



Observatorio

Memoria 2015

Inicio del Mandato mayo 2015- mayo 2019

DIRECCIÓN

Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

Pablo Soto Bravo. Delegado del Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto.

Presidente del Observatorio de la Ciudad

Javier Moscoso del Prado Herrera. Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

EQUIPO DE TRABAJO

Marta Mérida Ramos. Subdirectora General de Calidad y Evaluación

Joaquín Meseguer Yebra. Subdirector General de Transparencia

José Antonio Antona Montoro. Subdirector General de Sugerencias y Reclamaciones

Lucrecia Adeva Pérez. Subdirectora General de Participación Ciudadana y Voluntariado

Concepción Sanz Jiménez. Subdirectora General de Análisis y Planificación Presupuestaria

María Villanueva Cabrer. Jefa de Servicio de Calidad

Carmen Cuartero Gutiérrez. Jefa de Servicio de Evaluación

Elisa Martín González. Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

María Consolación Alfaro Moreno. Jefa de Servicio de Participación Ciudadana

Delia Domínguez Álvarez. Jefa de Departamento de Organización

María Belvis Martínez García. Jefa de Departamento de Evaluación

Carmen Fernández Hijón. Jefa de Departamento de Modelos de Calidad

M^a Jesús Gallego San Miguel. Jefa de Departamento de Gestión de la Información

M^a Carmen Olabarría González. Coordinadora de Proyectos

Carmen Ruiz Moreno. Adjunta a Departamento de Gestión de la Información

M^a Luisa Lopez Valero. Adjunta al Departamento de Normativa

Quintín Sánchez-Heredero Gómez Escalonilla. Oficina Auxiliar de la SG de Calidad y Evaluación

Angeles Carrión Martín. Oficina Auxiliar del Servicio de Calidad

Cándida González Ávila. Oficina Auxiliar del Servicio de Calidad

Verónica Cruz Blázquez. Oficina Auxiliar del Servicio de Evaluación

Jose Vicente Del Olmo Diaz. Oficina Auxiliar del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Especial agradecimiento a las personas de las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid que han colaborado aportando los datos de esta publicación.

Esta Memoria se aprobó por el órgano colegiado Observatorio de la Ciudad en su reunión del 21 de diciembre de 2016.

© 2016 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE	Pág.
Presentación	3
1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid	5
▪ Plan Estratégico	10
▪ Plan de Gobierno	12
▪ Presupuestos	14
▪ Evaluación	17
▪ Cartas de Servicios	27
▪ Percepción Ciudadana	35
▪ Sugerencias y Reclamaciones	39
▪ Gobierno Abierto: Transparencia, Participación Ciudadana y Gobierno Abierto	55
2. Áreas de Acción	66
▪ Ámbito de actuación	
▪ Estructura orgánica	
▪ Presupuesto del Área de Acción	
▪ Principales Indicadores	
▪ Desarrollo del Programa de Gobierno	
▪ Evaluaciones	
▪ Compromisos de Calidad	
▪ Percepción Ciudadana	
▪ Sugerencias y Reclamaciones	
2.1 Cohesión Social y Servicios Sociales	68
2.2 Cultura	105
2.3 Deporte	124
2.4 Desarrollo Económico y Tecnológico	144
2.5 Empleo	160
2.6 Espacios Públicos Abiertos	171
2.7 Medio Ambiente	198
2.8 Movilidad y Transportes	221

2.9	Relación con la Ciudadanía	245
2.10	Salud	274
2.11	Seguridad y Emergencias	297
2.12	Turismo	318
2.13	Urbanismo	327
2.14	Vivienda	340
2.15	Administración de la Ciudad	346
Anexos		372
Anexo 1	Decreto de la Alcaldesa de 7 de diciembre de 2015	
Anexo 2	Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2015)	
Anexo 3	Distribución del Presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios y Áreas de Acción 2015	
Anexo 4	Cartas de Servicios	
Anexo 5	Sugerencias y Reclamaciones	
Anexo 6	Madrid en Cifras 2016	

Presentación

El Observatorio de la Ciudad se crea en 2006 con el objetivo de dar respuesta al **derecho** de la ciudadanía a ser informados de los resultados la gestión municipal, derecho recogido en el art 7 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana. Para ello, el propio Reglamento no sólo establece la obligación de definir un conjunto de indicadores de actividad que se publiquen anualmente, sino también y a los efectos de evaluación de los servicios públicos municipales, dispone crear un Observatorio de la gestión municipal cuyos estudios e informes se publiquen y divulguen convenientemente.

Desde su creación y a través de los sistemas de información que lo integran, se ha ido proporcionando información, desde diferentes perspectivas, de la gestión municipal y de las percepciones y opiniones de la ciudadanía en relación con los servicios que se les presta.

Para dar cumplimiento a sus objetivos y finalidades, entre las funciones atribuidas al Observatorio de la Ciudad destaca la elaboración, aprobación y publicación de una **Memoria anual** que recoja la información más relevante sobre el funcionamiento de los servicios municipales integrando la información procedente de los sistemas que conforman el Observatorio. Corresponde ahora presentar la **Memoria 2015** la cual presenta dos importantes novedades respecto a las Memorias anteriores.

Por una parte y como consecuencia de la aprobación del *Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad*, se incorporan como nuevos **sistemas de información del Observatorio**, el Sistema de Evaluación y el Sistema de Gobierno Abierto, derivados de los nuevos enfoques participativos y de la voluntad decidida de la actual Corporación de que Madrid sea un referente en transparencia en la gestión, en respuesta al nuevo contexto social y tecnológico en que nos encontramos. Así, desde 2015 los Sistemas de información del Observatorio son: a) Plan Estratégico, b) Plan de Gobierno, c) Presupuestos, d) Evaluación, e) Cartas de Servicios, f) Percepción Ciudadana, g) Sugerencias y Reclamaciones y h) Gobierno Abierto.

Por otra, se han reestructurado las **Áreas de Acción municipal**: ■ se han fusionado las anteriores Áreas de Acción de Cohesión Social, Educación y Juventud y Servicios Sociales; ■ se han fusionado las Áreas de Internacionalización y Administración de la Ciudad; y ■ se ha potenciado el Área de Espacios

Públicos Abiertos dada la importancia que el nuevo equipo de gobierno da a la ciudad como espacio abierto de encuentro y vida en común.

Aunque el Observatorio de la Ciudad se adscribe al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, extiende su ámbito de actuación a toda la Organización municipal. Por ello, es imprescindible la colaboración y compromiso al máximo nivel de todas las Áreas de Gobierno que conforman la Administración municipal, a las que agradecemos el esfuerzo realizado para dar a conocer a la ciudadanía los resultados alcanzados durante el año 2015, primero del mandato que se constituyó con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid del 13 de junio de 2015.

Pablo Soto Bravo

Presidente del Observatorio de la Ciudad



1. Observatorio de la Ciudad de Madrid

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, recoge en su artículo 7 el derecho de los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal, para lo que establece dos instrumentos: un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente y un Observatorio de la Gestión Municipal, cuyos estudios e informes serán divulgados, para su conocimiento general.

Para dar respuesta a este derecho de los ciudadanos, por Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006 se crea el Observatorio de la Ciudad como órgano colegiado que tiene como misión impulsar de forma institucional la evaluación del Ayuntamiento de Madrid, al estar orientado a obtener información para evaluar la gestión municipal y comunicar sus resultados a la ciudadanía.

En 2015 se da una nueva regulación al Observatorio por Decreto de la Alcaldesa de 7 de diciembre de 2015 (Anexo 1). Así, el Observatorio de la Ciudad responde a una doble **finalidad**:

- ✓ Interna, consistente en promover e impulsar la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación; proporcionando a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios.
- ✓ Externa, dirigida a difundir los resultados de la evaluación, la transparencia y la participación a la ciudadanía, informando de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento.

En la consecución de estas finalidades el Observatorio de la Ciudad se orienta por los **principios** generales de servicio a la ciudadanía, orientación a los resultados, eficacia y eficiencia, y específicamente por los siguientes:

- a) Principio de **calidad**, informando y promoviendo la utilización de los resultados de la evaluación en la mejora continua de los servicios.
- b) Principio de **transparencia**, rindiendo cuenta a la ciudadanía.
- c) Principio de **participación ciudadana**, tomando en consideración la opinión de la ciudadanía.

d) Principio de **objetividad**, realizando sus actuaciones con independencia de criterio y basadas en los valores de responsabilidad pública.

Los principios de transparencia y participación ciudadana se concretan en los siguientes aspectos:

- a) Los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad, los resultados de sus estudios y evaluaciones y sus memorias están accesibles a la ciudadanía, a los agentes económicos y sociales interesados, a través de la página web del Observatorio y del Portal de Transparencia.
- b) En sus evaluaciones y estudios, el Observatorio de la Ciudad, incorpora la voz de la ciudadanía, a través de los canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid y promoviendo estudios de opinión.

Para el ejercicio de sus **funciones**, el Observatorio de la Ciudad ha diseñado e implantado un sistema de evaluación orientado a:

1. Recoger, a través de una serie de instrumentos e indicadores, información detallada de la estrategia definida por el gobierno de la ciudad y de su implantación operativa, de la demanda de los servicios y la actividad desplegada por sus unidades gestoras, del grado de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como compromisos, de la eficacia de las intervenciones, de la economía y eficiencia en la asignación de recursos y del impacto de las políticas municipales.
2. Recoger la perspectiva de la ciudadanía respecto a las prioridades de la política municipal, sus necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios municipales.



Así, la información recogida y analizada por el Observatorio de la Ciudad se gestiona desde los **Sistemas de Información**, de cuyos resultados se da cuenta en esta Memoria:

- Plan Estratégico
- Plan de Gobierno
- Presupuestos
- Evaluación
- Cartas de Servicios
- Percepción Ciudadana
- Sugerencias y Reclamaciones
- Gobierno Abierto: Transparencia, Participación Ciudadana y Gobierno Abierto

Con la finalidad de facilitar la consulta de información específica referida a los distintos ámbitos de actuación del Ayuntamiento de Madrid, la información que analiza y ofrece el Observatorio de la Ciudad se estructura en 15 **Áreas de Acción**. Es preciso señalar que las Áreas de Acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiéndose que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica pudiendo ser modificada por decisión del gobierno municipal, en tanto que las Áreas de Acción obedecen a criterios funcionales vinculados a las competencias atribuidas a la administración local y de carácter más permanente.

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

Desde junio de 2010, la información relativa al Observatorio de la Ciudad se publica en madrid.es (<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad?vnextfmt=default&vnextchannel=6ba172136cf91210VgnVCM2000000c205a0aRCRD>):

Además y dada su estrecha relación con la transparencia, en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, existe un enlace con la página del Observatorio:

El Observatorio recopila y difunde información tanto interna como externamente a la organización. Por ello, con carácter cuatrimestral se realiza la publicación del Boletín del Observatorio de la Ciudad, tanto en la intranet municipal ayre como en madrid.es

Boletín del Observatorio de la Ciudad en AYRE

- ▶ Portada
- ▶ Transparencia y Datos Abiertos
- ▶ Participación y opinión ciudadana
- ▶ Cartas de Servicios

Número 5 noviembre 2015
Madrid se ve mejor

Observatorio de la Ciudad

Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid

El Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto ha constituido un grupo de trabajo para elaborar una ordenanza de transparencia con unos principios avanzados en materia de información pública.



Disponibles las agendas de los máximos responsables
Ya se pueden consultar las agendas de los máximos responsables de las áreas y distritos, y...

Las declaraciones de actividades y bienes patrimoniales de los concejales serán públicas

Los usuarios y usuarias de los servicios e instalaciones deportivas municipales opinan y colaboran en su mejora

Nuevas Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid auditadas por AENOR conforme a la norma UNE



Aprobación de dos nuevas Cartas de Servicios: Boletín Oficial y Oficina de Objetos Perdidos
Se han aprobado dos nuevas Cartas de Servicios en el Ayuntamiento: Boletín Oficial y Oficina de Objetos Perdidos...



La ciudad que quieres será la ciudad que quieras
Decide el Madrid que quieres en <http://decide.madrid.es>
El Ayuntamiento de Madrid pone en marcha una plataforma en la que cualquiera puede lanzar propuestas para la mejora de...

Boletín del Observatorio de la Ciudad en madrid.es



Observatorio de la Ciudad
Número 5 noviembre 2015
Madrid se ve mejor



Lo más visto

Carta de Servicios de los Centros... / Carta de Servicios de Actividades... / Encuesta de Calidad de Vida y Sat...

El Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad > Boletín Observatorio de la Ciudad > BO Número 5 noviembre 2015

Portada

Transparencia y Datos Abiertos

Participación y opinión ciudadana

Cartas de Servicios

Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid

El Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto ha constituido un grupo de trabajo para elaborar una ordenanza de transparencia con unos principios avanzados en materia de información pública.



Aprobación de dos nuevas Cartas de Servicios: Boletín Oficial y Oficina de Objetos Perdidos
Se han aprobado dos nuevas Cartas de Servicios en el Ayuntamiento: Boletín Oficial y Oficina de Objetos Perdidos. Antes de que finalice el año, se prevé la aprobación de las Cartas de Servicios de Almacén de Villa y Gestión de Multas de Circulación.

Mas información...

Las declaraciones de actividades y bienes patrimoniales de los concejales serán públicas

Los usuarios y usuarias de los servicios e instalaciones deportivas municipales opinan y colaboran en su mejora

Nuevas Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid auditadas por AENOR conforme a la norma UNE 93200

La Agencia para el Empleo consigue el Sello 400+ y pone en marcha su Plan de Mejora tras la autoevaluación con el Modelo EFQM de Excelencia



Disponibles las agendas de los máximos



La ciudad que quieres será la ciudad que quieras.
Decide el Madrid que quieres en <http://decide.madrid.es>
El Ayuntamiento de Madrid pone...

Plan Estratégico

Plan Estratégico: instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad. Recoge un conjunto de objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación de la actuación municipal.

Art. 14.1.a) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad

El Sistema Plan Estratégico contiene la información referida a la **estrategia** implantada por el Gobierno de la Ciudad para establecer cuál es el modelo de Ciudad al que se aspira y cuáles son los objetivos a alcanzar para lograr llegar a él.

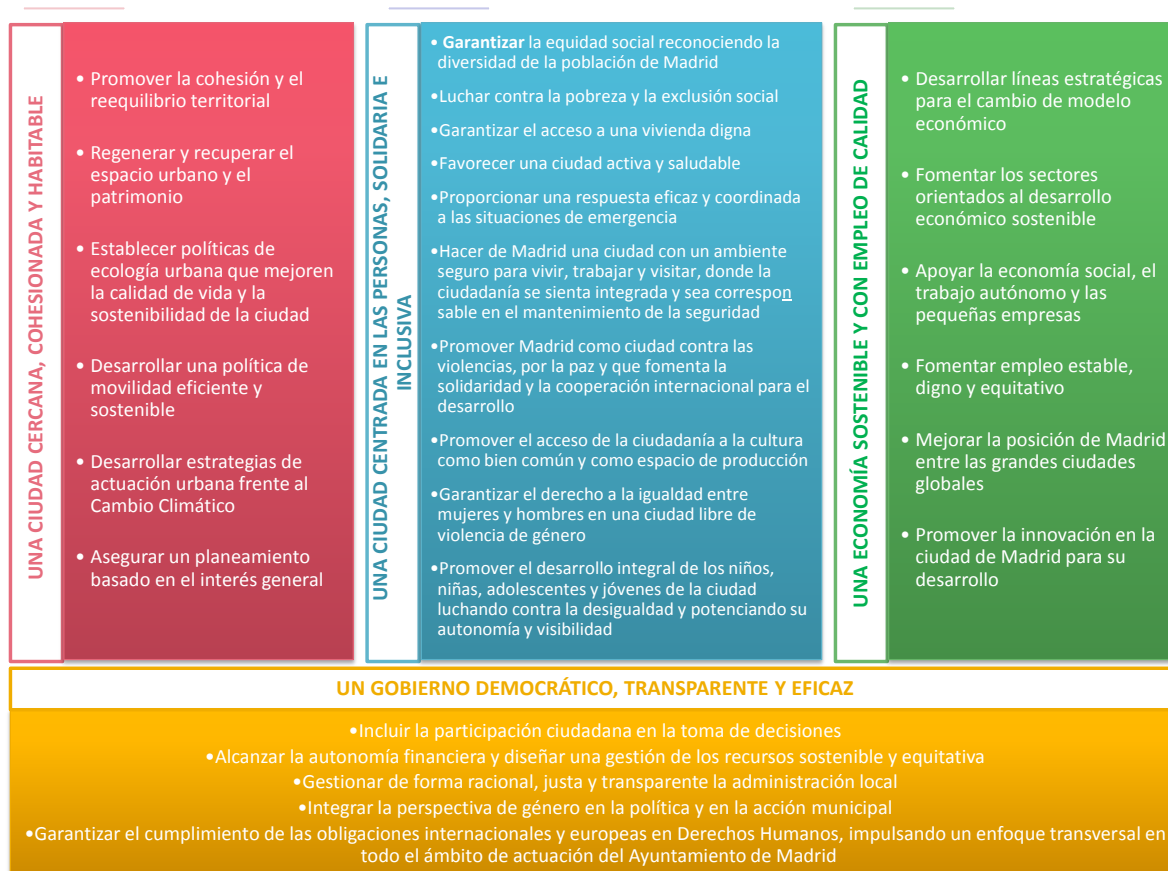
En 2015, tras las Elecciones Municipales de mayo, se acomete la elaboración del nuevo **Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid** para el mandato que se inicia. Se fijan **4 ejes estratégicos** de actuación:

- Una ciudad cercana, cohesionada y habitable
- Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva
- Una economía sostenible y con empleo de calidad
- Un gobierno democrático, transparente y eficaz

Los 3 ejes verticales integran los objetivos estratégicos dirigidos a conseguir resultados para la ciudad y sus habitantes: el primero se centra en el espacio público y la ecología urbana, el segundo en la solidaridad y los derechos sociales, y el tercero se orienta al desarrollo económico sostenible y al empleo de calidad para las ciudadanas y ciudadanos.

Estos 3 ejes, a su vez, se sustentan en un cuarto eje horizontal que aporta los agentes facilitadores para la consecución de los objetivos incluidos en los anteriores: la participación ciudadana, la autonomía financiera, la gestión justa, la perspectiva de género y el cumplimiento de las obligaciones internacionales en Derechos Humanos.

Estos ejes vertebran el Mapa Estratégico de la Ciudad de Madrid incorporando un total de **27 objetivos estratégicos**:



La evaluación y el seguimiento del Mapa Estratégico se realizan a través de los **indicadores** que se han establecido para cada objetivo estratégico:

Ejes Estratégicos	Nº Objetivos	Nº Indicadores
Una ciudad cercana, cohesionada y habitable	6	34
Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva	10	31
Una economía sostenible y con empleo de calidad	6	19
Un gobierno democrático, transparente y eficaz	5	19
Total	27	103

El Sistema de Gestión Estratégica dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todos estos indicadores, cuyos resultados distribuidos por Área de Acción, se presentan en el Capítulo 2 de esta Memoria. Puede accederse a esta aplicación desde el sitio Web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.



Plan de Gobierno

Plan de Gobierno: instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las acciones a desarrollar a lo largo del mandato para dar respuesta a la estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.

Art. 14.1.b) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad

El Sistema Plan de Gobierno recoge las iniciativas que el Gobierno de la Ciudad establece en cada mandato, con la misión de desplegar la estrategia establecida y de servir de instrumento de planificación, evaluación y rendición de cuentas a la ciudadanía de los resultados obtenidos.

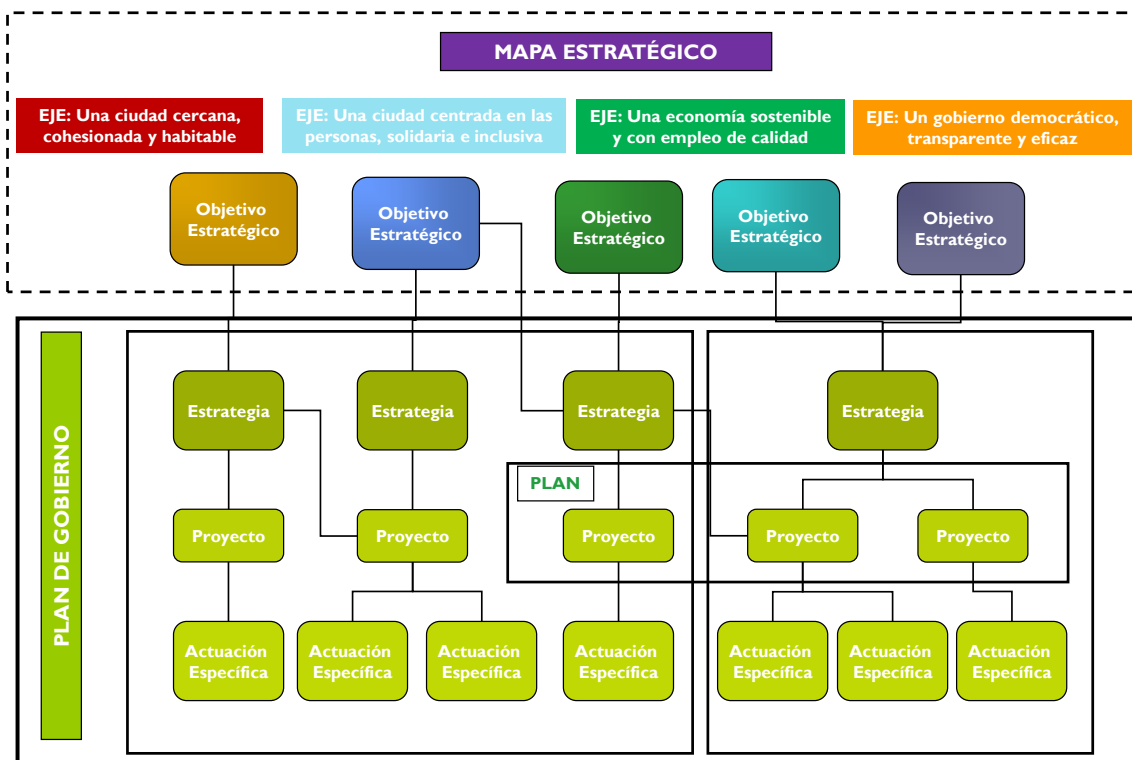
El Plan de Gobierno desarrolla los objetivos integrados en los ejes del Mapa Estratégico a través de un sistema jerárquico con varios niveles:

- **Estrategias:** fines propuesto a medio plazo que contribuye a conseguir el logro de un objetivo estratégico.
- **Proyectos:** elementos vertebradores de un conjunto de actuaciones que responden a un propósito común y específico; están orientados a la consecución de una o varias estrategias.
- **Planes:** líneas de intervención que agrupan varios proyectos para estructurar iniciativas de importante entidad
- **Acciones:** elemento nuclear sistema, ya que son la base para el seguimiento y la evaluación del Plan de Gobierno.

Hay que señalar que una misma acción puede formar parte de varios proyectos distintos, a la vez que un proyecto puede contribuir a más de un plan.

A continuación se muestra la relación de estos elementos de manera gráfica.

Estructura del Plan de Gobierno 2015-2019



El Plan de Gobierno dispone de la misma aplicación informática que el Plan Estratégico para su seguimiento y de la misma manera, puede accederse a ella desde el sitio Web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.

Analizando las tareas realizadas en el presente ejercicio, hay que señalar que al haber sido 2015 un año electoral, ha constituido un periodo de transición: la finalización del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015 y el comienzo del nuevo **Plan de Gobierno 2015-2019**.

Durante 2015 se ha llevado a cabo la primera fase de elaboración del nuevo Plan a través de la realización de un análisis documental exhaustivo y del mantenimiento de reuniones con los principales actores relevantes para su puesta en marcha. Fruto de todo ello ha sido el establecimiento de las

estrategias a desarrollar durante los próximos cuatro años, que se presentan distribuidas por Área de Acción en el Capítulo 2 de esta Memoria.

Presupuestos

Presupuestos: instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

Art. 14.1.c) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad

El Sistema Presupuestos recoge información relativa al Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid integrado por el Presupuesto del propio Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos que se elabora teniendo como centro de referencia el **programa presupuestario**, y los estados de previsión de gastos e ingresos del Sector Público Municipal. Para cada uno de los programas presupuestarios se definen los **objetivos** que se esperan conseguir teniendo en cuenta los medios personales, materiales y financieros asignados, se describen las **acciones** que se llevarán a cabo para lograr esos objetivos y se determinan los **indicadores** que se utilizarán para evaluarlos.

Los resultados de los indicadores se evalúan anualmente y se informan en la [Memoria de Cumplimiento de Objetivos de los Programas Presupuestarios](#) que acompaña a la Cuenta General del Ayuntamiento de Madrid.

El Presupuesto de 2015 se ha ejecutado en 409 programas presupuestarios, con 1.466 objetivos y 7.777 indicadores de evaluación.

El Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió en 2015 a **3.895.098.728,42 €** y se distribuye por Áreas de Acción:

	Ayto y OO.AA.	Eliminaciones	Subtotal	Empresas Municipales	Total*	%
Administración de la Ciudad	651.766.107,17	-332.653,40	651.433.453,77	8.517.761,56	659.951.215,33	16,94%
Cultura	99.358.541,53	-23.509.539,80	75.849.001,73	44.943.564,19	120.792.565,92	3,10%
Deporte	159.721.316,87	-32.586.389,47	127.134.927,40	31.657.769,04	158.792.696,44	4,08%

Desarrollo Económico y Tecnológico	33.235.691,74	-1.280.644,65	31.955.047,09	22.693.408,00	54.648.455,09	1,40%
Empleo	23.378.279,51	-335,24	23.377.944,27	0,00	23.377.944,27	0,60%
Espacios Públicos	563.490.729,33	-155.074.409,91	408.416.319,42	0,00	408.416.319,42	10,49%
Medio Ambiente	304.255.708,07	-10.430.803,96	293.824.904,12	0,00	293.824.904,12	7,54%
Movilidad y Transportes	281.443.715,68	-25.714.664,78	255.729.050,89	615.490.847,00	871.219.897,89	22,37%
Relación con la Ciudadanía	30.537.376,70	0,00	30.537.376,70	0,00	30.537.376,70	0,78%
Salud	89.302.699,69	0,00	89.302.699,69	53.822.522,00	143.125.221,69	3,67%
Seguridad y Emergencias	534.379.935,48	-46.429,30	534.333.506,18	0,00	534.333.506,18	13,72%
Cohesión Social y Servicios Sociales	398.738.608,84	-233.701,43	398.504.907,40	0,00	398.504.907,40	10,23%
Turismo		0,00	0,00	16.335.079,21	16.335.079,21	0,42%
Urbanismo	122.473.523,79	-89.339,68	122.384.184,11	0,00	122.384.184,11	3,14%
Vivienda	59.177.787,19	-51.940.183,54	7.237.603,65	51.616.851,00	58.854.454,65	1,51%
Total	3.351.260.021,59	-301.239.095,17	3.050.020.926,42	845.077.802,00	3.895.098.728,42	100,00%

En el Anexo 3, se detalla la Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios y Áreas de Acción 2015 (datos consolidados con eliminaciones a Empresas).

Presupuesto de las Empresas Municipales por Áreas de Acción (2015)

SOCIEDAD	GASTOS (1)	INVERSIONES (2)	Gastos + Inversiones	AREA DE ACCIÓN	
MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO	72.363.455,00 €	7.571.791,00 €	79.935.246,00 €	CULTURA	44.943.564,19 €
				DEPORTES	10.138.841,04 €
				TURISMO	16.335.079,21 €
				ADMON CIUDAD	8.517.761,56 €
E.M. VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	49.764.856,00 €	1.851.995,00 €	51.616.851,00 €	VIVIENDA	51.616.851,00 €
EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	490.887.367,00 €	4.527.891,00 €	495.415.258,00 €	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	495.415.258,00 €
MADRID CALLE-30	109.558.277,00 €	10.517.312,00 €	120.075.589,00 €	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	120.075.589,00 €
CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	20.636.355,00 €	882.573,00 €	21.518.928,00 €	DEPORTES	21.518.928,00 €
MERCAMADRID	19.856.679,00 €	2.836.729,00 €	22.693.408,00 €	DESARROLLO ECONÓMI Y TECNO	22.693.408,00 €
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	46.174.552,00 €	7.647.970,00 €	53.822.522,00 €	SALUD	53.822.522,00 €

TOTALES	809.241.541,00 €	35.836.261,00 €	845.077.802,00 €	845.077.802,00 €
----------------	-------------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------

(1).- Capítulos 1 a 5 pto advo (2).- Capitulo 6 y 7 pto advo

La evolución del Presupuesto en los cuatro últimos años, se recoge en la siguiente tabla:

Áreas de Acción	2012		2013		2014		2015	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Cohesión Social	15.868.905,56 €	0,37%	14.561.120,51 €	0,35%	14.738.247,39 €	0,35%	398.504.907,40 €	10,23%
Educ y Juventud	88.107.698,07 €	2,08%	84.012.423,73 €	2,03%	83.714.084,24 €	2,01%		
Servic Sociales	293.878.090,76 €	6,94%	289.313.554,77 €	7,00%	296.620.622,10 €	7,14%		
Cultura	130.104.504,99 €	3,07%	107.837.466,13 €	2,61%	114.948.619,34 €	2,77%	120.792.565,92 €	3,10%
Deporte	146.876.696,88 €	3,47%	138.650.871,08 €	3,36%	148.542.896,77 €	3,57%	158.792.696,44 €	4,08%
Desarrollo Económ y Tecnológico	116.169.792,37 €	2,74%	101.062.876,91 €	2,45%	62.012.690,74 €	1,49%	54.648.455,09 €	1,40%
Empleo	37.325.195,85 €	0,88%	21.040.406,64 €	0,51%	25.108.613,05 €	0,60%	23.377.944,27 €	0,60%
Espacios Públic Abiertos	133.124.768,04 €	3,15%	94.336.036,91 €	2,28%	118.188.006,64 €	2,84%	408.416.319,42 €	10,49%
Medio Ambiente	741.754.977,67 €	17,53%	694.739.307,67 €	16,81%	682.728.175,93 €	16,43%	293.824.904,12 €	7,54%
Movilidad y Transportes	823.005.691,56 €	19,45%	906.744.220,89 €	21,94%	885.675.158,95 €	21,31%	871.219.897,89 €	22,37%
Relación con la Ciudadanía	30.891.485,46 €	0,73%	29.494.577,14 €	0,71%	31.293.433,13 €	0,75%	30.537.376,70 €	0,78%
Salud	129.777.130,05 €	3,07%	125.225.020,85 €	3,03%	124.447.772,83 €	2,99%	143.125.221,69 €	3,67%
Seguridad y Emergencias	479.048.254,41 €	11,32%	514.491.714,71 €	12,45%	517.021.842,68 €	12,44%	534.333.506,18 €	13,72%
Turismo	21.790.368,00 €	0,51%	21.008.413,00 €	0,51%	15.498.972,31 €	0,37%	16.335.079,21 €	0,42%
Urbanismo	114.590.420,64 €	2,71%	152.433.665,86 €	3,69%	154.683.486,66 €	3,72%	122.384.184,11 €	3,14%
Vivienda	176.342.310,05 €	4,17%	137.052.039,53 €	3,32%	121.309.329,10 €	2,92%	58.854.454,65 €	1,51%
Admón Ciudad	750.621.309,78 €	17,74%	697.847.036,98 €	16,89%	758.246.050,77 €	18,24%	659.951.215,33 €	16,94%
Internacionalizac.	3.122.166,53 €	0,07%	2.093.574,97 €	0,05%	1.657.579,38 €	0,04%		
Total	4.232.399.766,68€	100%	4.131.944.328,28 €	100%	4.156.435.582,01 €	100%	3.895.098.728,42 €	100%

Evaluación

Evaluación: conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales.

Art. 14.1.d) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

Con la aprobación el 7 de diciembre de 2015 del Decreto de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad, se incorporan al Observatorio de la Ciudad 2 nuevos sistemas de información, siendo este uno de ellos.

Dentro de este sistema de información, en 2015 se han realizado Evaluaciones:

- De Calidad
- Medioambientales, de gestión energética, accesibilidad y otras
- De Retorno Social de la Inversión (S.R.O.I)

■ Evaluaciones de Calidad

Las evaluaciones en materia de calidad realizadas a diferentes servicios, unidades o al conjunto del Ayuntamiento o de la Ciudad de Madrid por entidades externas son las que se derivan de la utilización de los Modelos de Gestión de Calidad.

Los **Modelos de Gestión de Calidad** son aquellos que tienen por objeto hacer efectivo el concepto de calidad en la organización y establecen un marco de referencia para su evaluación y mejora continua; permiten: ● Evaluar dónde y cómo se encuentran las organizaciones en su camino hacia la excelencia. ● Disponer de un lenguaje y visión únicos sobre la organización. ● Integrar y ordenar todas las iniciativas planificadas, eliminando duplicidades. ● Disponer de una estructura básica como sistema de gestión.

Los Modelos de Gestión de Calidad de aplicación en el Ayuntamiento son: ■ las Cartas de Servicios, ■ las Normas ISO / EN / UNE (de Gestión de Calidad), ■ los Modelos de Excelencia CAF y EFQM. En este apartado nos referiremos únicamente a las Normas ISO y los Modelos de Excelencia puesto que las Cartas de Servicios constituyen un Sistema del Observatorio de la Ciudad y, por ello, tienen un apartado específico en esta Memoria.

Normas ISO / EN / UNE

Se puede definir como Norma un “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que otorga un marco común para su uso repetido, reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, orientados a la consecución del grado óptimo de orden en un contexto dado”. Su utilización supone que con la periodicidad que en cada caso se determine, una entidad externa de certificación realiza la correspondiente auditoría y, si es satisfactoria, emite el oportuno certificado. Los tipos de Normas de aplicación en el Ayuntamiento son las siguientes:

NORMAS ISO. La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (International Organization for Standardization) es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para distintos sectores industriales y comerciales. Las Normas internacionales de este organismo se conocen como Normas ISO y su finalidad es la coordinación de las Normas nacionales con el objeto de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con Normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

NORMAS UNE. La Asociación española de Normalización y Certificación (AENOR) se ocupa de la normalización y certificación de las actividades en todos los sectores industriales y de servicios. Sus objetivos son, por un lado, elaborar normas técnicas en colaboración con las partes implicadas en cada actividad que se normalice, y por otro lado, certificar empresas, productos y servicios. Las Normas UNE (Una Norma Española) son un conjunto unificado de normas tecnológicas creadas por los Comités Técnicos de Normalización (CTN), de los que forman parte todas las entidades y agentes implicados e interesados en los trabajos del comité. Por regla general, estos comités suelen estar formados por AENOR, fabricantes, consumidores y usuarios, administración, laboratorios y centros de investigación, asociaciones y colegios profesionales y agentes sociales.

NORMAS UNE EN. Las Normas UNE EN son la versión oficial en español de las Normas europeas, que son adoptadas tras la aprobación de un órgano específico dentro de la estructura de normalización nacional de AENOR. Las más conocidas en la actualidad son las Normas UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad.

En el ámbito de las **Evaluaciones de Calidad durante el año 2015 en el Ayuntamiento de Madrid** se han utilizado para auditarse y certificarse las Normas UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad y algunas normas de calidad de servicios específicas como la UNE 93200 de Cartas de Servicios, la UNE 187003 de Q de Calidad Turística y la UNE-EN 13816 del servicio de transporte público de viajeros. El detalle

concreto de las mismas (unidad, alcance, vigencia, certificadora, etc..) se podrá consultar en el Área de Acción correspondiente.

Normas ISO / EN / UNE - CALIDAD 2015		
Área de Acción	UNE	ISO 9001
Cohesión Social y Servicios Sociales	93200 (CS)	-
Cultura	93200 (CS)	-
Deporte	93200 (CS)	-
Desarrollo Económico y Tecnológico	93200 (CS)	9001 (Calidad)
Empleo	-	-
Espacios Públicos Abiertos	-	-
Medio Ambiente	93200 (CS)	9001 (Calidad)
Movilidad y Transporte	UNE-EN 13816 (sº transporte pbco viajeros)	
Relación Ciudadanía	93200 (CS)	-
Salud	93200 (CS)	-
Seguridad y Emergencias	93200 (CS)	9001 (Calidad)
Turismo	93200 (CS) 187003 (Q Calidad Turística)	-
Urbanismo	-	-
Vivienda	-	-
Administración Ciudad	93200 (CS)	-



Logos AENOR de Sistema certificado y Servicio certificado

En la tabla anterior, en lo relativo a las certificaciones de las Cartas de Servicios conforme a la Norma UNE 93200, se han incluido sólo las Áreas de Acción relativas a las Cartas certificadas en 2015, existiendo certificados en vigor de Cartas en otras Áreas de Acción (ver Anexo 4). En concreto en 2015 se certificaron 19 Cartas de Servicios, además se renovó la certificación del Sistema de Gestión de Cartas.

En el año 2015 se publicó tanto en la intranet como en la web municipal la relación de unidades del Ayuntamiento que trabajan con las Normas de calidad, así como las certificaciones en vigor que poseen.



OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

En portada Gobierno El Pleno Alcaldía Organización municipal Gobierno abierto Publicaciones y convocatorias Medios de comunicación

Lo más visto 1 Carta de Servicios de Actividades... / Carta de Servicios de los Centros... / Areas de Acción - Datos estadísti...

El Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad > Evaluación > Calidad > Normas ISO/EN/UNE/EMAS

Normas ISO/EN/UNE/EMAS

Portada

Organización y funcionamiento

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Presupuestos

Evaluación

Cartas de Servicios

Percepción Ciudadana

Sugerencias y

Entidad Certificadora Norma / Alcance / Fecha

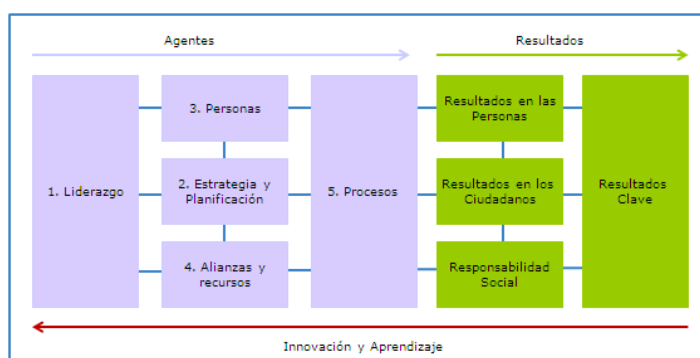
Entidad Certificadora	Norma / Alcance / Fecha
Sistema de Cartas de Servicios de Ayuntamiento	<p>Norma UNE 93200</p> <p>Alcance: Sistema de Cartas del Ayuntamiento y aquellas Cartas de Servicios que cumplan con los requisitos de la norma UNE 93200.</p> <p>Fecha de la primera certificación: 22 de diciembre 2014</p> <p>Vigencia: 3 años</p>
AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	<p>Norma UNE EN ISO 9001:2008</p> <p>Alcance: Diseño y prestación de servicios sanitarios en</p>

Modelos de Excelencia

Otro de los Modelos de Gestión de Calidad que se utilizan en el Ayuntamiento, son los Modelos de Excelencia, que utilizan la autoevaluación como herramienta fundamental, con el objetivo de medir la excelencia en las organizaciones. Todos ellos proveen también un marco de referencia estandarizado, a través del cual las organizaciones pueden evaluar su progreso en la mejora de la calidad. De esta manera, es posible realizar comparaciones e identificar lo que serían buenos índices de logro. Los Modelos de Excelencia que se utilizan en el Ayuntamiento son CAF y EFQM.

CAF. El Marco Común de Evaluación CAF, (siglas en inglés del Common Assesment Framework), constituye una herramienta de gestión de calidad específicamente diseñada para las Administraciones Públicas en el marco de la Unión Europea (Instituto Europeo de Administración Pública –EIPA- y Red Europea de Administración Pública –EUPAN-) y por lo tanto refleja la realidad del sector público. Este Modelo se ha diseñado para promover un lenguaje común y un conocimiento de la gestión de la calidad en el sector público de los países europeos, así como para compartir experiencias y buenas prácticas y poder desarrollar comparaciones entre organizaciones públicas.

El CAF tiene 4 objetivos fundamentales: ■ Aplicar los principios de la gestión de calidad en las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta las especificidades del sector. ■ Facilitar la Autoevaluación de una organización pública con el fin de obtener un diagnóstico y definir acciones de mejora. ■ Hacer de puente entre los diferentes Modelos que se usan en la Gestión de la Calidad. ■ Facilitar la comparación entre las organizaciones del sector público. Como el resto de Modelos de Excelencia, el CAF tiene una estructura basada en Agentes y Resultados:



Desde 2015 se impulsa desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (en adelante DGTyAC) la aplicación del Modelo CAF por las **ventajas** que comporta: • Modelo propio de las AAPP y, por tanto, adaptado a ellas: terminología, conceptos, entorno,... • Mayor visibilidad europea • Mayor estabilidad que el Modelo EFQM • Precio más económico • Mayor validez de la certificación: 3 años.

EFQM. El Modelo EFQM de Excelencia, definido por la European Foundation for Quality Management (EFQM), ofrece un marco de referencia formado por un conjunto de criterios y subcriterios con los que las organizaciones puedan contrastar sus prácticas de gestión y sus resultados y, en consecuencia, evaluar su nivel de excelencia. A través del Modelo EFQM de Excelencia, la organización detecta sus puntos fuertes y áreas de mejora y, en base a ellas, se puntúa, lo que le permite compararse con otras organizaciones y con ella misma en diferentes momentos. El modelo integra tres componentes: ■ Los 8 Conceptos Fundamentales de la Excelencia. ■ Modelo EFQM, constituye el marco conceptual. ■ El Esquema lógico REDER.

Para su uso por las Administraciones Públicas españolas, la AEVAL cumpliendo el mandato del Foro de las Administraciones Públicas constituido en el marco del Club Excelencia en Gestión, elabora la **Guía de Interpretación del Modelo EFQM para las Administraciones Públicas**.

A continuación se recoge una relación de las **unidades del Ayuntamiento** que utilizan como herramientas de gestión los **Modelos de Excelencia, CAF y EFQM**, así como la fase de desarrollo de los mismos durante **el año 2015**:

MODELOS CAF y EFQM 2015					
Área de Acción	Unidad	Modelo	Autoevaluación	Mejora	Certificación
Empleo	Agencia para el Empleo	EFQM 400+	✓	✓	✓
Movilidad y Transportes	Agentes Movilidad	CAF 400+	✓	---	---
Relación Ciudadanía	Línea Madrid	EFQM 500+	---	✓	✓
Seguridad y Emergencias	SAMUR-PC	EFQM 500+	---	✓	---
	Policía	EFQM 400+	---	✓	---
	CIFSE	EFQM 400+	---	✓	---
Salud	Madrid Salud	CAF 500+	---	✓	✓

En respuesta a las nuevas exigencias normativas de **transparencia** recogidas en el artículo 13 del borrador de la Ordenanza de Transparencia (información relativa a la atención y participación ciudadana; obligación de publicar la información tanto de las Cartas de Servicios, su seguimiento y evaluación anual, como de otros sistemas de certificación de calidad), a lo largo de 2015 se publicó en la web municipal toda la documentación relativa a los procesos de autoevaluación, mejora y certificación, recogiendo tanto la información general, como la de cada una de las unidades del Ayuntamiento que trabajan con los Modelos de Excelencia. (Informe de Autoevaluación, Informe de Homologación, Informe de Evaluación Externa y Plan de Mejora), información que ya estaba publicada en ayre.



Además de todo lo anterior, a lo largo del 2015 se ha realizado **formación** en los Modelos de Excelencia, tanto de forma interna en el Ayuntamiento, cuando se inicia un proceso de Autoevaluación, como a otras organizaciones públicas, así por ejemplo en colaboración con la Comunidad de Madrid, a personal de distintas corporaciones locales. Además se han realizado **intercambio de experiencias** tanto internas como externas. En 2015 se reunió a los validadores CAF y a los Evaluadores Acreditados, para una sesión de intercambio de experiencias en la Elaboración de Memorias. Asimismo se participó en diversas jornadas y foros, así por ejemplo, en el Foro de Administraciones Públicas del Club Excelencia en Gestión.

Indicadores asociados a los Modelos de Excelencia 2015

Unidades con sellos y reconocimientos en vigor	7
Unidades a las que se presta apoyo técnico y asesoramiento (PG)	4
Satisfacción con el apoyo recibido de la DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	7

■ Evaluaciones Medioambientales, de Gestión Energética, de Accesibilidad y otras Normas

Las **Evaluaciones Medioambientales** son, fundamentalmente, las realizadas bajo las prescripciones de la Norma ISO 14000 y el Registro EMAS, y las **Evaluaciones de Gestión Energética**, las de la Norma ISO 50001. Además, ciertas unidades y servicios del Ayuntamiento utilizan **otras Normas** específicas para su evaluación, tal como se recoge en la Tabla siguiente y se verá en detalle en el Área de Acción correspondiente.

NORMAS ISO / UNE / EN. Visto en el apartado anterior el concepto Norma y su tipología, sólo queda comentar que, en el ámbito medioambiental la Norma utilizada es la Norma UNE EN ISO 14000.

REGISTRO EMAS. El Registro EMAS es una herramienta voluntaria diseñada por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos ambientales, asegurando así un comportamiento excelente en este ámbito. El Reglamento (CE) Nº 1221/2009, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 25 de noviembre de 2009, regula el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un registro público (EMAS).

Las organizaciones reconocidas con el EMAS tienen una política ambiental definida, hacen uso de un sistema de gestión medioambiental y dan cuenta periódicamente del funcionamiento de dicho sistema a través de una declaración medioambiental verificada por organismos independientes. Estas entidades son reconocidas con el logotipo EMAS, que garantiza la fiabilidad de la información dada por dicha organización.

Se refleja en la siguiente tabla y clasificadas por Áreas de Acción, los usos de las **Normas ISO / EN y UNE en el Ayuntamiento en 2015** (salvo las referidas a Calidad). El detalle concreto (alcance, vigencia, certificadora etc..) se podrá consultar en cada una de ellas.

NORMAS ISO / EN / UNE y REGISTRO EMAS 2015				
Áreas de Acción	Unidad / Servicio	Medioambiente y Gestión Energética	EMAS	Accesibilidad y otras Normas
Cultura	Palacio Cibeles	14001 (Medioambiente)	EMAS III	-
Medio Ambiente	Sº Protección Atmósfera	14001 (Medioambiente)	EMAS II	-
	Parque Tecnológico Valdemingómez	14001 (Medioambiente)	EMAS II	-
Movilidad y Transporte	EMT	14001 (Medioambiente)	EMAS III	-
Relación con la Ciudadanía	madrid.es y sede electrónica	-	-	139803 (Accesibilidad web)
Salud	Laboratorio Salud Públ.	-	-	UNE-EN-ISO/IEC 17025
Seguridad y Emergencias	Samur-PC	14001 (Medioambiente)	EMAS	-
	Policía	14001 (Medioambiente) 50001 (Gestión Energética)	-	-
Turismo	Centro Turismo Plaza	-	-	170001-2

	Mayor			(Accesibilidad Universal)
--	-------	--	--	---------------------------

■ Evaluación por metodología S.R.O.I

La metodología S.R.O.I (Social Return On Investment) es un método que añade principios de medición del valor extra financiero como el social, medioambiental, etc..., valores que no se reflejan en las cuentas financieras corrientes. Por tanto, el S.R.O.I es una metodología de análisis de las inversiones realizadas, que pone en valor y monetariza los beneficios de carácter económico, social y ambiental de cualquier inversión. Esta metodología, que se inició en los años 90, está muy implantada en Gran Bretaña, donde se aplica para evaluar las inversiones en la Administración Pública.

El Ayuntamiento de Madrid, que sigue un proceso de mejora continua, dando cada vez más importancia a una visión que integre tanto el impacto económico como los impactos sociales y ambientales, realiza por primera vez en 2015 estudios evaluativos conforme a la metodología S.R.O.I (Social Return On Investment). Son los informes sobre los resultados de 2014 de dos servicios de Línea Madrid: Cita Previa y Avisos y Peticiones. Se consideran ambos estudios como parte de un proyecto piloto para la introducción progresiva de la Metodología SROI en el Ayuntamiento de Madrid. Sus resultados se presentan en el apartado correspondiente del Área de Acción Relación con la Ciudadanía.

El alcance de la metodología S.R.O.I es medir y cuantificar el valor, en su acepción más amplia: bienestar social, medioambiental, económico, de los cambios producidos por la implantación de un proyecto. Las etapas para su desarrollo son:

- **ETAPA 1.- Establecer el alcance e identificar a los grupos de interés:** límites del análisis, quién está involucrado y cómo.

Los grupos de interés son las personas u organizaciones que experimentan un cambio o afectan, de forma positiva o negativa, a la actividad analizada. Entre ellos pueden encontrarse la ciudadanía, los clientes internos, el personal de la organización, la sociedad, el Ayuntamiento en su conjunto, etc. Para conocer tanto la visión externa como la visión municipal, debe promoverse la involucración directa o indirecta de todos ellos en el estudio a través de encuestas, reuniones, grupos focales, etc.

- **ETAPA 2.- Elaboración del mapa de resultados o outcomes,** el cual relaciona las entradas (inputs), outputs (salidas) y outcomes (resultados).

Se considera inputs el conjunto de gastos e inversiones necesarios para llevar a cabo el servicio objeto del estudio. Los outputs son los servicios prestados por los servicios objeto de estudio. La

prestación de estos servicios da lugar a unos resultados (outcomes) que afectan a los distintos grupos de interés. En una primera etapa hay que identificar cuáles son los outcomes y a qué grupo de interés afecta. En una etapa posterior se cuantifica el valor de estos resultados.

- **ETAPA 3.- Evidenciar los resultados y valorarlos.** En esta etapa se debe mostrar si los resultados o outcomes han sucedido y luego valorar todos y cada uno de ellos.

Para calcular el impacto social producido se seleccionan indicadores característicos de los resultados u outcomes detectados para cada uno de los grupos de interés, con el fin de considerar la práctica totalidad de los resultados que se producen, buscados y no buscados, positivos o negativos. El objetivo final es aflorar los cambios con respecto a la situación anterior en la que no existían los servicios objeto del estudio.

- **ETAPA 4.- Establecer el impacto.** En esta etapa se evalúa qué parte del impacto es atribuible al servicio y qué parte hubiera sucedido en cualquier caso. Para ello hay que depurar el impacto, restando aquello que no haya sido producido por el proyecto, de manera que sólo se reivindique el impacto generado por la implantación del servicio (se aplican sobre el impacto bruto coeficientes depuradores).
- **ETAPA 5.- Calcular el SROI.** En esta etapa se calcula el coeficiente S.R.O.I. Se trata, de cuantificar la relación entre euros/impacto por euro/invertido. Se define el ratio SROI como el cociente entre el valor del impacto y el de los gastos o inversiones realizadas, descontados los efectos de los coeficientes depuradores. También se aplica una tasa de descuento, la cual se define como el coste de oportunidad del capital empleado en el proyecto. La tasa más extendida para la realización de estudios SROIs para la Administración pública es el 3,5 % para un plazo de 5 años. Por ejemplo, en UK el gobierno británico la recomienda en su green book como tasa de descuento para los fondos públicos.

$$\text{S.R.O.I bruto} = \frac{\text{Valor de los impactos} - \text{Valor de coeficientes depuradores} - \text{Tasa de descuento}}{\text{Valor de los gastos realizados}}$$

$$\text{VAN} = (\text{Valor de los impactos} - \text{Valor de coeficientes depuradores} - \text{Tasa descuento}) - \text{Valor de los gastos realizados}$$

$$\text{S.R.O.I neto} = \frac{\text{VAN}}{\text{Valor de los gastos realizados}}$$

Calculado el ratio S.R.O.I, se realiza el **análisis de sensibilidad**: se evalúa hasta qué nivel cambiarían los resultados si se cambiara algunos de los supuestos de partida en las etapas anteriores. Interesa

saber qué cambios tienen un impacto significativo en el ratio total. El requisito estándar es comprobar los cambios en: • Estimados del peso muerto, la atribución y el decrecimiento • Los proxies financieros • La cantidad del outcome • El valor de los inputs no financieros.

La estrategia recomendada es calcular cuánto necesita cambiar cada valor estimado para hacer que el retorno social se convierta en un ratio de 1 euro de retorno social por euro de inversión. Esto permite declarar la cantidad de cambio necesaria para hacer que el ratio cambie de positivo a negativo o viceversa.

En el análisis de sensibilidad se pueden contemplar dos tipos de escenarios: uno optimista y otro pesimista. En el escenario optimista se combinan dos acciones alineadas con el incremento del ratio: disminución de la inversión y aumento de los outcomes o resultados. En el escenario pesimista se incrementa el coste de la inversión (inputs) y se minimizan los resultados.

- **ETAPA 6.- Reportar, usar y certificar.** Compartir conclusiones con los grupos de interés, incorporar buenos procesos para los outcomes o resultados y verificar el reporte.

Cartas de Servicios

Cartas de Servicios: instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.

Art. 14.1.e) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad

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 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.

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

La **elaboración** de las Cartas de Servicios implica un trabajo de reflexión y análisis interno de la unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos englobados bajo el nombre de Documento Técnico Interno o Documento Matriz. A partir del contenido que se ha ido recogiendo en este documento global, la unidad redacta el texto de la Carta de Servicios,

que finalmente debe ser aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid" (artículos 5, 7 y 8 del Acuerdo de Cartas).

Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía (artículo 4 del Acuerdo de Cartas): ■ El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento. ■ Los datos identificativos del órgano directivo y de la unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.

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

Otro resultado, no menos importante, de la información elaborada a lo largo del Documento Matriz, es el **documento de "Áreas de Mejora"**, en el que la unidad deja constancia de las posibles carencias que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento. Las áreas de mejora se priorizarán e implantarán al menos 3 que serán evaluadas el año siguiente a su implantación.

Cartas de Servicios aprobadas en 2015		
1	53.- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)	29/01/2015
2	54.- Control del Ruido	22/04/2015
3	55.- Juventud	22/04/2015
4	56.- Consejo al Viajero y Vacunación Internacional	29/04/2015
5	57.- Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	29/04/2015
6	58.- BOAM	19/11/2015
7	59.- Objetos Perdidos	19/11/2015

De las 59 Cartas de Servicios aprobadas, **mantienen su vigencia 56**. Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 28 de agosto de 2014, las Cartas de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias se integran en la Carta de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogadas. La Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil se deroga e integra en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015.

Áreas de Acción	CS aprobadas	Áreas de Acción	CS aprobadas
Cohesión Social y Servicios Sociales	10	Relación con la Ciudadanía	7
Cultura	3	Salud	8
Deporte	4	Seguridad y Emergencias	6
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	Turismo	3
Empleo	1	Urbanismo	-
Espacios Públicos Abiertos	2	Vivienda	-
Medio Ambiente	5	Administración de la Ciudad	7
Movilidad y Transportes	1		

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. ■ Los compromisos y su grado de cumplimiento. ■ La disponibilidad de la Carta para la ciudadanía. ■ La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento Áreas de Mejora o como consecuencia del mismo.

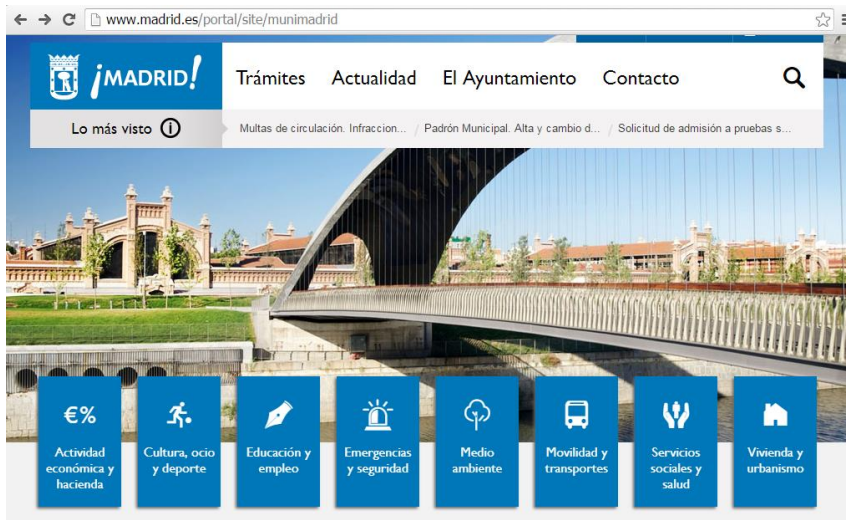
La DGTyAC promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el primer trimestre del año: cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan por cada una de las unidades responsables en la aplicación Observatorio de la Ciudad, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2015 y sobre la base de los resultados de ese año, de las 56 Cartas vigentes son evaluables 54 y se han evaluado todas (véase Anexo 4).

Así pues, una vez recopilados los **datos 2015**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación del Observatorio de la Ciudad y, consecuentemente, publicados en la web municipal, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la Carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la Carta se remiten por el órgano directivo responsable a la DGTyAC 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 2016, 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 2016; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2015; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá en este Informe su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

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/portaldetransparencia>). Además desde cada una de las en las áreas temáticas, hay una entrada a las Cartas de Servicios correspondientes.



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

Las 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 2015 recibieron los correspondientes Certificados 19 Cartas de Servicios, que sumadas a las 16 que se certificaron en el año 2014, suman 35 las Cartas que disponen del certificado 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, sino auténticos compromisos con los ciudadanos y herramientas de transparencia, participación y mejora de los servicios prestados.

Cartas de Servicios 2015	
CS aprobadas (a 31 de diciembre de 2015)	59
CS vigentes (a 31 de diciembre de 2015)	56
CS evaluables (las aprobadas antes del 30 de junio de 2014 y vigentes)	54
CS evaluadas antes del 31 de marzo de 2016	26
CS evaluadas antes del 30 de junio de 2016	49
CS certificadas (a 31 diciembre 2015)	35

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cartas de Servicios aprobadas	21	28	33	39	42	47	52	59
Compromisos de calidad de las Cartas	202	355	381	440	448	502	529	494
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios	92,30	93	94	87,29 (1)	82	83'31 (2)	86,84 (3)	80,79
Áreas de mejora implantadas	--	--	--	--	154	130	165	147

(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.

El 1 de abril de 2016 tuvo lugar el acto de celebración del **X Aniversario del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, presidido por D. Pablo Soto Bravo, Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto. Con motivo de este Aniversario, se otorgaron reconocimientos a la Primera Carta de Servicios: Samur-Protección Civil, al Área de Acción con mayor número de Cartas: Servicios Sociales y a la Carta de Servicios que implica mayor coordinación: Parques y Jardines. Asimismo, se entregaron los certificados AENOR que el Ayuntamiento de Madrid obtuvo en 2015 a las 19 Cartas de Servicios auditadas en dicho ejercicio; sumados a los obtenidos en 2015, convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios, con un total de 35 reconocimientos.



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Con el objetivo de **incrementar la participación ciudadana** en el proceso de elaboración y evaluación de las CS se ha decidido establecer como actividad obligatoria para la aprobación de las CS,

la publicación del borrador de la Carta en la plataforma de participación decide.madrid, para que durante el plazo de 15 días, la ciudadanía haga llegar los comentarios que considere oportunos.

Así mismo, y puesto que las CS son documentos vivos que van cambiando en cada una de sus evaluaciones, y las necesidades y expectativas de la ciudadanía también cambian, también se ha decidido establecer un mecanismo de participación semejante al anterior para las CS evaluadas. Dado que actualmente son 56 las CS vigentes y que salvo alguna excepción todas ellas se evalúan en el primer trimestre de cada año, se realizará el proceso participativo en el primer trimestre del año, para que el resultado de la participación se incorpore al texto resultante de la evaluación de ese año.

Por último destacar que el **borrador de Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid** elaborado en 2015, en su CAPÍTULO III referido a la **Publicidad activa** recogía en el artículo 13. Información relativa a la atención y participación ciudadana, la obligatoria publicación de las cartas de servicios e información de su seguimiento y evaluación anual, así como la información relativa a otros sistemas de certificación de calidad.

Percepción Ciudadana

Percepción Ciudadana: conjunto integrado de estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía.

Art. 14.1.f) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

El Sistema Percepción Ciudadana tiene como **finalidad** recoger la opinión de la ciudadanía respecto a aquellas áreas de actuación municipal que los ciudadano/as consideran como prioritarias, identificar sus necesidades, conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales de los servicios, y evaluar el grado satisfacción de los ciudadanos con dichos servicios. Los estudios de percepción ciudadana se recopilan en el **Banco de Estudios**, gestionado por el Observatorio de la Ciudad, el cual contiene todos los estudios de percepción ciudadana que se realizan desde cualquier órgano central, territorial u organismo público del Ayuntamiento de Madrid, además de los realizados por el propio Observatorio.

En este banco se encuentran estudios de diversa tipología:

- **Estudios generales** de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales, dirigidos a conocer la percepción que tiene la ciudadanía respecto a las políticas municipales - prioridades, preferencias de gasto..., su valoración sobre la suficiencia de los recursos y equipamientos municipales y su satisfacción con el conjunto de servicios dispensados por el Ayuntamiento, aportando información de gran valor para los planes de actuación municipal y permitiendo ajustar los objetivos de gestión y funcionamiento de los servicios. Cada dos años, el Observatorio de la Ciudad realiza un estudio de este tipo a través de la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos.
- **Estudios sectoriales:** Son estudios que promueven los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios y obtener información para el diagnóstico de la situación, al tiempo que promueven la participación ciudadana. Estos estudios se realizan con el objetivo final de recoger información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales.

Estudios de satisfacción de usuarios: son estudios dirigidos a evaluar la satisfacción de los usuarios con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas que prestan los distintos órganos municipales del Ayuntamiento de Madrid. En su mayor parte se trata de estudios que se han realizado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.

Estudios para el análisis de situación y necesidades: tienen por finalidad analizar las necesidades de los usuarios potenciales de los servicios o establecer un diagnóstico de la situación que permita un abordaje más adecuado en las actuaciones municipales. Son estudios que se basan en datos recogidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo datos primarios o extrayéndolos de fuentes secundarias.

Consultas ciudadanas: son un sistema de participación individual, para que los vecino/as den voz a sus intereses en la formulación y propuesta de políticas municipales relacionadas con los equipamientos y servicios municipales, los planes de acción de los distritos, etc.

Otros Estudios: estudios de diversa naturaleza que no se ajustan a ninguna de las tipologías anteriores y que permiten obtener información para una mejor definición de los servicios y gestión de los mismos.

En el año 2015 se han realizado **40 estudios sectoriales** de percepción ciudadana, cuya metodología y resultados pueden consultarse en el Banco de Estudios de Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad

Área de Acción	2011	2012	2013	2014	2015
Cohesión Social		1			9
Educación y Juventud		1			
Servicios Sociales	8	11	5	9	
Cultura		1	2	2	4
Deporte	3	4	3	6	6
Desarrollo Econó y Tecnológico	2	6	1	3	3
Empleo				6	4
Espacios Públicos abiertos					
Medio Ambiente		1			1
Movilidad y Transportes				3	1
Relación con la Ciudadanía	6	4	6	6	1
Salud	18	12	8	6	8
Seguridad y Emergencias		3	2	3	2
Turismo					1
Urbanismo					
Vivienda					
Admon Ciudad					
Internacionalización					
TOTAL	37	44	27	44	40

Estudios sectoriales del Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana realizados en 2015

Área de Acción	Estudios
Cohesión Social y Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales (2015/007/ESU) Estudio de satisfacción de usuarios de apartamentos municipales (2015/008/ESU) Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día (2015/009/ESU) Estudio de satisfacción de los socios de los Centros Municipales de Mayores (2015/010/ESU) Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de fisioterapia preventiva y de mantenimiento (2015/011/ESU) Estudio de satisfacción de usuarios de Residencias Municipales (2015/012/ESU)

	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de satisfacción de usuarios de Respiro Familiar (2015/013/ESU) • Estudio de satisfacción de usuarios de Ayuda a Domicilio (2015/014/ESU) • Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria (2015/015/ESU)
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción 2015: Bibliotecas especializadas del Ayuntamiento de Madrid. Hemeroteca Municipal de Madrid (2015/029/ESU) • Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Histórica Municipal 2015 (2015/030/ESU) • Encuesta de satisfacción 2015 Bibliotecas Especializadas del Ayuntamiento de Madrid: Biblioteca Musical Víctor Espinós (2015/031/ESU) • Evaluación de bibliotecas públicas 2015. Encuesta a usuarios (2015 /032/ ESU)
Deportes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los usuario/as de los servicios deportivos municipales prestados en Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015 (2015/001/ESU) • Encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los Servicios de Medicina Deportiva de los Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015 (2015/002/ESU) • Encuesta de satisfacción de usuario/as del Programa General de Psicomotricidad Infantil de los Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015 (2015/003/ESU) • Encuesta de satisfacción de los/as Directores/as de Centros Docentes en los que se desarrolla el Programa Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (EMPD). 2014/2015 (2015/004/ESU) • Encuesta de satisfacción de los/as delegados/as de los equipos participantes en las Competiciones Deportivas Municipales del Ayuntamiento de Madrid Temporada 2014/2015 (2015/005/ESU) • Encuesta de satisfacción a los participantes en el Programa Municipal de Actividades Deportivas en la Nieve 2015 del Ayuntamiento de Madrid (2015/006/ESU)
Desarrollo Económico y Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2015 (2015/016/ESU) • Índice de Confianza del Consumidor Madrileño (ICCM) (2015/038/ASN) • Clima empresarial de la ciudad de Madrid (2015/039/ASN)
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de la satisfacción de los Alumno/as de los cursos de Formación Profesional para el Empleo de la Programación Municipal del Ayuntamiento de Madrid 2015 (2015/017/ESU) • Estudio de la satisfacción de los alumnos trabajadores formados con los programas de Formación y Empleo, (TFYE), financiados con fondos municipales impartidos durante el año 2015 (2015/018/ESU) • Personas con discapacidad. Ciudad de Madrid. Paro y contratos. Plan “Madrid incluye” 2014-2015. Trimestres: 1, 2, 3 de 2015 (2015/036/ASN) • Sectores económicos generadores de empleo. Trimestres: 1, 2, 3 y 4 de 2015 (2015/037/ASN)
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del reciclaje de residuos y elección de formatos para los residuos orgánicos (2015/028/OE)

Movilidad y Transportes	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de BiciMAD (2015/035/ESU)
Relación con la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los usuario/as del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones – SYR- 2015 (2015/040/ESU)
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA) Año 2015 (2015/019/ESU) Estudio de Satisfacción de usuarios de los CADs (Centro de Atención a Drogodependientes –CAD-) 2015 (2015/020/ESU) Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios del Centro de Prevención de deterioro cognitivo Año 2015 (2015/021/ESU) Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios que han utilizado, durante el año 2015, el Servicio de toma de muestras de aguas de consumo en grifo (2015/022/ESU) Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) que han presentado alguna Sugerencia, Reclamación y/o petición de Información (SyR). Año 2015 (2015/023/ESU) Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han solicitado un Informe de Habitabilidad y Salubridad de la vivienda Año 2015 (2015/024/ESU) Estudio descriptivo satisfacción de los ciudadanos que han utilizado el Servicio de la Consulta del Viajero del Centro de Madrid Salud Internacional Año 2015 (2015/025/ESU) Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios de la Unidad Técnica de Control de Vectores Año 2015 (2015/026/ESU)
Seguridad y Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil (2015/033/ESU) Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil (2015/034/ESU)
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de Satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid (2015/027/ESU)

Sugerencias y Reclamaciones

Sugerencias y Reclamaciones: instrumento para la recepción, gestión y análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía para poner en marcha acciones de mejora.

Art. 14.1.g) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones garantiza el ejercicio del **derecho** de la ciudadanía e instituciones, públicas o privadas, a participar en la gestión pública, permitiéndoles presentar

sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, garantizándoles una respuesta rápida a las cuestiones planteadas. Gracias a él:

- Se conoce la opinión de la ciudadanía sobre los servicios prestados, ajustando las políticas públicas a sus preferencias y demandas.
- Se identifica las áreas de mejora y aspectos de la Administración municipal que, en opinión de la ciudadanía, presentan un funcionamiento deficiente.
- Se fomenta la comunicación entre la ciudadanía y la Organización municipal, garantizando una respuesta rápida, personalizada y adecuada a sus demandas.
- Se promueve una imagen de Administración municipal cercana y que escucha las necesidades y expectativas de los ciudadanos, dispuesta a mejorar en aquellos aspectos que éstos consideren necesarios.
- Se desarrolla una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión e intervención de éstos en los asuntos municipales.

Tal como exige la normativa vigente, se da cumplida **información** de las sugerencias y reclamaciones tanto a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** como a la **ciudadanía**. En el primer caso a través de las comparecencias del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía (antes Calidad y Atención al Ciudadano). En el segundo, a través del Observatorio de la Ciudad.

El **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones Ayuntamiento de Madrid** se implanta en 2005; se inicia el proyecto con la aprobación de la normativa que lo regula (Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid), con el desarrollo e implantación de la aplicación informática que lo sustenta (SyR) y con la necesaria difusión y formación sobre la materia. Cada año, se realiza una evaluación general del Sistema y un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos.

La normativa reguladora del Sistema se complementa con el Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad y, especialmente, con el Acuerdo, de 4 de diciembre de 2008, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía distintos **canales** a través de los cuales puede formular de forma presencial, telefónica, por Internet, o bien por fax y correo ordinario, sus sugerencias y reclamaciones. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado,

las sugerencias y reclamaciones formuladas se registran en la **aplicación informática** establecida al efecto, SyR, la cual hace posible su tramitación; permite dar respuesta de forma personalizada y con rapidez; facilita la consulta a los propios gestores y a los ciudadanos sobre el estado de tramitación; y proporciona estadísticas e informes. Todo ello constituye el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento gestionado por la DGTyAC y del que son unidades gestoras todas las unidades del Ayuntamiento (Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Gerencias de Distritos y Gerencias de Organismos Autónomos) por ser responsables de la tramitación y contestación de todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los ciudadanos referidas a los servicios de su competencia.

Dentro de este Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento, un caso concreto lo constituyen las **reclamaciones y sugerencias relativas a los servicios tributarios municipales** y a los procedimientos administrativos de esta naturaleza.

Por lo que se refiere a las **Empresas Públicas Municipales**, éstas no se integran en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid; no se les aplica el *Decreto del Alcalde de 17 enero de 2005*, ni utilizan la aplicación SyR. Sin embargo, todas ellas disponen de sus propios sistemas de reclamaciones y quejas.

A los datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas y contestadas a lo largo del año en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones se han agregado los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias y de las tramitadas por las Empresas Públicas Municipales, ascendiendo el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2015 a **72.221** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

Sugerencias y Reclamaciones. Total 2015	
Sugerencias y Reclamaciones generales	53.696
Sugerencias y Reclamaciones tributarias	4.606
Empresas Públicas	13.919
TOTAL	72.221

	Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SyR generales	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696
S y R tributarias (*incluye peticiones de información)	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.516(*)	5.109(*)	4.606(*)
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695	13.919
TOTAL	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228	46.455	54.724	72.221

Sugerencias y Reclamaciones por Áreas de Acción					
	SYR General	SYR Tributario	Empresas Públicas	TOTAL	%
1. Cohesión Social y SsSs	2.840			2.840	3,93
2. Cultura	3.147		472	3.619	5,01
3. Deporte	4.239		61	4.300	5,95
4. Desarrollo Ecn Y Tecn	474		31	505	0,70
5. Empleo	97			97	0,13
6. Espacios Públ Abiertos	15.081		371	15.452	21,40
7. Medio Ambiente	5.050			5.050	6,99
8. Movilidad y Transpor	14.388		12.555	26.943	37,31
9. Relación Ciudadanía	2.705			2.705	3,75
10. Salud	1.008		256	1.264	1,75
11. Seguridad Y Emergenc	2.278			2.278	3,15
12. Turismo	3		35	38	0,05
13. Urbanismo	1.692			1.692	2,34
14. Vivienda	27		138	165	0,23
15. Admon Ciudad	667	4.606		5.273	7,30
TOTAL	53.696	4.606	13.919	72.221	100

■ Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

En relación al **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (generales y tributarias)**, los principales objetivos para 2015 y sus resultados, recogidos en el Informe anual que se eleva a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, han sido:

1. Cumplimiento de los objetivos fijados en la Carta de Servicios. Respecto a tiempo de respuesta: la Carta de Servicios fija un objetivo de tiempo medio de respuesta de 35 días. En el año 2015 el tiempo

medio de contestación en su conjunto de las sugerencias y reclamaciones ha sido de 46,30 días naturales (38 hábiles) contados desde la entrada de la solicitud. Debe señalarse que durante el año 2015 se ha producido un incremento del 28,2% de sugerencias y reclamaciones tramitadas respecto al año 2014.

En cuanto al tiempo de contestación, el 26,58% de las SyR se han contestado en los 15 días hábiles siguientes a la interposición de la reclamación. El 51,95% se ha contestado antes de 35 días hábiles. Respecto a la calidad de las respuestas y de los datos contenidos en la encuesta de satisfacción, el 56,40% considera de utilidad el servicio; el 58,40% recomienda su utilización; y el 69,50% lo volvería a utilizar. Estos resultados no han alcanzado lo establecido en la Carta de Servicios donde se establecían valores del 60, 60 y 70% respectivamente. En cuanto a la opinión expresa de claridad de respuesta, la puntuación obtenida ha sido de 5,29 puntos, en una escala de 0 a 10, frente a los 6 fijados como objetivo.

En relación a la **percepción de utilidad y satisfacción** de los ciudadanos con el servicio de sugerencias y reclamaciones, encontramos que un 34,5% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 52,2% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. La “facilidad de acceso para presentar una reclamación y para cumplimentar el formulario” son los dos aspectos con mayor aceptación ya que el 68% de los encuestados están satisfechos. En el otro extremo el ámbito que genera más insatisfacción es el tiempo de respuesta, el 54,6% lo valora negativamente.

Con respecto a la puntuación de satisfacción global media obtenida, conforme se ha comentado anteriormente, es importante apreciar la valoración dada por los ciudadanos en función de la percepción de éstos sobre si se ha resuelto o no lo planteado en su sugerencia o reclamación.

La puntuación de satisfacción general (escala de 0 a 10) en función de la percepción de resolución, es la siguiente: ● resuelto totalmente: 7,20 puntos ● resuelto parcialmente: 5,81 puntos ● no resuelto: 2,63 puntos ● no sabe: 5,66 puntos ● no contesta: 1,75 puntos ● satisfacción media total: 4,40 puntos.

Respecto a la percepción de utilidad, los resultados obtenidos han sido: ● Utilidad: el 56,40% encuentra el servicio de utilidad. ● Fidelidad: el 69,50% de los encuestados manifiestan volver a utilizarlo. ● Recomendación: el 58,40% recomendarían el servicio.

Como ya se ha señalado en anteriores informes, debe tenerse en cuenta que las expectativas de los usuarios cuando utilizan un sistema de reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación; y en numerosas ocasiones esto no es

posible al encontrarse el procedimiento condicionado por la normativa que aplica a su gestión o por disposición presupuestaria. Asimismo, tampoco es posible reparar la experiencia negativa del ciudadano relativa, por ejemplo, al trato recibido; por lo tanto, en relación a este servicio, siempre existirá un porcentaje elevado de diferencia entre las expectativas y la satisfacción final de la gestión.

2. Coordinación con las unidades gestoras y la Agencia Tributaria Municipal de Madrid para continuar con la mejora de la gestión de las sugerencias y reclamaciones y su influencia en los servicios que presta el Ayuntamiento. Con esta finalidad se han realizado, entre otras, las siguientes actividades:

- Actualización y elaboración de documentación disponible en la intranet municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones.
- Soporte y apoyo técnico a nivel telefónico.
- Apoyo y asistencia técnica tanto en el uso de las herramientas informática (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativo.
- Reuniones presenciales con algunas unidades gestoras, con la misma finalidad que la facilitada telefónicamente, pero permitiendo así la participación de diversas personas intervinientes en la gestión.
- Formación y asistencia a las unidades gestoras que se han generado como consecuencia de las reorganizaciones municipales.
- Formación y soporte intensivo a nuevos usuarios de la herramienta de gestión y de la herramienta de análisis y evaluación.
- Realización de informes de análisis periódicos y puntuales.

Por otra parte, en relación a la gestión y tramitación de las **sugerencias y reclamaciones de ámbito tributario**, en similitud con la gestión de las de ámbito general, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones constituye la unidad gestora a la que le corresponde la adecuada tramitación, para ello, a pesar de realizar consultas en las aplicaciones tributarias disponibles, en numerosas ocasiones se precisa disponer de información que deben facilitar diferentes unidades de la Agencia Tributaria Municipal o de otros servicios tributarios municipales.

En este sentido se mantiene una coordinación continua con diferentes unidades de la Agencia Tributaria con el fin a fin de favorecer la recepción de la información en la forma y plazos adecuados que permitan mantener la necesaria calidad en la tramitación de este tipo reclamaciones, cuya recepción y tramitación se enmarcan dentro de las competencias definidas de defensa de los derechos de los contribuyentes.

En el mes de junio se mantuvo una jornada de trabajo con participación de los directores de ambas unidades, a fin de analizar en profundidad los resultados de gestión, las materias y aspectos planteados por los ciudadanos, así como la identificación de elementos de mejora, siempre en el marco del cumplimiento de la normativa tributaria.

3. Acciones formativas de “Gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos” destinadas a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que participan en el sistema. Durante el año 2015, se han realizado dos ediciones del curso “Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SyR y generaciones de informes”, dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, dirigido a los funcionarios que tramitan sugerencias y reclamaciones en las distintas unidades gestoras, en el que han participado 40 alumnos.

También se ha realizado una edición del curso “Los sistemas de sugerencias y reclamaciones en el marco de la calidad”, coordinado desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, dirigido a los empleados públicos de todas las Áreas de Gobierno y de los Distritos, que no necesariamente trabajan en la gestión de las sugerencias y reclamaciones, que pretende sensibilizar a los trabajadores municipales sobre la importancia que estos sistemas tienen en la mejora de la calidad de las organizaciones.

4. Evaluación de la Carta de Servicios. La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Junta de Gobierno el 28 de agosto de 2014. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la página web, accesible a través del Especial Informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. Durante el año 2015 se ha procedido a la evaluación de la Carta de Servicios con objeto de revisar sus compromisos y los indicadores asociados para ajustarlos a las características del servicio ofrecido a los ciudadanos.

La Carta de Servicios contiene para el año 2015 un total de 8 compromisos que abarcan los diferentes ámbitos del sistema que van desde la disponibilidad del mismo, la facilidad de acceso a través de diversidad de canales, la comunicación rápida de recepción, el tiempo de tramitación, la respuesta clara y precisa y el análisis e implantación de mejoras, los cuales se siguen y comprueban a través de 23 indicadores, muchos de ellos tanto de percepción de los ciudadanos como de gestión.

5. Actualización de los canales de información a través de Web e intranet municipal AYRE. Durante el año 2015 se ha mantenido el canal específico para las sugerencias y reclamaciones situado en el canal

de la intranet municipal Ayre Sectorial. La finalidad era facilitar toda la documentación y noticias de interés para las unidades gestoras.

Se ha realizado un importante esfuerzo en mantener actualizados los contenidos tanto de Web como de Intranet Ayre, pues ambos son una herramienta de gran importancia para los ciudadanos y usuarios internos. Dado el número de gestores resulta de especial relevancia la Intranet municipal como sitio común para obtener toda la información de uso y documentación precisa, tales como la Carta de Servicios, manuales y procedimientos, evaluación, información de jornadas, etc.

Sugerencias y reclamaciones generales

Durante el año 2015 se han recibido un total de **83.269 entradas** en el sistema frente a las 63.349 de 2014, lo que supone un incremento de un 28,2%. De la entrada total hay que descontar aquellas que se gestionan por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por no ser auténticas SyR o bien ser competencia de otras administraciones u organizaciones, y por último las que se cambian de procedimiento por propia Subdirección General en su calidad de unidad supervisora o bien se derivan por las unidades gestoras para que sean tramitadas por otro sistema por tratarse realmente de avisos o incidencias (AVISA) o demandas de servicio de Policía Municipal (SACPM). Después de estas operaciones, el total de SyR de carácter general asignadas para su tramitación por las unidades gestoras ha sido de **53.696**, frente a las 40.920 de 2014, lo que ha supuesto un incremento de un 31,2%.

Sugerencias y Reclamaciones generales. Entradas							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total entradas	40.056	39.234	46.636	39.163	44.651	63.349	83.269
Cambio de tipo en SyR (SyRTrib y peticiones información)	2.449	1.356	1.322	--	1.455	1.676	1.909
AVISA	1.023	1.498	1.431	1.347	2.600	9.561	10.833
SACPM	--	--	--	--	--	1.544	1.856
Otras AA.PP. y Organizaciones	1.643	1.826	2.202	3.264	2.255	1.986	1.829
No admitidas	1.093	1.396	1.492	3.510	2.970	4.249	8.050
SyR múltiples	951	1.532	2.514	--	1.363	3.413	5.096
TOTAL SyR GENERAL	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696

Fecha de recogida de los datos: 31/03/2016

La aplicación permite la distinción en tipos de solicitud diferenciando entre sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Los datos del ejercicio han sido los siguientes:

Sugerencias y Reclamaciones generales. Tipos								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Reclamación	17.892	26.297	25.410	30.022	22.942	26.985	32.756	41.595
Sugerencia	5.812	6.600	6.216	7.653	6.228	5.987	6.971	10.600
Felicitación	-- no se desagregaban los datos --				697	1.036	1.193	1.501
TOTAL SyR GENERAL	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696

Puesto que en ocasiones una sugerencia o reclamación se plantea conjuntamente por varias personas, no sólo se recoge el dato del número de entradas (E) sino también el de sus firmas:

Sugerencias y Reclamaciones generales. Firmas/Entradas														
	2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Firma	E	Firma	E	Firma	E	Firma	E	Firma	E	Firma	E	Firma	E
Recla	33.057	26.297	31.285	25.410	34.822	30.022	25.469	22.942	30.679	26.985	35.289	32.756	44.871	41.595
Sug	6.941	6.600	7.061	6.216	8.426	7.653	6.349	6.228	6.041	5.987	7.191	6.971	11.280	10.600
Felci	-- no se desagregaban los datos --						843	697	843	697	1.252	1.193	1.640	1.501
TOTAL	39.998	32.897	38.346	31.626	43.248	37.675	32.661	29.867	37.830	34.008	43.732	40.920	57.791	53.696

En cuanto a los **canales de entrada**, con la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación informática se ha establecido un canal diferenciado para reclamaciones dadas de alta a través de un dispositivo móvil, y se ha dado la posibilidad a las unidades gestoras de que den de alta directamente reclamaciones recibidas a través de cualquier otro canal (correo electrónico, teléfono, fax en la dependencia, etc.). El canal preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet, por su comodidad y rapidez. El segundo canal más utilizado ha sido el canal telefónico que también está disponible las 24 horas del día.

En el siguiente cuadro se incluyen en "Entrada en Dependencia" las que tuvieron entrada en 2010 y 2011 a través del denominado Buzón SyR. En la denominada "Entrada en Dependencia" se incluyen las altas dadas en las dependencias o unidades así como las altas dadas en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. Asimismo se incluyen en este apartado las entradas a través de correo postal, pues la presentación y alta también es en la dependencia.

Sugerencias y Reclamaciones generales. Canal de Entrada							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Telemático	-	-	-	18.293	19.628	24.084	28.902
Internet	17.189	17.862	23.045	17.995	18.823	22.161	25.768
Correo electrónico	-	-	-	-	-	-	-
Fax	-	-	-	-	-	-	-
Internet móvil	-	-	-	298	805	1.923	3.134
Teléfono	-	-	-	6.786	7.484	11.230	18.215
Teléfono 010	7.162	8.432	9.476	6.786	7.484	11.230	18.215
Presencial	-	-	-	4.617	5.132	4.471	5.484
OAC´S Línea Madrid	5.067	3.397	3.565	3.168	4.403	3.404	4.238
Oficinas Registro (1)	3.479	1.583	1.243	1.449	729	1.067	1.246
Entradas en Dependencia	-	352	346	171	1.764	1.135	1.095
TOTAL SyR GENERAL	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696

(1) En 2012, incluye las dadas de alta en la aplicación PLATEA-SyR en los propias Oficinas de Registro y las que han sido dadas de alta por las unidades gestoras y que tienen entrada habitualmente por registro, aunque algunas llegan por correo postal directamente a la unidad gestora (identificado en 2011 como buzón de recepción). En 2013 aparecen ya los datos de Registro como los realmente gestionados por estos y en entradas en dependencia las altas en unidades y en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias y Reclamaciones generales. Canal de Entrada %							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Telemático	-	-	-	-	57,72%	58,9%	53,8%
Internet	52,25%	56,48%	61,17%	61,25%	55,35%	54,2%	48,0%
Internet móvil	-	-	-	1%	2,37%	4,7%	5,8%
Teléfono	-	-	-	22,72%	22,01%	27,4%	33,9%
Teléfono 010	21,77%	26,66%	25,15%	22,72	22,01%	27,4%	33,9%
Presencial	15,40%	10,74%	9,46%	15,46%	15,09%	10,9%	10,2%
OAC´S Línea Madrid	-	-	-	10,61%	12,95%	8,3%	7,9%
Oficinas de Registro(1)	10,58%	5,01%	3,30%	4,85%	2,14%	2,6%	2,3%
Entrada en Dependencia	-	1,11%	0,92%	0,57%	5,19%	2,8%	2,0%

Dada la integración del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el Observatorio de la Ciudad, el análisis de las **materias** se realiza tomando como punto de referencia las Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid. El cambio introducido en las Áreas de Acción no

ha sido reflejado aún en las materias utilizadas en la aplicación SyR, por ello se ha hecho la adecuada revisión y agrupamiento de submaterias por Área de Acción y los datos sobre sugerencias y reclamaciones se presentan por las nuevas Áreas de Acción establecidas. La correspondencia entre Áreas de Acción del Observatorio de la Ciudad y materias y submaterias del Sistema SYR se presenta en la tabla del Anexo 5.1.

Espacios públicos abiertos; Movilidad y transporte y Medio Ambiente son las Áreas con mayor número de sugerencias y reclamaciones. El conjunto de estas materias representan el 64,3% del total de las reclamaciones recibidas (Véanse los apartados correspondientes del Capítulo 2 de esta Memoria y el Anexo 5.1).

Los **motivos** de las sugerencias y reclamaciones son muy variados. Su análisis se realiza tomando como punto de referencia las dimensiones de calidad y atributos de calidad que se recogen en el Anexo 5.2 para las Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid. Dentro de cada materia (Área de Acción). El análisis de los motivos de queja de los ciudadanos se ha realizado mediante la aplicación informática Data Warehouse.

En relación a las **respuestas**, del total de 53.696 Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones recibidas, 43.347 han sido contestadas, lo que representa el 80,73% del total. En relación a este porcentaje y en comparación con el obtenido en la anualidad 2014 (78,74%), ha habido un incremento de 1,99 puntos porcentuales en las sugerencias y reclamaciones que se han contestado.

El **tiempo medio de respuesta** de las sugerencias y reclamaciones generales que se han contestado se sitúa en 41,93 días hábiles (48,74 días naturales), contados desde la entrada de la solicitud. En 2014 el tiempo fue de 44,38 días naturales, por lo que ha aumentado en 4,36 días naturales.

Por otra parte, en relación a la distribución de los tiempos de respuesta de las 43.347 reclamaciones contestadas o inadmitidas a fecha del informe y contados desde el momento en el que el ciudadano interpone la reclamación, hay que destacar que el 24,29% de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de 15 días hábiles y el 49,38% en 35 días hábiles. Esto supone un incremento respecto a 2014 en el que los tiempos fueron de 32,03% en 15 días hábiles y el 58,95% en 35 días hábiles. Es importante destacar que el cómputo de tiempos medios en la nueva aplicación, a diferencia de la anterior, no distingue horas, lo que puede afectar ligeramente en el cómputo final.

	Sugerencias y Reclamaciones generales. Contestación							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Recibidas	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696
Contestadas (fecha cierre Informe)	20.672	29.791	28.717	35.078	27.350	31.480	32.220	43.347
% contestadas / recibidas	87,21%	90,60%	90,80%	93,10%	91,57%	92,57%	78,74%	80,73%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe) (días naturales)	39,17	31,66	31,66	29,06	49,11	38,94	44,38	48,74
Archivadas sin respuesta	2.444	2.004	1.976	1.693	1.415	576	5.264	3.412

Para la determinación de las diez mejores unidades se ha tomado el criterio de menor tiempo para tramitación:

UNIDAD GESTORA	TIEMPO MEDIO EN DÍAS NATURALES	SOLICITUDES TRAMITADAS
DG ESTADISTICA	6,34	162
MADRID SALUD	10,50	900
DG POLITICA FINANCIERA	13,88	7
DG CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO	14,42	2.191
DG IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	16,22	246
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	19,60	40
COORDINACION DEL DISTRITO DE BARAJAS	20,94	241
SGT MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	21,26	138
DG BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	21,70	613
SGT DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	22,28	10

El análisis del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que se acaba de mostrar, se complementa con el obtenido del **“Estudio de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones”** realizado en 2015. Este estudio facilita información, tanto sobre la percepción de la calidad del servicio recibido por parte de sus usuarios (satisfacción), como sobre las expectativas que los ciudadanos en general tienen sobre él; se fundamenta, por tanto, en el análisis de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio, respectivamente. Esta actuación es clave para determinar la percepción actual del servicio y proporciona datos fundamentales para la mejora del funcionamiento del sistema. En el Anexo 5.3 se recogen los resultados del Estudio.

Sugerencias y Reclamaciones tributarias

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Entradas							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total entradas	5.153	5.846	5.006	4.896	4.516	5.109	4.606
Quejas y reclamaciones	3.716	4.547	3.724	3.515	3.638	4.103	4.153
Sugerencias / Felicitación	148	118	126	290	322	326	468
Defensor del Pueblo	46	42	48	42	3	4	0
Peticiones información	1.243	1.139	1.108	966	469	558	254
TOTAL SyR T	3.910	4.707	3.898	3.930	4.047	4.551	4.352

Durante el año 2015 han tenido entrada **4.606** sugerencias, reclamaciones, quejas, peticiones de información tributaria. En 2015 la entrada total en el sistema fue de 4.968 solicitudes, pero 362 de ellas eran de contenido no tributario por lo que no se computan como sugerencias y reclamaciones tributarias.

Analizando el **tipo de expedientes**, el más frecuente desde el punto de vista cuantitativo es la resolución de reclamaciones que asciende a 4.153. Las quejas que proceden del Defensor del Pueblo sobre actuaciones tributarias municipales en este ejercicio han sido 0 ya que en el año 2015 pasaron a ser tramitadas por la Dirección General de Relaciones con el Pleno. Se han resuelto 254 peticiones de información presentadas por los contribuyentes, lo que confirma el papel relevante de las labores asistenciales y de atención al contribuyente. El número de sugerencias recibidas en 2015 ha sido de 468. La tramitación que se realiza consiste en enviarlas, de acuerdo con la materia que corresponda, a los servicios de la Agencia Tributaria de Madrid. Adicionalmente, aquellas que resultan de mayor interés son puestas en conocimiento de la Gerencia de la Agencia Tributaria de Madrid para su posible toma en consideración a efectos de posibles modificaciones normativas. En cuanto a las felicitaciones han sido 93, un 21,18% menos que en 2014 que fueron 118. Cada vez que se recibe alguna felicitación, se pone en conocimiento del funcionario y del superior jerárquico y se informa al contribuyente de las gestiones realizadas.

Desde el 1 de abril de 2012 las SyR tributarias se tramitan por la aplicación Platea SyR. Se trata de la misma aplicación que la utilizada para las SyR de carácter General, pero con alguna especialidad al tratarse de supervisor y gestor. Junto con la plataforma informática SyR, y el correo electrónico existían otras formas de presentar una reclamación o sugerencia como el fax, el correo postal, el teléfono o presencialmente.

En 2013 se unifica la gestión de todo el sistema SyR. También desde ese año se gestionan íntegramente las SyR tributarias a través del Platea SyR, por lo que desde ese ejercicio se varía la información de los **canales de entrada**, razón por la cual, la información a partir del año 2013 se ofrece en cuadro separado.

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Canal de Entrada (%)					
	2008	2009	2010	2011	2012
Aplicación SyR	77%	84,6%	89,67%	89,81%	88,09%
Presencial (en la ODC o en Registro)	3%	2%	2,59%	2,26%	2,53%
Correo Postal (a la ODC)	1%	0,8%	0,65%	0,54%	0,51%
Fax (a la ODC)	1%	0,5%	0,31%	0,36%	0,16%
Teléfono (de la ODC)	5%	3%	1,61%	1,90%	2,43%
E-mail	11%	7,9%	5,18%	5,13%	6,27%

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Canal de Entrada (%)			
	2013	2014	2015
Telemático	46,6%	43,3%	38,0%
Internet	46,4%	42,8%	36,7%
Internet móvil	0,2%	0,5%	1,2%
Teléfono			
Teléfono 010	29,6%	35,3%	37,0%
Presencial	15,3%	13,7%	15,3%
OAC´S Línea Madrid	8,6%	7,4%	5,2%
Oficinas de Registro(1)	6,6%	6,3%	10,1%
Entrada en Dependencia	8,5%	7,7%	9,7%

Por lo que se refiere al **plazo medio de resolución** de los expedientes tramitados, durante 2015 ha sido de 21,56 días hábiles (25,61 días naturales), frente a los 23,97 días hábiles (29,02 días naturales) de 2014. Se aprecia una disminución del plazo. En cuanto a los días, el 50,14% ha sido terminado en 15 días hábiles y el 80,46% en 30 días hábiles.

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Tiempo medio de respuesta (días naturales)							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Días	33,3	41,75	40,93	28,32	30,89	29,02	25,61

En relación a las **resoluciones favorables** a las pretensiones de los contribuyentes, para la determinación de su porcentaje se ha restado del total de entradas, las que no se admitieron por incompetencia, las peticiones de información, las sugerencias y las felicitaciones. Tampoco se han tomado en consideración los desistimientos presentados por los contribuyentes de sus reclamaciones. En 2015 se ha producido un porcentaje de resoluciones favorables del 44,9%.

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Resoluciones favorables (%)							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
% Resoluciones favorables	41,99	46,30	48,15	38,01	39,9	45,3	44,9

Por lo que se refiere a las causas que originan las quejas recibidas, tal como se observa en la siguiente Tabla, las principales son el procedimiento de recaudación, que representa el 43,5%, la atención al contribuyente y las tasas.

Sugerencias y Reclamaciones tributarias. Concepto tributario								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Recaudación Ejecutiva	22,60%	16,81%	18,70%	23,49%	23,77%	40,5%	49,1%	43,5%
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17,01%	11,18%	10,01%	12,01%	17,95%	12,2%	12,9%	15,5%
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	21,44%	11,37%	8,01%	11,51%	10,15%	7,8%	11,0%	14,8%
Atención al contribuyente	--	--	--	--	--	--	--	11,1%
Tasas y precios públicos	7,24%	22,57%	16,97%	16,12%	13,56%	12,9%	9,8%	7,4%
Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	2,48%	1,55%	1,47%	2,26%	3,00%	2,9%	3,4%	4,5%
ODC	--	--	--	--	--	--	--	1,5%
Asuntos Generales	19,20%	14,98%	18,35%	16,76%	11,05%	8,7%	8,3%	0,7%
Otros (incompetencias...)	4,36%	17,62%	15,38%	3,12%	10,21%	14,3	5,0%	0,6%
Impuesto Construcciones Instalaciones y Obras	0,38%	0,27%	0,15%	0,24%	0,37%	0,3%	0,1%	0,3%
Impuesto Actividades Económicas	0,79%	0,58%	0,34%	0,38%	0,43%	0,5%	0,3%	0,2%

Nota: en 2015 se ha realizado una nueva clasificación de materias, de tal forma que se ha introducido "Atención al contribuyente", que engloba la mayoría de los conceptos que incluía en 2014 "Asuntos Generales". No se debe hacer una comparación interanual en ninguna de las dos.

Los datos de satisfacción global de SyR Tributaria en 2015 fueron de 4,40 en una escala de 0 a 10. Debe tenerse en cuenta que en el total del Sistema de SyR (Generales y Tributarias) se ha situado en 4,02 puntos.

■ Sugerencias y Reclamaciones de las Empresa Públicas

Como se ha afirmado anteriormente, las Empresas Públicas no se integran en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid; no se les aplica el Decreto del Alcalde de 17 enero de 2005, ni utilizan la aplicación SyR. Sin embargo todas ellas disponen de sus propios sistemas de reclamaciones y quejas.

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695	13.919

Desde 2008, todas ellas elaboran un Informe anual para su presentación a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. Los datos correspondientes a 2015 se recogen en la siguiente tabla; los referidos a los años anteriores en el Anexo 5.4.

Empresas Públicas. Entradas 2015						
	Sugerencias	Reclamac	Felicitaciones	Otras solicitudes	TOTAL	Contestadas (1)
Club de Campo Villa Madrid	61		--	-	61	100%
Madrid Calle 30	338		--	33	371	98,4%
Mercamadrid	1	28	--	2	31	93,10%
EMVS	7	128	--	3	138	97,11%
EMT (2)	3.849	8.310	133	263	12.555	100%
E. Mixta Servicios Funerarios	21	235	--	-	256	100%
Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	62	404	5	36	507	78,45%
Total					13.919	

(1) Contestadas a fecha de cierre del Informe (2) Las actuaciones desarrolladas por Madrid Movilidad durante el 2015 son realizadas por EMT

Gobierno Abierto: Transparencia, Participación Ciudadana y Gobierno Abierto

Gobierno Abierto: conjunto de programas e instrumentos para potenciar la transparencia, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.

Art. 14.1.f) Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.

Se incorpora este nuevo sistema al Observatorio de la Ciudad como expresión del impulso del gobierno municipal a las áreas relacionadas con la transparencia, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.



La inclusión de esta nueva perspectiva no significa que la gestión del Ayuntamiento de Madrid en estos ámbitos haya sido inexistente antes del mandato 2015-2019. No en vano, en marzo de 2015 se aprueba el documento "Estrategia de gobierno abierto de la ciudad de Madrid: gobernar con la ciudadanía", que recorre los principales hitos en este ámbito de actuación hasta aquella fecha y fija una serie de retos para el futuro, algunos de los cuales han servido de testigo para el nuevo gobierno municipal.

También en 2015 se decidió la participación del Ayuntamiento como miembro de la Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que supone la colaboración en los grupos técnicos de trabajo y, entre otros proyectos, en la actualización de la ordenanza tipo de transparencia, acceso a la información y reutilización.

■ TRANSPARENCIA

En materia de transparencia, las acciones se han desarrollado en un nuevo contexto normativo de gran calado, marcado, principalmente, por la aprobación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de

transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (LTAIP en adelante), cuyos efectos se despliegan en la administración local a partir del 10 de diciembre de 2015. Si bien el Ayuntamiento de Madrid ya contaba con un Portal de Transparencia desde diciembre de 2012, portal que ahora integra el de Gobierno Abierto junto con los portales de Datos Abiertos y el espacio de participación ciudadana “Decide Madrid” (<https://decide.madrid.es/>), la ley estatal impone nuevas obligaciones de publicidad activa como un mínimo común normativo a respetar por todas las Administraciones públicas, con el consiguiente esfuerzo y compromiso que supone para las unidades administrativas afectadas.

Transparencia

[← Volver](#)

Portada

- Presentación
- Información institucional y organizativa
- Planes y programas
- Normativa y criterios interpretativos
- Economía, presupuestos y estadística
- Recursos humanos
- Atención y participación ciudadana
- Urbanismo, medio ambiente y movilidad
- Acceso a la información pública

Implantación de las obligaciones de transparencia
 Conoce todo sobre la implantación de la publicidad activa en el Ayuntamiento de Madrid

Plan de Gobierno 2015-2019
 El Plan de Gobierno 2015-2019 ha sido aprobado por la Junta de Gobierno del 20 de octubre de 2016.

Economía, presupuestos y estadística
 Financiación del Ayuntamiento de Madrid, gestión de ingresos y gastos, bienes del Ayuntamiento y percepción ciudadana de la calidad de vida...

Recursos humanos
 Acceda a la información relacionada con Recursos Humanos del Ayuntamiento de Madrid desde las ofertas de empleo, oposiciones, bolsas de trabajo o listas de espera hasta la masa salarial del personal laboral etc.

Tomando como referencia la Ordenanza tipo de transparencia, acceso a la información pública y reutilización aprobada por la Junta de Gobierno de la Federación Española de FEMP en mayo de 2014, el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto inició en julio de 2015 los trabajos para la elaboración y aprobación de una ordenanza de transparencia que reflejase la voluntad del equipo de gobierno de incrementar significativamente la transparencia de la información relativa a la gestión municipal. No solo a través de la llamada publicidad activa, sino también garantizando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en condiciones óptimas y con


las menores restricciones posibles para el ciudadano, impulsando la reutilización de la información pública y creando un registro de lobbies.

El proceso de elaboración de la norma municipal ha sido complejo, iniciándose con la realización de una encuesta a todos los trabajadores municipales y la creación de un grupo de trabajo con representación de diferentes órganos y unidades del Ayuntamiento. Tras la elaboración de un primer texto que se sometió a consulta de todas las áreas de gobierno, organismos autónomos, distritos y sector público municipal, se decidió someter el borrador de ordenanza a una consulta pública ciudadana durante mes y medio. Con sus aportaciones, las de las organizaciones de la sociedad civil más activas en esta materia y de todos los grupos municipales, una vez recabados los informes preceptivos, se inició la tramitación oficial de la norma ya en 2016.

En cuanto a transparencia activa, hay que destacar la publicación por primera vez de las declaraciones de intereses (de actividades y de bienes patrimoniales) de los concejales, de sus perfiles y trayectorias profesionales y los de los titulares de los órganos directivos, y de información relativa al personal eventual. Otros contenidos de relevancia económica que ven la luz pública por primera vez son los relativos a las ayudas y subvenciones otorgadas por el Ayuntamiento de Madrid, los contratos menores y las encomiendas de gestión al sector público municipal, etc. y, en el ámbito de la gestión de los recursos humanos, las resoluciones de compatibilidad y las relaciones de puestos de trabajo de los organismos autónomos, por citar algunos ejemplos.

La información actualmente reside en el Portal de Transparencia que ya existía, con ciertos cambios en la apariencia de contenidos (www.madrid.es/portaldetransparencia), pero se crea un nuevo espacio con distinta tecnología y presentación a fin de ir incorporando nuevos contenidos e ir migrando en el futuro los ya existentes en aquel portal (<https://transparencia.madrid.es/>).

Paralelamente se han puesto en marcha iniciativas vinculadas a la transparencia que han constituido proyectos dotados de una singularidad especial. Es el caso de la regulación del régimen de regalos que reciban el Alcalde, los concejales con responsabilidades de gobierno, los titulares de los órganos directivos y los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos (Acuerdo de Junta de Gobierno de 5 de noviembre de 2015) o la publicidad de las agendas institucionales tanto de concejales con responsabilidades de gobierno como de los titulares de los órganos directivos y personal eventual de gabinete (Acuerdos de Junta de Gobierno de 2 de julio y 15 de octubre de 2015). Estos dos últimos acuerdos se han visto implementados con la puesta en marcha de un sencillo aplicativo para la carga de la información por parte de todas las unidades gestoras, que permite la visualización de la información desde el Portal de Transparencia.

Decide Madrid | Transparencia | Datos abiertos

Gobierno abierto | Transparencia

Agendas públicas

Utiliza estos filtros para buscar la información que más te interesa.

Área de gobierno

Todos

Titular de la agenda

Todos

Fecha

Cancelar Buscar

Últimos eventos publicados

Recibe actualizaciones de esta lista [feed](#) [Exportar](#)

Orden: Fecha

SEMINARIO DE GOBIERNO Y DERECHO LOCAL. LA REMUNICIPALIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.
 PALOMA GUTIERREZ-BARQUIN ASEÑO - Gerente/a Distrito - Gerencia J.m.d. Ciudad Lineal
 14 de diciembre de 2016 - 16:00

Visita al Instituto de Educación Secundaria "Villa de Vallecas"
 FRANCISCO PEREZ RAMOS - Concejal/a Presidente/a de Distrito - Concejal Presidente Jmd
 Puente de Vallecas
 04 de octubre de 2016 - 10:00

Visita a Carrefour del Centro Comercial "La Gavia"
 FRANCISCO PEREZ RAMOS - Concejal/a Presidente/a de Distrito - Concejal Presidente Jmd
 Puente de Vallecas
 29 de septiembre de 2016 - 11:00

Este último contenido está directamente vinculado al objetivo de dar a conocer la trazabilidad de las decisiones públicas y el proceso de adopción de las normas municipales (huella normativa), otro de los contenidos que pasa a engrosar la información de relevancia jurídica publicada en el Portal de Transparencia.

■ DATOS ABIERTOS

En cuanto a datos abiertos, el Portal creado a estos efectos y puesto en marcha en marzo de 2014 busca promover el acceso a los datos del gobierno municipal de forma abierta, regular y reutilizable, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control, así como impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a los ciudadanos de la ciudad de Madrid. La publicación de los datos en este tipo de formatos es la manera óptima de generar confianza en las instituciones, porque expone el trabajo que se realiza en las distintas instituciones y muestra cómo se gestionan e invierten los recursos públicos. Por otro lado, ayuda al desarrollo económico general, a la generación de nuevos sectores y nuevos servicios para la ciudadanía.

En el mes de noviembre, el delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto manifestó la adhesión del Ayuntamiento a la Carta Internacional de Datos Abiertos (<http://opendatacharter.net/>), convirtiéndose en la primera ciudad europea en hacerlo. Esta Carta se proyecta sobre los siguientes ámbitos de trabajo: rendición de cuentas, tecnología e innovación, participación ciudadana y transparencia, y encarna los principios que debe suponer una política de datos abiertos vanguardista, creando un marco de colaboración estable en esta materia entre ciudades, regiones y países de todo el mundo.

La adhesión supone para la ciudad de Madrid el compromiso de poner sus datos a disposición de los ciudadanos en formatos abiertos con el fin de lograr una rendición de cuentas real y completa, así como hacer un mejor uso de los datos con el objetivo de lograr un incremento del servicio al ciudadano en la administración municipal. Para materializar los compromisos adquiridos en la Carta, el Área de Gobierno ha definido un plan que incluye, en primer lugar, una auditoría de toda la información en manos del Ayuntamiento que servirá para trazar el plan a seguir para abrir cada uno de sus datos.

El siguiente paso en este plan era la aprobación de una Ordenanza de Transparencia, a la que ya hemos hecho referencia en este epígrafe y que incluye en su capítulo V la obligación de publicar toda la información en formatos abiertos y la posibilidad de reutilizar la información en manos del Ayuntamiento sin sujeción a licencia o autorización previa.

Por último, la adopción de la Carta también implica la elaboración de un calendario de publicación de información que tendrá como objetivo la puesta a disposición, en el plazo de un año de la máxima información posible analizada en la auditoría.

■ PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de, 31 de mayo de 2004 (en adelante, ROPC), como marco jurídico para que el Ayuntamiento de Madrid pueda favorecer las condiciones, mecanismos y espacios para el ejercicio efectivo de la participación, comprende las siguientes líneas de actuación en esta materia:

- Desarrollar nuevas formas de organización de la ciudadanía y de las estructuras de gobierno para que exista una retroalimentación entre todos los actores, con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.
- Establecer un abanico amplio de formas y órganos de participación que permita que todos aquellos ciudadanos que lo deseen tengan oportunidades de participar.
- Potenciar tanto la participación individual de los vecinos como a través de las entidades ciudadanas.
- Promover el acceso a la participación lo más amplio y equitativo posible haciendo un esfuerzo por llegar a los ciudadanos y entidades menos receptivos a la participación.
- Lograr una comunicación eficaz entre administración y ciudadanos de modo que éstos estén informados de las actuaciones municipales, las autoridades conozcan las necesidades y demandas de los ciudadanos, y ambos debatan sobre los problemas de la ciudad y sus soluciones.
- Perfeccionar las instituciones, procedimientos y normas que permitan que la ciudadanía fiscalice el ejercicio de gobierno.
- Generar nuevas formas y espacios para la concertación y negociación entre los actores ciudadanos y de éstos con el gobierno para la construcción de políticas y programas de desarrollo de la ciudad.
- Contribuir a generar una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión y la intervención de la ciudadanía y ésta fortalezca así su poder en el sistema democrático.
- El desarrollo del capital social de la ciudad potenciando el tejido de entidades ciudadanas y voluntariado.
- La promoción entre las autoridades y los funcionarios municipales de un estilo de gestión participativa.

En el Título II se contemplan los derechos más importantes de la ciudadanía que se encuentran directamente implicados en una participación efectiva: la información de sus distintas modalidades, el derecho de petición, constitucionalmente garantizado, la participación afectiva de los vecinos y las entidades ciudadanas en los órganos centrales del Ayuntamiento y en las Juntas Municipales de Distrito, los derechos de iniciativa popular, la propuesta ciudadana, las proposiciones y el derecho de consulta. Se contempla por primera vez el derecho de la audiencia pública, mediante sesiones abiertas en las que los ciudadanos puedan ser informados y escuchados respecto a los temas de competencia municipal.

Definido el marco legal, y en el ejercicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de participación Ciudadana, transparencia y Gobierno Abierto, se han puesto en marcha en el año 2015 dos tipos de procesos participativos: el derecho de propuesta y las audiencias públicas.

1.- Derecho de propuesta

Concretamente el artículo 22 de dicho Reglamento Orgánico regula el derecho de propuesta ciudadana como mecanismo de participación individual o colectiva, estableciendo que todos los ciudadanos tienen el derecho a dirigirse individual o colectivamente a cualquier autoridad u órgano municipal para elevar propuestas de actuación, comentarios o sugerencias en materia de competencia municipal o de interés local.

En desarrollo de lo expuesto anteriormente, se aprobó el 10 de septiembre de 2015, por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, publicado en el Boletín Oficial de Ayuntamiento de Madrid el 14 de septiembre de 2015, las directrices reguladoras del ejercicio del derecho de propuesta a través de la web de Gobierno Abierto, con el objetivo de incrementar la participación ciudadana en la ciudad de Madrid, impulsar el planteamiento de propuestas ciudadanas y permitir a los vecinos opinar sobre las mismas, como mecanismo para involucrar a los ciudadanos en el gobierno de la ciudad.

Las propuestas deberán ser cursadas a través de las diferentes vías que el Ayuntamiento de Madrid establezca para favorecer la comunicación con los vecinos, ya sean vías telemáticas, buzones de sugerencias de las distintas dependencias municipales o cualesquiera otros medios. Según el citado precepto, en la comunicación se deben incluir los datos identificativos del proponente, haciendo constar los datos necesarios para poder contestar a la propuesta.

Las presentes directrices se refieren exclusivamente al derecho de propuesta, así como a aquellos casos en los que esas propuestas pueden posteriormente ser sometidas a consulta popular y no a otras

modalidades de participación tales como presupuestos participativos, procesos revocatorios, audiencia pública o iniciativas normativas populares.

En total, desde el 19 de septiembre de 2015 a 31 de diciembre de 2015 se presentaron 6.208 propuestas.



The screenshot shows the 'Propuestas ciudadanas' website interface. It displays four proposals, each with a title, author, date, and a progress bar indicating the number of supports received and the total needed (27,064). Each proposal has an 'Apoyar' button. The proposals are:

- Instalación de controles de carriles en la Calle30**: 18 apoyos, 27.064 apoyos necesarios. Author: Jose Miguel ML. Date: 16/09/2015.
- Consumir alcohol en vía pública: 600 euros.**: 18 apoyos, 27.064 apoyos necesarios. Author: Jorruubio. Date: 16/09/2015.
- Crear microempleos complementarios**: 22 apoyos, 27.064 apoyos necesarios. Author: Cristina Martínez. Date: 16/09/2015.
- Sonríe Madrid**: 22 apoyos, 27.064 apoyos necesarios. Author: Rafa Garcia Aguado. Date: 16/09/2015.

On the right side, there is a map of Madrid and sections for 'TOP SEMANAL' and 'PROPUESTAS RETIRADAS'.

Se trata de crear un espacio de debate compartido por los ciudadanos para el planteamiento de propuestas de actuación, que permita también que los demás vecinos interesados en la actuación puedan pronunciarse acerca de las mismas, proporcionando así a la Administración municipal una valiosa información acerca de los intereses y prioridades de los vecinos de Madrid.

La posición del Ayuntamiento de Madrid en este espacio de debate es neutral, en el sentido de que únicamente se limita a facilitar la herramienta informática necesaria para el planteamiento y confrontación de las propuestas entre los ciudadanos. Solo cuando estas propuestas alcanzan un apoyo ciudadano mínimo, son objeto de análisis por parte del Ayuntamiento.

El resultado de este debate posibilitará al gobierno municipal decidir si somete la propuesta a consulta popular, cuando esta pueda revestir una especial relevancia o, en caso contrario, si remite la misma al órgano competente para su adopción. En definitiva, se trata de un modelo de participación que permite a la ciudadanía de Madrid ofrecer propuestas a sus conciudadanos y recabar su apoyo para intentar que

se conviertan en propuestas colectivas que puedan ser adoptadas por los órganos competentes del Ayuntamiento.

2.- Audiencias públicas

El artículo 69 ROPC permite al Ayuntamiento de Madrid recabar la opinión de los vecinos a través de consultas concretas, encuestas, sondeos de opinión o cualquier otra forma que sirva para conocer el parecer de los ciudadanos, pudiendo utilizar también, a estos efectos, cualquier medio de comunicación interactiva.

Además, el ROPC, en el Capítulo V “del derecho de consulta ciudadana”, se refiere en los artículos 23, 24 y 25 a la consulta popular, a los términos de la consulta, y al acuerdo decisorio de la consulta respectivamente.

Por su parte, el artículo 71 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local requiere la autorización del Gobierno de la Nación para convocar las *consultas populares*.

En particular, el artículo 27 de dicho Reglamento Orgánico configura la audiencia pública como un espacio de participación para la presentación pública por parte del Ayuntamiento y posterior debate entre este y la ciudadanía, sobre cuestiones especialmente significativas de la acción municipal, así como un mecanismo para la formulación de propuestas por parte de la ciudadanía.

Dicho artículo establece que la audiencia pública será convocada por el Alcalde, cuando afecte a toda la Ciudad o a más de un Distrito, o por el Concejales-Presidente del Distrito, en los demás casos, por propia iniciativa o a petición del 5 por 100 de la respectiva población, o a petición del Consejo Director de la Ciudad o del Consejo Territorial del Distrito dependiendo del ámbito, para temas de carácter monográfico y de especial trascendencia que necesiten una deliberación participativa.

Mediante Acuerdo de Junta de Gobierno, de 3 de diciembre de 2015, se aprobaron las directrices para el desarrollo de las audiencias públicas que se realicen a través de la web de gobierno abierto, que recogen todos aquellos aspectos procedimentales y técnicos para el desarrollo de las audiencias públicas convocadas de oficio por las autoridades municipales, a través de la web de Gobierno Abierto para la realización de actuaciones concretas de especial trascendencia, por tratarse de cuestiones especialmente significativas de la acción municipal. Esta participación podrá realizarse bien a través de la web de gobierno abierto o bien, presencialmente, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

PRIMER PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA PÚBLICA: REMODELACIÓN DE LA PLAZA DE ESPAÑA

La remodelación de la Plaza de España es el primer proyecto sometido a audiencia pública en la ciudad de Madrid. Se trata de una plaza emblemática con funciones clave para la ciudad. Su remodelación tiene como fin mejorar la calidad funcional, ambiental y paisajística de la plaza y su entorno. Se pretende así fomentar la integración, equilibrio, conexión, accesibilidad y visibilidad de uno de los espacios públicos urbanos más singulares de la ciudad con un papel estratégico en la construcción del nuevo modelo urbano.

Con el fin de abrir el debate ciudadano previsto en las citadas directrices, el 11 de diciembre de 2015 la Alcaldesa de Madrid, mediante comunicación al titular de Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, relativa a la aplicación de las directrices para el desarrollo de audiencias públicas, da inicio al proceso participativo de ámbito de Remodelación de la Plaza de España realizada.

Según el acuerdo de directrices, y con carácter previo a la audiencia pública, el titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto ha de crear un grupo de trabajo integrado por la Dirección General de Participación Ciudadana o persona en quien delegue, representantes de las áreas de gobierno competentes por razón de materia y de los distritos afectados y, en su caso, por representantes de asociaciones y demás personas físicas y jurídicas que pudieran resultar interesadas.

Este grupo fue designado mediante decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 14 de diciembre de 2015. Su primer cometido fue elaborar un cuestionario que permitiera plantear a la ciudadanía cuestiones sobre la situación actual de la plaza y conocer sus necesidades sobre este estratégico espacio público.

El proceso participativo sobre la remodelación de la Plaza de España se encuentra, actualmente, abierto en https://decide.madrid.es/processes_plaza_espana

The screenshot shows the 'Decide Madrid' website interface. At the top, there is a navigation menu with 'Debates', 'Propuestas', 'Votaciones', and 'Procesos sectoriales'. Below this, the page is titled 'Presupuestos ciudadanos'. The main content area features a large blue header for 'Remodelación de Plaza España' with a subtitle 'España'. A text block below reads: 'Contamos contigo para que decidas cómo debe ser este nuevo espacio en tu ciudad.' A button labeled 'Ver resultados de la encuesta' is visible. To the right, there is a video player with a play button and the text '#DecidePlazaEspaña' and 'PLAZA ESPAÑA #decideplazaespaña'. At the bottom, a yellow progress bar shows four stages: 'Consulta' (28 de enero >), 'Concurso de proyectos' (14 de junio >), 'Valoración de proyectos', and 'Votación final ciudadana del proyecto'.

Iniciado el proceso en diciembre de 2015, continuó con la publicación en la web del cuestionario elaborado por el grupo de trabajo en enero de 2016. Una vez publicado, se abrió un plazo para que la ciudadanía aportara sus opiniones que se convertirán en bases obligatorias de un concurso internacional para la remodelación de Plaza España.

El proceso continua durante 2016 con la publicación de los proyectos presentados en www.decide.madrid.es para que puedan ser valorados por los madrileños mayores de 16 años empadronados. Las cinco propuestas mejor valoradas serán desarrolladas a nivel de anteproyecto. De éstas, un jurado seleccionará dos finalistas que serán sometidas de nuevo a votación en www.decide.madrid.es para que la población madrileña sea quien decida cuál de los dos proyectos se ejecutará.

Con todas estas medidas, el Gobierno del Ayuntamiento de Madrid pretende continuar en su avance hacia fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto.

Para alcanzar este objetivo, se ha puesto en marcha la nueva web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid Decide.madrid.es, concebida como plataforma específica destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente, así como someter a la ciudadanía asuntos de especial trascendencia, por tratarse de cuestiones especialmente significativas de la acción municipal, en los que convengan desarrollar una deliberación participativa y siempre que el asunto afecte a toda la ciudad o a más de un Distrito, lo que se ha traducido en los procesos descritos con anterioridad.

2. Áreas de Acción

En este Capítulo se recoge información relacionada con el funcionamiento y rendimiento de las distintas Áreas de Acción municipales.

Las Áreas de Acción constituyen los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación los servicios dispensados por el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía. Es preciso señalar que las Áreas de Acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiéndose que éstas últimas forman parte de la estructura orgánica. Las Áreas de Acción obedecen a criterios funcionales vinculados a las competencias atribuidas a la administración local.

Áreas de Acción municipal	
1. Cohesión Social y Servicios Sociales	8. Movilidad y Transportes
2. Cultura	9. Relación con la Ciudadanía
3. Deportes	10. Salud
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	11. Seguridad y Emergencias
5. Empleo	12. Turismo
6. Espacios Públicos	13. Urbanismo
7. Medio Ambiente	14. Vivienda
	15. Administración de la Ciudad

Para cada una de las Áreas de Acción se describe su ámbito de actuación y unidades responsables (estructura orgánica), así como la información correspondiente al año 2015 recogida por los distintos Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad: ■ Plan Estratégico (Principales Indicadores, estratégicos y de acción), ■ Programa de Gobierno, ■ Presupuestos (Recursos), ■ Evaluación, ■ Cartas de Servicios (Compromisos de calidad), ■ Percepción Ciudadana, ■ Sugerencias y Reclamaciones, y ■ Gobierno Abierto.

Por lo que se refiere a las [unidades responsables](#), dado que en la estructura organizativa se han producido varias modificaciones a lo largo de 2015, es necesario destacar que se ha recogido la estructura existente al finalizar el año, recogida en el Anexo 2.

En relación a la información recogida por los distintos Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad, para cada Área de Acción:

En primer lugar, se presentan los [recursos](#) ejecutados, la información del Presupuesto no financiero liquidado en 2015.

A continuación, los resultados de los [principales indicadores](#) del Área de Acción. Al objeto de tener integrada toda la información relativa a los indicadores de un Área determinada, se recogen los [indicadores estratégicos](#) y los [indicadores de acción](#), entendiéndose que si bien la consecución de los objetivos estratégicos requieren en la mayor parte de las veces la contribución de varias Área de Acción, hay un Área a la que tienen una vinculación más directa. Los indicadores estratégicos se presentan vinculados a los objetivos y ejes estratégicos correspondientes, unos y otros representados en el Mapa Estratégico 2015-2019.

Seguidamente, se presenta el esquema del [Plan de Gobierno](#) que se desarrolla a través de las estrategias vinculadas a los objetivos estratégicos y ejes del Mapa Estratégico.

En cuarto lugar, se recogen los resultados de las distintas [evaluaciones](#) (de calidad, medioambientales, de impacto social de la inversión,...) que se han realizado.

A continuación se evalúan los resultados relacionados con los [compromisos de calidad](#) expresados en las Cartas de Servicios.

En sexto lugar y bajo el epígrafe [Opinión de la ciudadanía](#), se presenta la información relacionada con el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, informando tanto de los estudios de satisfacción de usuarios como de otros estudios, en aquellas Áreas de Acción en las que se han realizado.

Finalmente, se recogen los datos relativos a las [Sugerencias y Reclamaciones](#) que han presentado los ciudadanos y que se han tramitado a través de SYR, en relación con el Área de Acción que se esté tratando.

2.1. Cohesión Social y Servicios Sociales

Ámbito de actuación

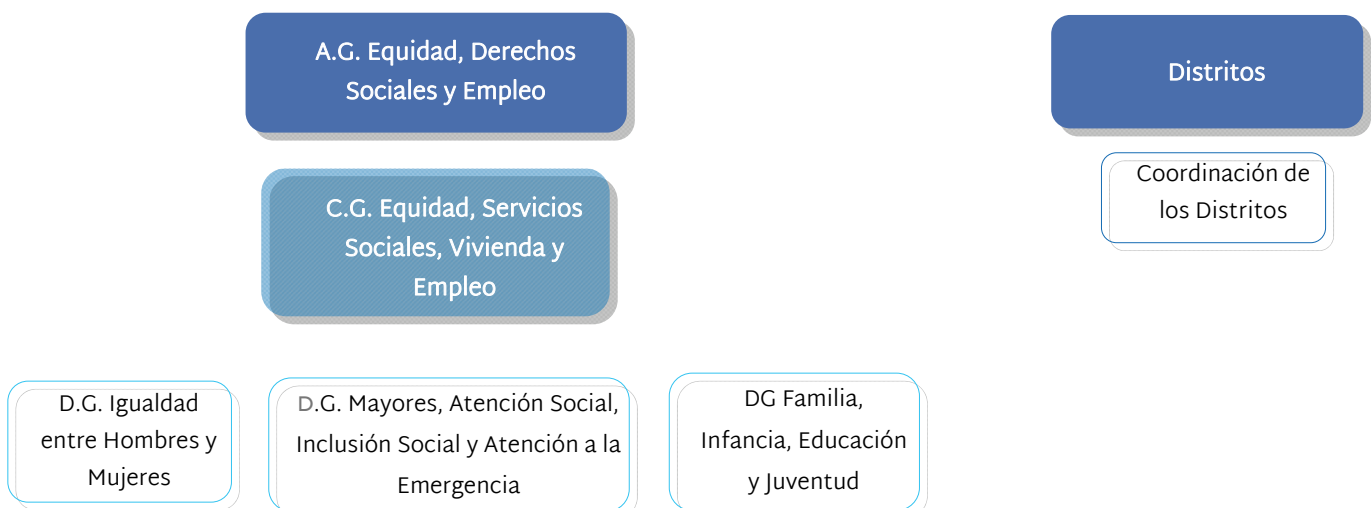
El Área de Acción de “Cohesión Social y Servicios Sociales” engloba las actuaciones municipales encaminadas a hacer de los principios de equidad social, inclusión, solidaridad y reconocimiento de la diversidad la base de la convivencia, de manera que Madrid sea una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva, que desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad.

Estas actuaciones se concretan en:

- Establecer, desarrollar y evaluar la **planificación estratégica** de la **política social** de la Corporación, tomando como base los estudios de las necesidades sociales de la Ciudad de Madrid.
- Gestionar la red de centros de servicios sociales municipales encargados de la **Atención Social Primaria**, primer nivel de atención del sistema público de Servicios Sociales, procurando el equilibrio territorial y la igualdad en las condiciones de acceso.
- Promocionar la **igualdad entre mujeres y hombres** en una ciudad libre de violencia de género: eliminar situaciones de desigualdad y desventaja social de las mujeres respecto de los hombres, informar, orientar y promover la igualdad de oportunidades, los recursos de conciliación, la formación e inserción social y laboral de las mujeres, y erradicar todas las formas de violencia hacia las mujeres.
- Fomentar estrategias y programas para favorecer la **conciliación** de la vida laboral, personal y familiar.
- Promocionar la **igualdad**, la **inclusión social** y la **accesibilidad universal** de las personas, con especial atención a las personas con discapacidad, las personas LGTBI y los colectivos más vulnerables y/o en riesgo de exclusión.
- Diseñar, gestionar y evaluar planes, programas y servicios para las **personas mayores**, en especial los referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar todo el tiempo posible y los que tienen por objeto el apoyo a las familias que cuidan a sus mayores; y gestionar, mantener y mejorar los Centros de Día y los Centros de Mayores.
- Favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos.
- Promocionar la autonomía personal y la atención a las **personas en situación de dependencia**.
- Gestionar los Centros de Apoyo a las **Familias** y los programas y actuaciones dirigidas a la prevención y tratamiento de situaciones de crisis familiares.
- Favorecer la presencia y participación de las familias en la vida social de la ciudad.

- Gestionar los Centros de Atención a la Infancia encargados de la intervención social a los **menores y adolescentes** en situaciones de riesgo, desprotección o vulnerabilidad.
- Dar respuesta a las necesidades de la **juventud**, fomentando la autonomía de los adolescentes y jóvenes mediante acciones formativas y alternativas de participación y autogestión, y gestionar, mantener y mejorar los equipamientos municipales destinados a la juventud (Centros y Puntos de Información Juvenil, Centros Juveniles, Albergue,...).
- Promover y dar apoyo a la participación y al asociacionismo juvenil a través de la convocatoria de ayudas y subvenciones.
- Participar en la programación **educativa** con el objetivo de disponer de una educación de calidad y en igualdad de oportunidades, en la prestación del servicio educativo (a través del Consejo Escolar Municipal y de los Consejos Escolares de los Centros), y en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- Conservar y vigilar la red de Escuelas Infantiles y los Centros docentes públicos; regular su uso para actividades educativas, culturales o recreativas complementarias de la docencia.
- Programar actividades o servicios complementarios a la enseñanza y dirigir escuelas y centros de enseñanza (Escuelas de Música, Danza, Arte Dramáticos, Diseño, Cerámica, etc.).
- **Coordinar y cooperar con otras Administraciones e instituciones** e impulsar actuaciones y vías de colaboración para la mejora social de la ciudad y de la ciudadanía, así por ejemplo con programas de cooperación al desarrollo y participación en **redes y proyectos nacionales e internacionales** y representar a la ciudad en foros relativos a estas materias.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	398.738.608,84
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales	398.738.608,84
Eliminaciones	-233.701,43
Total consolidado	398.504.907,40

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para "Cohesión Social y Servicios Sociales". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23101	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	14.186.035,03		
32301	CENTROS DOCENTES ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	63.170.268,91		
32501	ABSENTISMO	1.603.965,54		
32601	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EDUCACIÓN	9.312.444,30		
23105	ATENCIÓN CONVIVENCIAL A PERSONAS CON ADICCIONES	3.002.849,75		
23102	FAMILIA E INFANCIA	41.576.199,08		
23103	MAYORES Y ATENCIÓN SOCIAL	178.300.983,77		
23104	PLANES DE BARRIO	4.968.630,92		
23106	INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA	67.980.716,19	-228.013,24	
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	555.698,8		
93302	EDIFICIOS	6.697.629,53		
91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	378.848,43		
23000	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	6.788.675,52	-5.688,19	
Total Cohesión Social y SS		398.738.608,84	-233.701,43	398.504.907,40

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	GARANTIZAR LA EQUITAD SOCIAL RECONOCIENDO LA DIVERSIDAD DE LA POBLACIÓN DE MADRID																						
Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-14,9</td><td>-15,8</td><td>-14,1</td><td>-12,2</td><td>-12,6</td><td>-10,4</td><td>-10,5</td><td>-10,0</td><td>-8,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	-14,9	-15,8	-14,1	-12,2	-12,6	-10,4	-10,5	-10,0	-8,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	-14,9	-15,8	-14,1	-12,2	-12,6	-10,4	-10,5	-10,0	-8,2														
Diferencia entre las tasas de paro de la población extracomunitaria y española.	Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,7</td><td>5,3</td><td>11,9</td><td>9,6</td><td>10,8</td><td>17</td><td>11,8</td><td>15,2</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4,7	5,3	11,9	9,6	10,8	17	11,8	15,2	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	4,7	5,3	11,9	9,6	10,8	17	11,8	15,2															
Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria.	Usuarios x 10.000 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.203</td><td>1.185</td><td>1.675</td><td>1.387</td><td>1.500</td><td>1.445</td><td>1.478</td><td>1.577</td><td>1.623</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.203	1.185	1.675	1.387	1.500	1.445	1.478	1.577	1.623
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.203	1.185	1.675	1.387	1.500	1.445	1.478	1.577	1.623														
Tasa de atención social familiar.	Prestaciones familiares x 10.000 familias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,2</td><td>6,3</td><td>6,8</td><td>8,2</td><td>7,9</td><td>8,7</td><td>9,5</td><td>9,9</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6,2	6,3	6,8	8,2	7,9	8,7	9,5	9,9	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6,2	6,3	6,8	8,2	7,9	8,7	9,5	9,9															
Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Prestaciones x 100 mayores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>24,9</td><td>28,0</td><td>28,6</td><td>28,5</td><td>30,5</td><td>30,8</td><td>30,6</td><td>33,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	24,9	28,0	28,6	28,5	30,5	30,8	30,6	33,5		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	24,9	28,0	28,6	28,5	30,5	30,8	30,6	33,5															
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E	LUCHAR CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL																						

INCLUSIVA																							
Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																					
Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI).	Total de unidades perceptoras a 31 de diciembre	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.433</td><td>6.381</td><td>7.282</td><td>8.677</td><td>10.252</td><td>10.139</td><td>10.816</td><td>12.727</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	6.433	6.381	7.282	8.677	10.252	10.139	10.816	12.727		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	6.433	6.381	7.282	8.677	10.252	10.139	10.816	12.727															
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JÓVENES DE LA CIUDAD LUCHANDO CONTRA LA DESIGUALDAD Y POTENCIANDO SU AUTONOMÍA Y VISIBILIDAD																						
Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>55,91</td><td>49,12</td><td>42,52</td><td>42,68</td><td>38,17</td><td>34,22</td><td>33,02</td><td>32,89</td><td>38,43</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	55,91	49,12	42,52	42,68	38,17	34,22	33,02	32,89	38,43
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	55,91	49,12	42,52	42,68	38,17	34,22	33,02	32,89	38,43														
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																							

Indicadores de Acción

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de mujeres paradas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7,05</td><td>10,13</td><td>12,7</td><td>14,9</td><td>15,85</td><td>17,96</td><td>16,78</td><td>13,99</td><td>15,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	7,05	10,13	12,7	14,9	15,85	17,96	16,78	13,99	15,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	7,05	10,13	12,7	14,9	15,85	17,96	16,78	13,99	15,5														
Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.914</td><td>16.843</td><td>14.568</td><td>15.869</td><td>15.550</td><td>17.475</td><td>14.219</td><td>10.700</td><td>11.887</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219	10.700	11.887
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219	10.700	11.887														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>17.087</td><td>13.563</td><td>2.719</td><td>5.893</td><td>5.710</td><td>7.652</td><td>10.661</td><td>15.678</td><td>16.682</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661	15.678	16.682
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661	15.678	16.682														
Mujeres atendidas en los espacios de igualdad.	Total de mujeres	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.860</td><td>2.278</td><td>2.262</td><td>2.186</td><td>2.892</td><td>3.769</td><td>4.409</td><td>4.789</td><td>6.533</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409	4.789	6.533
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409	4.789	6.533														
Mujeres víctimas de violencia de género con medidas judiciales de protección	Total de expedientes derivados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.219</td><td>1.967</td><td>1.655</td><td>1.600</td><td>1.537</td><td>1.616</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.219	1.967	1.655	1.600	1.537	1.616						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	2.219	1.967	1.655	1.600	1.537	1.616																	
Mujeres víctimas de violencia de género atendidas en el SAVG 24 horas.	Total de mujeres	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.006</td><td>3.316</td><td>1.277</td><td>1.254</td><td>1.309</td><td>1.188</td><td>939</td><td>1.051</td><td>1.229</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.006	3.316	1.277	1.254	1.309	1.188	939	1.051	1.229
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3.006	3.316	1.277	1.254	1.309	1.188	939	1.051	1.229														
Mujeres e hijas/os menores víctimas de violencia de género alojadas/os en Centros de Emergencia.	Total de mujeres e hijos/as	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>384</td><td>341</td><td>238</td><td>357</td><td>297</td><td>299</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	384	341	238	357	297	299						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	384	341	238	357	297	299																	
Mujeres e hijas/os menores víctimas de violencia de género atendidas/as en C.A.P.S.E.M.	Total de mujeres e hijos/as	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>601</td><td>591</td><td>653</td><td>391</td><td>478</td><td>595</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	601	591	653	391	478	595						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	601	591	653	391	478	595																	
Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>9.520</td><td>9.475</td><td>8.675</td><td>11.383</td><td>11.203</td><td>15.365</td><td>13.143</td><td>14.299</td><td>14.995</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	9.520	9.475	8.675	11.383	11.203	15.365	13.143	14.299	14.995
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	9.520	9.475	8.675	11.383	11.203	15.365	13.143	14.299	14.995														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Personas atendidas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>32.412</td><td>45.581</td><td>56.666</td><td>80.301</td><td>70.071</td><td>64.560</td><td>27.923</td><td>68.556</td><td>71.113</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	32.412	45.581	56.666	80.301	70.071	64.560	27.923	68.556	71.113
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	32.412	45.581	56.666	80.301	70.071	64.560	27.923	68.556	71.113														
Intervenciones realizadas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de intervenciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>155.280</td><td>207.063</td><td>251.842</td><td>301.988</td><td>286.024</td><td>254.801</td><td>177.412</td><td>184.225</td><td>200.082</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	155.280	207.063	251.842	301.988	286.024	254.801	177.412	184.225	200.082
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	155.280	207.063	251.842	301.988	286.024	254.801	177.412	184.225	200.082														
Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11,61</td><td>12,89</td><td>13,18</td><td>12,89</td><td>12,36</td><td>11,59</td><td>10,51</td><td>9,66</td><td>8,70</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	11,61	12,89	13,18	12,89	12,36	11,59	10,51	9,66	8,70
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	11,61	12,89	13,18	12,89	12,36	11,59	10,51	9,66	8,70														
Población extranjera atendida en los recursos de acogida.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.850</td><td>2.881</td><td>2.670</td><td>2.373</td><td>1.490</td><td>1.426</td><td>1.396</td><td>1.309</td><td>1.473</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396	1.309	1.473
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396	1.309	1.473														
Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>108.577</td><td>116.422</td><td>116.720</td><td>92.887</td><td>97.973</td><td>112.757</td><td>142.072</td><td>148.884</td><td>148.884</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072	148.884	148.884
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072	148.884	148.884														
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>62,2</td><td>54,4</td><td>65,4</td><td>57,6</td><td>53,1</td><td>50,7</td><td>49,8</td><td>46,9</td><td>43,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9	43,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9	43,8														
Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.948.047</td><td>19.632.621</td><td>19.564.172</td><td>15.028.273</td><td>850.000</td><td>214.000</td><td>214.000</td><td>214.000</td><td>214.000</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000	214.000	214.000
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000	214.000	214.000														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cohesión Social y Servicios Sociales.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,91</td><td>0,97</td><td>0,55</td><td>0,88</td><td>0,55</td><td>0,37</td><td>0,35</td><td>0,35</td><td>10,04</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	0,91	0,97	0,55	0,88	0,55	0,37	0,35	0,35	10,04
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	0,91	0,97	0,55	0,88	0,55	0,37	0,35	0,35	10,04														
Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>383.487</td><td>383.852</td><td>551.353</td><td>455.442</td><td>490.946</td><td>469.421</td><td>478.217</td><td>499.378</td><td>509.808</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total personas	383.487	383.852	551.353	455.442	490.946	469.421	478.217	499.378	509.808
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total personas	383.487	383.852	551.353	455.442	490.946	469.421	478.217	499.378	509.808														
Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total beneficiarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total beneficiarios</th><td>6.086</td><td>6.345</td><td>7.253</td><td>6.232</td><td>7.868</td><td>5.590</td><td>12.258</td><td>18.620</td><td>19.810</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total beneficiarios	6.086	6.345	7.253	6.232	7.868	5.590	12.258	18.620	19.810
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total beneficiarios	6.086	6.345	7.253	6.232	7.868	5.590	12.258	18.620	19.810														
Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>1.408</td><td>1.523</td><td>1.556</td><td>1.384</td><td>1.679</td><td>2.180</td><td>3.299</td><td>3.283</td><td>3.403</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total personas	1.408	1.523	1.556	1.384	1.679	2.180	3.299	3.283	3.403
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total personas	1.408	1.523	1.556	1.384	1.679	2.180	3.299	3.283	3.403														
Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de llamadas</th><td>60.802</td><td>52.406</td><td>53.027</td><td>53.362</td><td>53.440</td><td>52.430</td><td>51.980</td><td>50.513</td><td>55.815</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de llamadas	60.802	52.406	53.027	53.362	53.440	52.430	51.980	50.513	55.815
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de llamadas	60.802	52.406	53.027	53.362	53.440	52.430	51.980	50.513	55.815														
Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>4.433</td><td>5.572</td><td>6.518</td><td>6.422</td><td>6.208</td><td>6.854</td><td>7.086</td><td>4.287</td><td>5.574</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total personas	4.433	5.572	6.518	6.422	6.208	6.854	7.086	4.287	5.574
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total personas	4.433	5.572	6.518	6.422	6.208	6.854	7.086	4.287	5.574														
Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>1.183</td><td>926</td><td>1.096</td><td>1.077</td><td>1.134</td><td>1.114</td><td>1.215</td><td>1.198</td><td>1.367</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total personas	1.183	926	1.096	1.077	1.134	1.114	1.215	1.198	1.367
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total personas	1.183	926	1.096	1.077	1.134	1.114	1.215	1.198	1.367														
Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Euros x persona mayor	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Euros x persona mayor</th><td>327</td><td>345</td><td>324</td><td>434</td><td>308</td><td>304</td><td>289</td><td>291</td><td>288</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Euros x persona mayor	327	345	324	434	308	304	289	291	288
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Euros x persona mayor	327	345	324	434	308	304	289	291	288														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Solicitudes de atención a la dependencia.	Total solicitudes	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>30.849</td><td>31.436</td><td>23.022</td><td>21.820</td><td>17.169</td><td>14.411</td><td>16.698</td><td>21.193</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	30.849	31.436	23.022	21.820	17.169	14.411	16.698	21.193		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	30.849	31.436	23.022	21.820	17.169	14.411	16.698	21.193															
Centros de día de mayores.	Total de centros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>98</td><td>102</td><td>105</td><td>105</td><td>103</td><td>103</td><td>101</td><td>101</td><td>101</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	98	102	105	105	103	103	101	101	101
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	98	102	105	105	103	103	101	101	101														
Usuarios de los Centros de Día de mayores.	Total usuarios	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.756</td><td>7.095</td><td>7.394</td><td>7.425</td><td>7.416</td><td>7.103</td><td>7.004</td><td>7.291</td><td>7.390</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004	7.291	7.390
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004	7.291	7.390														
Centros municipales de mayores.	Total de centros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>82</td><td>84</td><td>84</td><td>85</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	82	84	84	85	89	89	89	89	89
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	82	84	84	85	89	89	89	89	89														
Participantes en actividades de los Centros Municipales de Mayores.	Total de socios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>196.203</td><td>231.137</td><td>254.362</td><td>277.865</td><td>284.510</td><td>302.918</td><td>307.266</td><td>325.017</td><td>312.156</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266	325.017	312.156
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266	325.017	312.156														
Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia.	Total domicilios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>83.156</td><td>85.966</td><td>91.983</td><td>98.227</td><td>105.133</td><td>109.066</td><td>104.302</td><td>117.659</td><td>114.953</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302	117.659	114.953
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302	117.659	114.953														
Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total usuarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>52.847</td><td>52.845</td><td>54.400</td><td>49.330</td><td>48.984</td><td>45.566</td><td>52.191</td><td>56.495</td><td>58.983</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191	56.495	58.983
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191	56.495	58.983														
Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.	Total usuarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.451</td><td>2.317</td><td>1.757</td><td>2.093</td><td>2.147</td><td>2.181</td><td>1.902</td><td>2.017</td><td>1.890</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902	2.017	1.890
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902	2.017	1.890														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total domicilios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.016</td><td>2.261</td><td>2.910</td><td>2.735</td><td>2.680</td><td>2.446</td><td>3.168</td><td>3.370</td><td>3.517</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446	3.168	3.370	3.517
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446	3.168	3.370	3.517														
Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	Total prestaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>20.676</td><td>21.093</td><td>29.610</td><td>29.602</td><td>24.788</td><td>23.985</td><td>20.645</td><td>21.213</td><td>23.272</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645	21.213	23.272
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645	21.213	23.272														
Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	Total familias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18.077</td><td>19.494</td><td>21.955</td><td>26.723</td><td>23.889</td><td>25.649</td><td>28.580</td><td>29.240</td><td>31.644</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580	29.240	31.644
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580	29.240	31.644														
Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	Total familias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8.099</td><td>7.609</td><td>7.463</td><td>8.934</td><td>10.668</td><td>12.083</td><td>12.330</td><td>12.552</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330	12.552	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330	12.552															
Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total menores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.419</td><td>7.367</td><td>7.404</td><td>6.496</td><td>3.667</td><td>3.109</td><td>2.929</td><td>3.366</td><td>5.365</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	7.419	7.367	7.404	6.496	3.667	3.109	2.929	3.366	5.365
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	7.419	7.367	7.404	6.496	3.667	3.109	2.929	3.366	5.365														
Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>15.618</td><td>18.520</td><td>17.317</td><td>18.971</td><td>22.819</td><td>32.844</td><td>36.025</td><td>36.827</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	15.618	18.520	17.317	18.971	22.819	32.844	36.025	36.827	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	15.618	18.520	17.317	18.971	22.819	32.844	36.025	36.827															
Satisfacción ciudadana con los servicios sociales municipales.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,9</td><td></td><td>6,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,9		6,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,9		6,1																				
Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.932</td><td>3.294</td><td>4.472</td><td>4.518</td><td>7.925</td><td>8.112</td><td>8.208</td><td>8.206</td><td>8.138</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208	8.206	8.138
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208	8.206	8.138														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción ciudadana con la educación y los centros educativos de la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2012</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>57,90</td> <td>52,60</td> </tr> </table>	Año	2012	2014	Valor	57,90	52,60														
Año	2012	2014																					
Valor	57,90	52,60																					
Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>4.785</td> <td>5.563</td> <td>6.453</td> <td>6.692</td> <td>6.851</td> <td>6.985</td> <td>6.362</td> <td>6.288</td> <td>6.669</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4.785	5.563	6.453	6.692	6.851	6.985	6.362	6.288	6.669
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	4.785	5.563	6.453	6.692	6.851	6.985	6.362	6.288	6.669														
Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>1.275</td> <td>1.417</td> <td>1.371</td> <td>1.402</td> <td>1.371</td> <td>1.306</td> <td>1.149</td> <td>1.313</td> <td>1.120,00</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.275	1.417	1.371	1.402	1.371	1.306	1.149	1.313	1.120,00
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.275	1.417	1.371	1.402	1.371	1.306	1.149	1.313	1.120,00														
Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>52.201</td> <td>44.030</td> <td>54.300</td> <td>25.155</td> <td>19.984</td> <td>21.646</td> <td>16.623</td> <td>17.408</td> <td>16.580,00</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	52.201	44.030	54.300	25.155	19.984	21.646	16.623	17.408	16.580,00
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	52.201	44.030	54.300	25.155	19.984	21.646	16.623	17.408	16.580,00														
Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de alumnos	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>374.279</td> <td>398.872</td> <td>401.420</td> <td>328.607</td> <td>277.651</td> <td>239.580</td> <td>227.115</td> <td>206.453</td> <td>200.129...</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	374.279	398.872	401.420	328.607	277.651	239.580	227.115	206.453	200.129...
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	374.279	398.872	401.420	328.607	277.651	239.580	227.115	206.453	200.129...														
Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>9.207</td> <td>9.640</td> <td>7.525</td> <td>8.409</td> <td>4.771</td> <td>7.501</td> <td>8.554</td> <td>3.027</td> <td>4.213,00</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	9.207	9.640	7.525	8.409	4.771	7.501	8.554	3.027	4.213,00
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	9.207	9.640	7.525	8.409	4.771	7.501	8.554	3.027	4.213,00														
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>3.495</td> <td>4.228</td> <td>4.353</td> <td>5.033</td> <td>6.388</td> <td>6.980</td> <td>7.543</td> <td>8.140</td> <td>8.538</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140	8.538
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140	8.538														
Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	Total de alumnos	GM	<table border="1"> <tr> <th>Año</th> <td>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>4.408</td> <td>4.518</td> <td>4.487</td> <td>4.279</td> <td>4.116</td> <td>3.849</td> <td>3.917</td> <td>3.933</td> <td>3.827,00</td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4.408	4.518	4.487	4.279	4.116	3.849	3.917	3.933	3.827,00
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	4.408	4.518	4.487	4.279	4.116	3.849	3.917	3.933	3.827,00														

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	Total de consultas	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Consultas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2009</td><td>28.619</td></tr> <tr><td>2010</td><td>25.761</td></tr> <tr><td>2011</td><td>9.711</td></tr> <tr><td>2012</td><td>9.723</td></tr> <tr><td>2013</td><td>10.232</td></tr> <tr><td>2014</td><td>9.174</td></tr> <tr><td>2015</td><td>13.283,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Consultas	2009	28.619	2010	25.761	2011	9.711	2012	9.723	2013	10.232	2014	9.174	2015	13.283,00				
Año	Consultas																						
2009	28.619																						
2010	25.761																						
2011	9.711																						
2012	9.723																						
2013	10.232																						
2014	9.174																						
2015	13.283,00																						
Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.	Total de euros	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Importe (euros)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>130.000</td></tr> <tr><td>2008</td><td>132.000</td></tr> <tr><td>2009</td><td>131.000</td></tr> <tr><td>2010</td><td>131.000</td></tr> <tr><td>2011</td><td>-</td></tr> <tr><td>2012</td><td>80.400</td></tr> <tr><td>2013</td><td>86.000</td></tr> <tr><td>2014</td><td>85.500</td></tr> <tr><td>2015</td><td>85.500,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Importe (euros)	2007	130.000	2008	132.000	2009	131.000	2010	131.000	2011	-	2012	80.400	2013	86.000	2014	85.500	2015	85.500,00
Año	Importe (euros)																						
2007	130.000																						
2008	132.000																						
2009	131.000																						
2010	131.000																						
2011	-																						
2012	80.400																						
2013	86.000																						
2014	85.500																						
2015	85.500,00																						

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Cohesión Social y Servicios Sociales” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal

Consolidación de mecanismos y estructuras de coordinación para la implementación de las políticas de igualdad de género

Formación en enfoque integrado de género e igualdad de oportunidades al personal municipal y fomento de una utilización no sexista del lenguaje y otros elementos comunicativos

Incorporación de la transversalidad de género en disposiciones normativas, presupuestos y en planes sectoriales y transversales

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencia de género

Atención de manera integral a las mujeres víctimas de violencia

Concienciación de la ciudadanía sobre la necesidad de construir y generar una sociedad en igualdad y libre de violencia machista con la participación activa de mujeres y hombres

Fomento del empoderamiento de las mujeres para lograr una posición de equidad en la sociedad

OE: Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población de Madrid

Cuidado en los momentos críticos vitales y bienestar en la vida cotidiana (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Fomento de la igualdad y no discriminación de la población gitana

Fortalecimiento de servicios y programas para personas mayores

Mejora en la prestación de servicios de atención social

Promoción de la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI

Promoción de la igualdad, inclusión social y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad

OE: Hacer de Madrid una ciudad segura para vivir, trabajar y visitar

Generación de seguridad integral

Mejora de la convivencia vecinal dando respuesta a las demandas ciudadanas y en especial a los colectivos más vulnerables

OE: Luchar contra la pobreza y la exclusión social

Desarrollo de capacidades institucionales y coordinación

Especial atención a la personas más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social

Soluciones habitacionales dignas

OE: Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad

Apoyo a las familias en la conciliación y en el ejercicio de sus responsabilidades de crianza

Desarrollo de políticas transversales e integrales para la infancia y la adolescencia.

Fomento de la autonomía de los adolescentes y jóvenes mediante acciones formativas y alternativas de participación y autogestión

Impulso de proyectos a favor de la infancia, la adolescencia y la juventud

Potenciación de la intervención social a la infancia y la adolescencia en situaciones de riesgo, desprotección o vulnerabilidad

Promoción de una educación de calidad y en igualdad de oportunidades

OE: Promover Madrid como ciudad contra las violencias, por la paz y que fomenta la solidaridad y la cooperación internacional para el desarrollo

Fomento de la cooperación internacional para el desarrollo

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos administrativos

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos para la infancia, la adolescencia y la juventud

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos para mayores

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos sociales

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Incorporación de los cuidados al sistema productivo como elemento clave para su reorientación ecológica (Madrid Ciudad de los Cuidados)

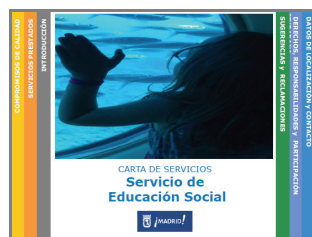
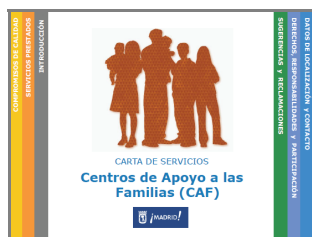
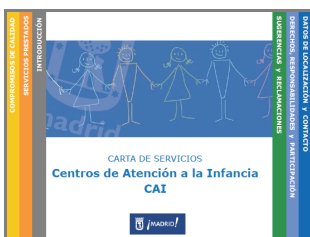
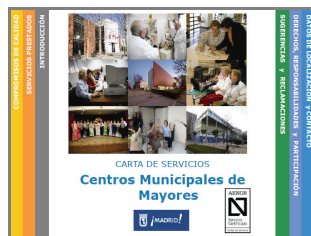
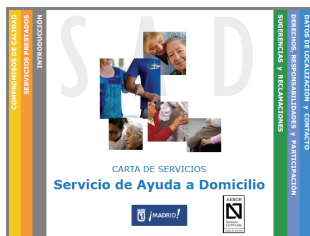
Evaluación

Calidad

En 2015 ha sido certificada por AENOR con la Norma UNE 93200 la Carta de Servicios de SAMUR Social perteneciente a la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

Compromisos de Calidad

En el Área de Acción “Cohesión Social y Servicios Sociales” el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas diez Cartas de Servicios:



Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria



Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2015: 10 de marzo de 2016

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	Totales	11
Indicadores	Totales	22
	Evaluados	22
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	86'36
Mejoras		5

Carta de Servicios de los Centros de Día



Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2015: 10 de marzo de 2016

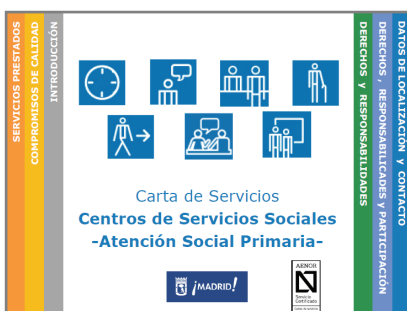
Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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	Totales	11
Indicadores	Totales	23
	Evaluados	23
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	69'57
Mejoras		3

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



Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2015: 30 de marzo de 2016

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.

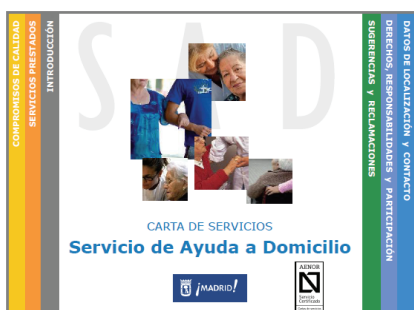
Esta atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.

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	Totales	10
Indicadores	Totales	16
	Evaluados	16
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	53'85
Mejoras		1

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio



Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011

Fecha Evaluación 2015: 3 de marzo de 2016

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	Totales	9
Indicadores	Totales	20

	Evaluados	18
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	88'89
Mejoras		2

Carta de Servicios del SAMUR Social



Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2015: 4 de marzo de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

SAMUR SOCIAL se configura como el servicio que atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle.

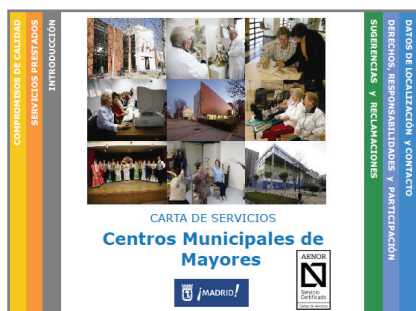
Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle. Se entiende por situaciones de emergencia social aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas.

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

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

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	24
	Evaluados	24
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	70'83
Mejoras		3

Carta de Servicios de los Centros de Mayores



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2015: 3 de marzo de 2016

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 servicios son: ■ Programas socioculturales, ocupacionales o formativos ■ comedor y cafetería ■ espacios de nuevas tecnologías ■ biblioteca y prensa ■ podología y peluquería.

Compromisos	Totales	16
Indicadores	Totales	38
	Evaluados	38
	Cumplidos	28
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	73'68
Mejoras		3

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

Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013

Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016



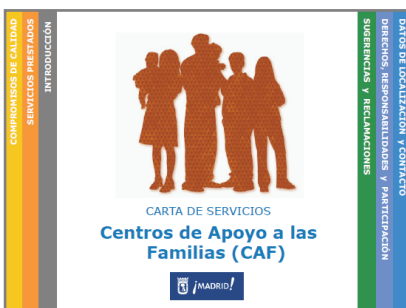
Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada- de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo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

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

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

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	26
	Evaluados	26
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'92
Mejoras		2

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



Fecha Aprobación: 23 de enero de 2014
Fecha Evaluación 2015 : 25 de abril de 2016

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) **son** dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado que ofrecen un espacio de apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades

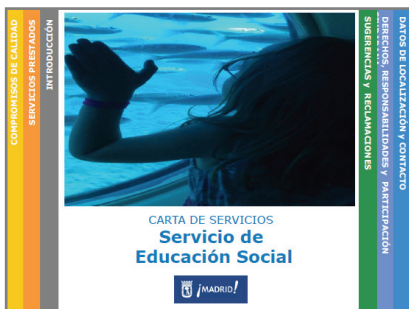
que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar.

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

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

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	17
	Evaluados	17
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		5

Carta de Servicios de Educación Social



Fecha Aprobación: 18 de junio de 2014
Fecha Evaluación 2015: 29 de marzo de 2016

El Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, la prevención y atención de las situaciones de riesgo leve, moderado y grave que afectan a los menores del municipio, así como la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.

Para ello, dispone de diferentes servicios y recursos entre los que se encuentra el Servicio de Educación Social. Los **servicios prestados son**: ■ Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar ■ Acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía. ■ Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales ■ Atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	19
	Evaluados	19
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	94'74
Mejoras		2

Carta de Servicios de Juventud

Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2015: 30 de marzo de 2016

El 29 de abril de 2010 se aprobó por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil**. En mayo de 2014 se inicia la elaboración de una Carta de Servicios relativa a **todos** los servicios prestados a la Juventud por el Ayuntamiento de Madrid, con la idea de que en ella queden integrados los servicios de la Red de Información Juvenil. Dicha Carta se elabora a lo largo de 2014 y se aprueba el 22 de abril de 2015, quedando derogada e integrada en ella, la Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil.



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

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	30

	Evaluados	30
	Cumplidos	29
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	96'67
Mejoras		2

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Cohesión Social y servicios sociales se han realizado a lo largo de 2015 nueve estudios de opinión ciudadana, que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es.

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales 2015/007/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	<p>El 69,1% de los informantes son mujeres y el 30,9% hombres.</p> <p>El 65,7 % tiene entre 30 y 59 años; el 73% tiene nacionalidad española (58,8% nacidos en España y 14,2% nacidos fuera de España), y el 22,1% es extranjera de un país no perteneciente a la UE.</p> <p>El 45,6% están desempleadas y han trabajado antes; el 19,4% están jubiladas y el 18,9% trabajan.</p> <p>Ranking de la valoración de los servicios que los entrevistados reciben en la actualidad: (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención y seguimiento de su situación por un trabajador social: 8,32 • Servicios y centros municipales de atención a personas mayores: 8,15 • Ayudas económicas (comedor, escolar, escuela infantil...): 7,81 • Renta Mínima de Inserción : 7,38 • Otras ayudas y servicios para menores: 7,23 <p>Valoración con diferentes aspectos acerca de la organización y funcionamiento del centro: (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones del centro : 8,77 • Ubicación y accesibilidad del centro: 8,7 • El horario del centro: 8,52 • La facilidad para obtener cita: 7,54 <p>Satisfacción general con la atención recibida en el centro: 8,48</p>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Estudio de satisfacción de usuarios de apartamentos municipales. 2015/008/ESU</p>	<p>D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia</p>	<p>El 68,4% de los informantes son mujeres y el 31,6% hombres.</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se siente más tranquilo/a: 8,75 • Se siente más apoyado/a: 8,58 • Ha mejorado su estado de ánimo : 8,39 • Ha mejorado en su autonomía e independencia: 7,97 • Ha supuesto un beneficio para su familia: 6,59 <p>Grado de satisfacción con aspectos de la organización (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario del centro: 9,35 • Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro: 9,21 • Orden y limpieza en las zonas comunes: 8,49 • Equipamiento y confortabilidad en las zonas comunes: 8,45 <p>Satisfacción con los profesionales (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato y actitud : 9,18 • Competencia técnica : 9,21 • Empatía: 8,78 • Capacidad de resolución de problemas: 8,90 <p>Relación calidad- precio: 9,16</p> <p>Satisfacción general: 9,17</p>
<p>Estudio de satisfacción de usuarios de Centros de Día 2015/009/ESU</p>	<p>D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia</p>	<p>El 71,8 % de los informantes son mujeres y el 28,3% hombres. El 54,2 sufre deterioro cognitivo y el 45,8 deterioro físico.</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha supuesto un beneficio para su familia: 9,08 • Le ha servido para relacionarse con otras personas: 8,97 • Se siente más seguro: 8,94 • Se siente más tranquilo/a: 8,87 • Su estado de salud ha mejorado: 8,14 <p>Grado de satisfacción con aspectos de la organización (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección y seguridad que el centro le ofrece: 9,15 • Orden y limpieza : 9,06 • Organización y funcionamiento: 9,05 • Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones: 9,03 <p>Grado de satisfacción con aspectos referentes a la intervención y atención a las necesidades (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención psicológica y entrenamiento de la memoria: 9,12 • Atención de fisioterapia: 9,08 • Atención de las necesidades básicas de cuidados (alimentación, higiene..): 9,00

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • Atención sanitarias: 8,92 Satisfacción con los profesionales (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> • Trato y actitud : 9,25 • Competencia técnica : 9,06 • Empatía: 9,06 • Capacidad de resolución de problemas: 8,87 Relación calidad- precio: 7,92 Satisfacción general: 9,04
Estudio de satisfacción de los socios de los Centros Municipales de Mayores. 2015/010/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	El 60,3 % de los informantes son mujeres y el 39,7 % hombres. Razones que le motivaron a hacerse socio: <ul style="list-style-type: none"> • Relacionarme con otras personas: 92,2% • Buscar alternativas de ocio para ocupar mi tiempo libre: 81,1% • Evitar la soledad y mejorar el estado anímico: 62,2% • Mejorar su estado de salud física: 58,8% Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> • Le ha servido para relacionarse con otras personas: 8,33 • Ha mejorado su estado de ánimo: 7,64 • Se siente más satisfecho/a con su vida: 7,6 • Se siente más tranquilo/a: 7,32 • Su estado de salud ha mejorado: 7,12 Grado de satisfacción con aspectos de la organización (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> • El horario: 8,26 • Organización y funcionamiento: 8,17 • Orden y limpieza : 8,12 • Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones: 7,83 Grado de satisfacción con los servicios utilizados (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia preventiva: 8,69 • Gimnasio: 8,56 • Biblioteca y prensa diaria: 8,40 • Comedor: 7,91 Satisfacción general: 8,31
Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de fisioterapia preventiva y de mantenimiento	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	El 85,2 % de las personas titulares son mujeres y el 14,8% hombres. El 56,3% recibe el servicio dos días a la semana y el 39,7% tres días por semana. Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación (escala de 0 a 10): 7,45 Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> • Le ha servido para relacionarse con otras personas: 8,81 • Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,22

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
2015/011/ESU		<ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado su estado de ánimo: 8,20 • Se siente más seguro: 7,91 • Se siente más apoyado: 7,86 • Ha mejorado su autonomía: 7,31 <p>Influencia de la institucionalización (% de Sí):</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 85,7% • Recibir el servicio ha evitado su ingreso en una residencia: 25,1% <p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer las relaciones sociales: 8,89 • Facilitar y mantener las actividades de la vida cotidiana: 8,37 • Mantener las capacidades físicas y la autonomía de los mayores: 8,36 <p>Grado de satisfacción con aspectos de la organización (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tipo de actividades que se realizan: 8,44 • El horario: 8,43 • Organización y funcionamiento: 8,34 • Duración de las sesiones : 8,33 <p>Grado de satisfacción con las instalaciones y equipamiento (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza: 8,44 • Equipamiento y confortabilidad : 7,67 <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato y actitud: 9,17 • Competencia técnica: 8,99 • Empatía: 8,97 • Capacidad de resolución de problemas: 8,88 <p>Relación calidad- precio: 7,83</p> <p>Satisfacción general con el servicio: 8,52</p>
Estudio de satisfacción de usuarios de Residencias Municipales 2015/012/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	<p>El 76,7 % de las personas titulares del servicio son mujeres y el 23,3 % hombres.</p> <p>Grado de satisfacción con la rapidez del proceso de admisión: 6,63</p> <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <p>Habitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza: 7,14 • Mantenimiento general: 7,15 • Equipamiento y confort: 6,97 <p>Zonas comunes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden y limpieza: 6,84 • Mantenimiento general: 6,78

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento y confort: 6,62 <p>Valoración de la información que los profesionales proporcionan a los familiares (escala de 0 a 10): 7,07</p> <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia técnica: 7,81 • Empatía: 7,75 • Trato y actitud: 7,64 • Capacidad de resolución de problemas: 7,52 <p>Relación calidad- precio: 6,93</p> <p>Satisfacción general con el servicio: 7,22</p>
Estudio de satisfacción de usuarios de Respiro Familiar 2015/013/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	<p>El 79,4 % de las personas titulares del servicio son mujeres y el 20,6 % hombres. El 96,0% sufre problemas de demencia y el 20,6 deterioro físico.</p> <p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona la guarda y cuidado de la persona mayor durante el horario que acude al centro: 8,79 • Proporciona atención a la personas mayores dependientes: 8,70 • Facilita apoyo a las familias que atienden a personas dependientes: 8,90 <p>Influencia del programa en la vida cotidiana de los cuidadores principales (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,65 • Se siente más tranquilo: 7,95 • Ha mejorado su estado de ánimo: 7,70 • Se siente más apoyado: 7,08 <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro: 7,9 • Orden y limpieza: 7,95 • Organización y funcionamiento del centro: 7,93 • Equipamiento y confort: 7,87 <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10): 8,34</p> <p>Valoración del servicio de transporte:: 8,15</p> <p>Valoración del servicio de comedor: 7,4</p> <p>Relación calidad- precio: 7,15</p>
Estudio de satisfacción de usuarios de Ayuda a Domicilio. 2015/014/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	<p>El 84,5 % de las personas titulares del servicio son mujeres y el 15,5 % hombres.</p> <p>Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación (escala 0 a 10): 7,24</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,20

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • Se siente más seguro: 7,90 • Su estado de ánimo ha mejorado: 7,14 • Se encuentra más satisfecho con su vida: 7,56 • Su estado de salud ha mejorado: 5,62 <p>Influencia de la institucionalización (% de Sí)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 91,0% • Recibir el servicio ha evitado su ingreso en una residencia: 26,7% <p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar el ingreso en una residencia: 6,47 • Permitir seguir viviendo en el domicilio en mejores condiciones: 7,98 • Potenciar la autonomía personal: 7,30 <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La actividad que recibe: 8,44 • El horario : 7,44 • Comunicación con los coordinadores ante incidencias: 7,36 • Duración de la prestación: 7,22 • Rotación cambio de auxiliares: 5,14 <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Higiene de las auxiliares: 8,70 • Trato y actitud : 8,61 • Empatía: 8,51 • Capacidad de resolución de problemas: 8,33 <p>Relación calidad- precio: 6,80</p>
Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria 2015/015/ESU	D.G Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	<p>El 75,2 % de las personas titulares del servicio son mujeres y el 24,8 % hombres.</p> <p>Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación (escala de 0 a 10): 7,64</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,30 • Se siente más seguro: 8,20 • Se siente más acompañado: 6,79 • Ha mejorado su estado de ánimo: 6,53 • Le ha servido para relacionarse con otras personas: 4,7 <p>Influencia de la institucionalización (% de Sí):</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 93,6% • Recibir el servicio ha evitado dejar su domicilio y buscar otras opciones: 21,8%

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporciona compañía y seguridad: 8,51 • Servicio disponible a cualquier hora del día: 8,94 • Prevenir situaciones de riesgo: 8,17 • Potenciar la autonomía personal: 7,81 <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia: 8,81 • Rapidez en la atención de la llamada: 8,36 • Rapidez en el desplazamiento al domicilio: 8,51 <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato y amabilidad: 8,85 • Competencia técnica: 8,63 • Empatía: 8,51 • Capacidad de resolución de problemas: 8,20 <p>Relación calidad- precio: 7,30</p> <p>Satisfacción general con el servicio: 8,70</p>

Sugerencias y Reclamaciones

El Área de Acción “Cohesión Social y Servicios Sociales” queda conformada con las anteriores Cohesión Social, Servicios Sociales y Educación y Juventud. A la nueva Área se incorporan pues todas las submaterias del sistema SYRG incluidas en las 3 anteriores.

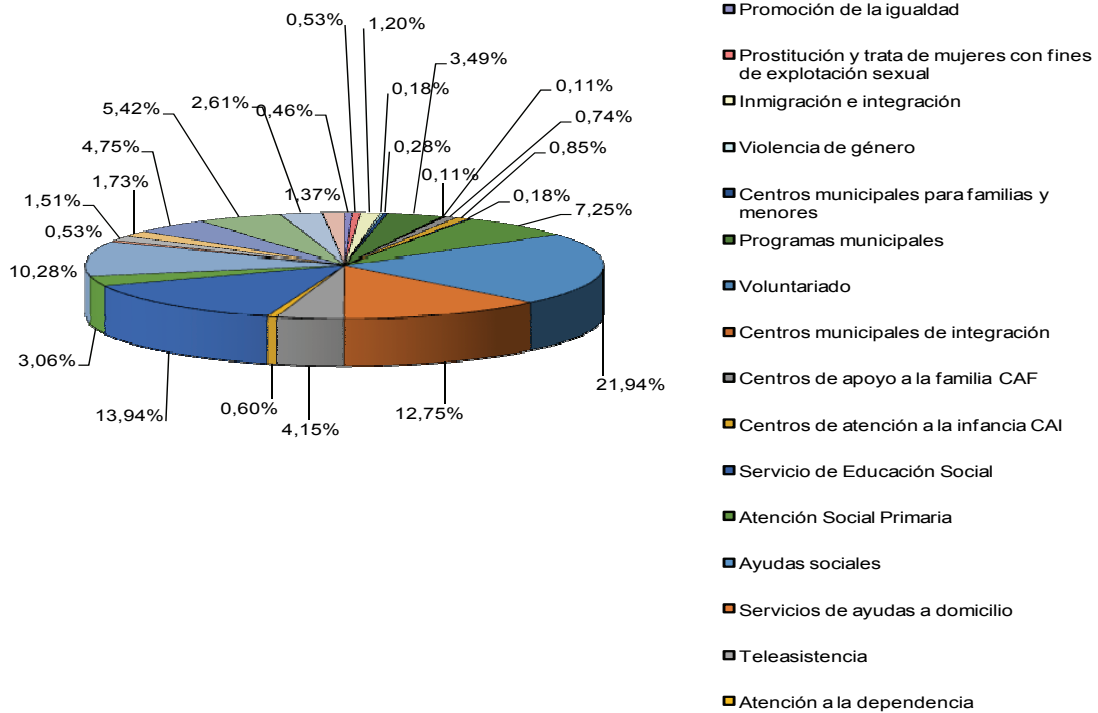
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cohesión Social y Servicios Sociales”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 5,3% del total de las tramitadas en 2015 (2.840). Por tipo de solicitud, han sido: 492 sugerencias, 2.254 reclamaciones y 95 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYRG, es el siguiente:

AREA DE ACCION	SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	13	0,46%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	0,53%
	Inmigración e integración	34	1,20%
	Violencia de género	5	0,18%
	Centros municipales para familias y	8	0,28%

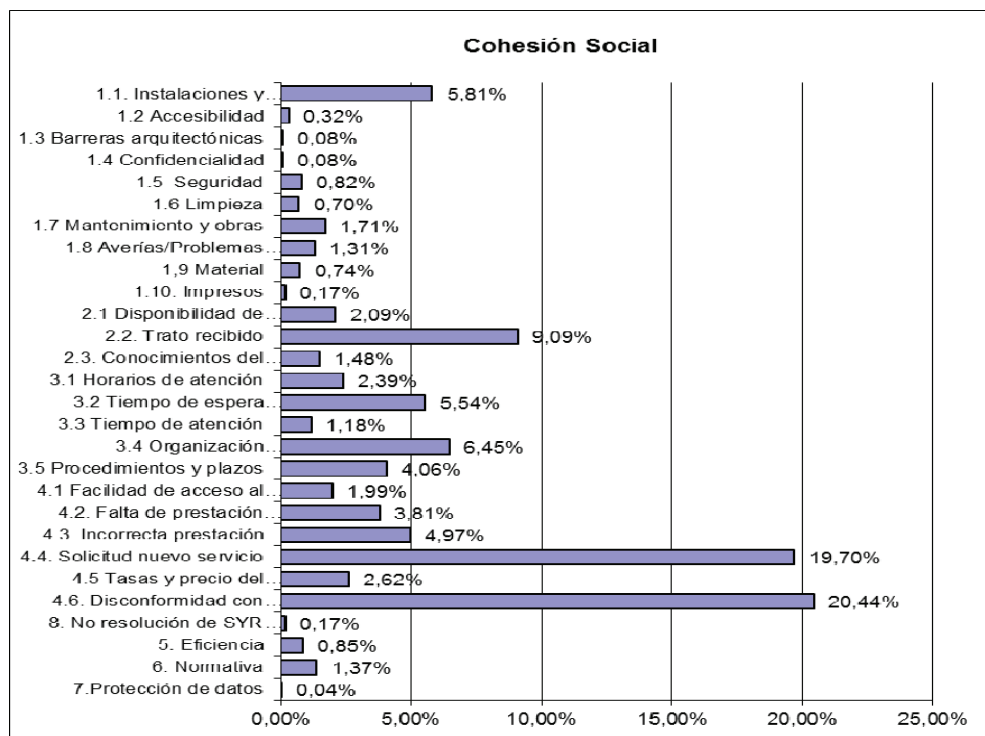
menores		
Programas municipales	99	3,49%
Centros municipales de integración	3	0,11%
Centros de apoyo a la familia CAF	21	0,74%
Centros de atención a la infancia CAI	24	0,85%
Servicio de Educación Social	5	0,18%
Atención Social Primaria	206	7,25%
Ayudas sociales	623	21,94%
Servicios de ayudas a domicilio	362	12,75%
Teleasistencia	118	4,15%
Atención a la dependencia	17	0,60%
Samur Social	396	13,94%
Centros de día (asistenciales)	87	3,06%
Centros municipales de mayores (de ocio)	292	10,28%
Actividades Educativas	15	0,53%
Centros educativos municipales	43	1,51%
Campamentos	49	1,73%
Centros abiertos	135	4,75%
Colegios Públicos	154	5,42%
Escuelas Infantiles	74	2,61%
Juventud	39	1,37%
Total	2.840	100,00%

Cohesión Social



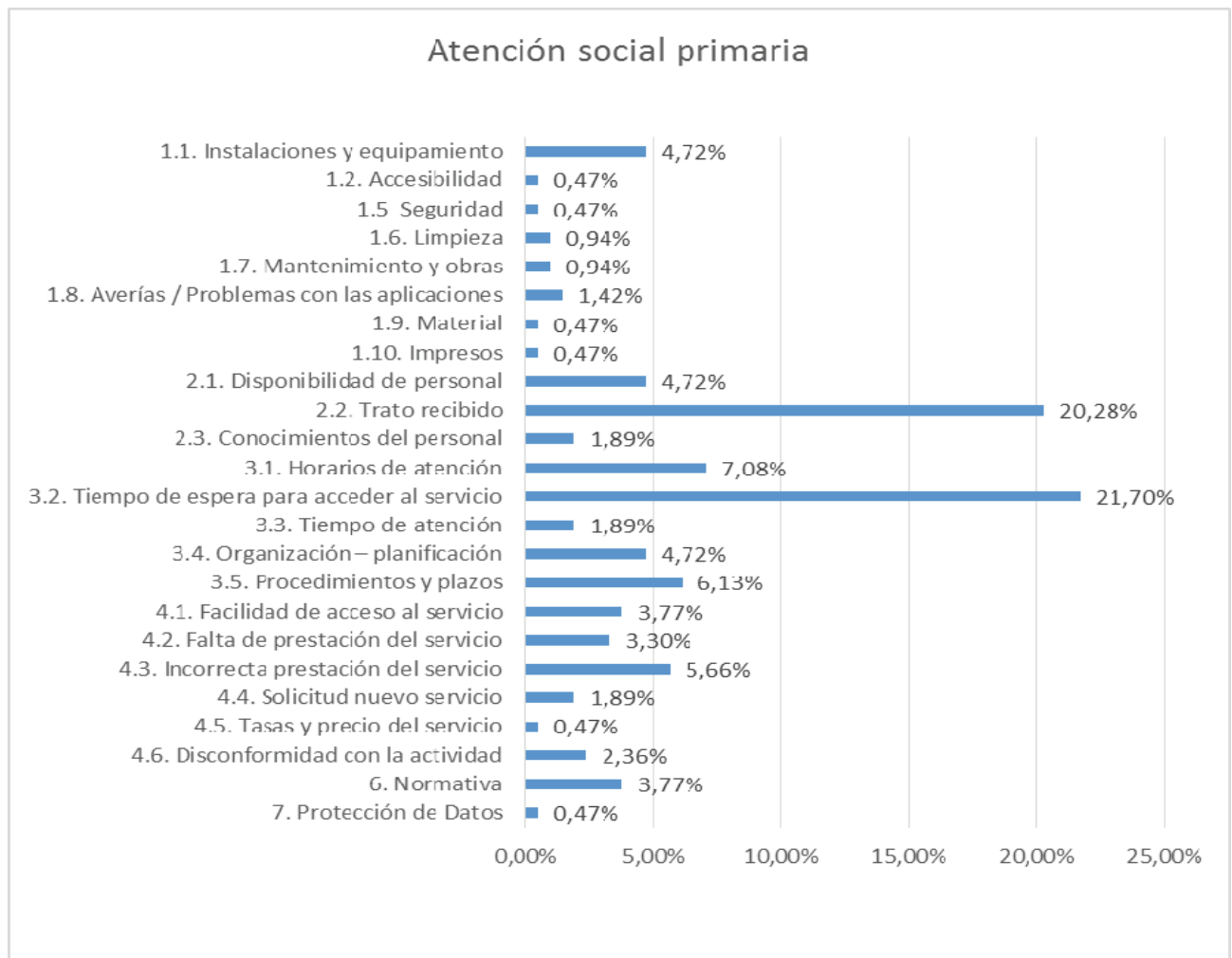
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

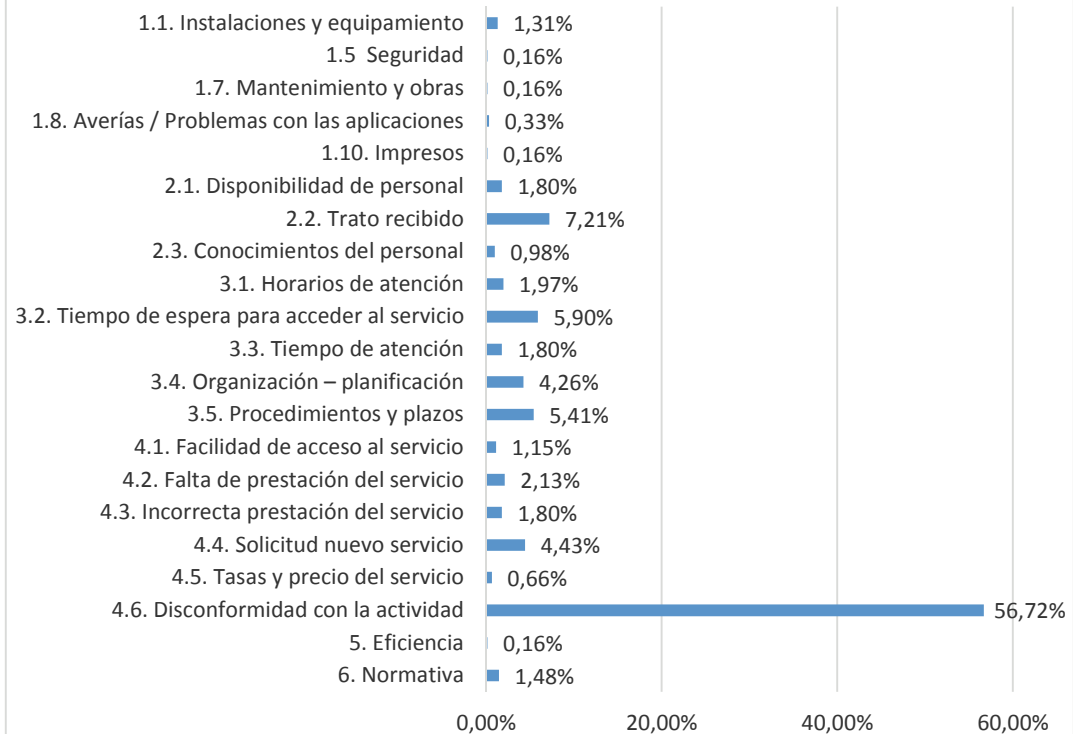


Los datos incluyen los motivos de todas las submaterias SYRG que integran la nueva Área de Acción de Cohesión Social y Servicios Sociales.

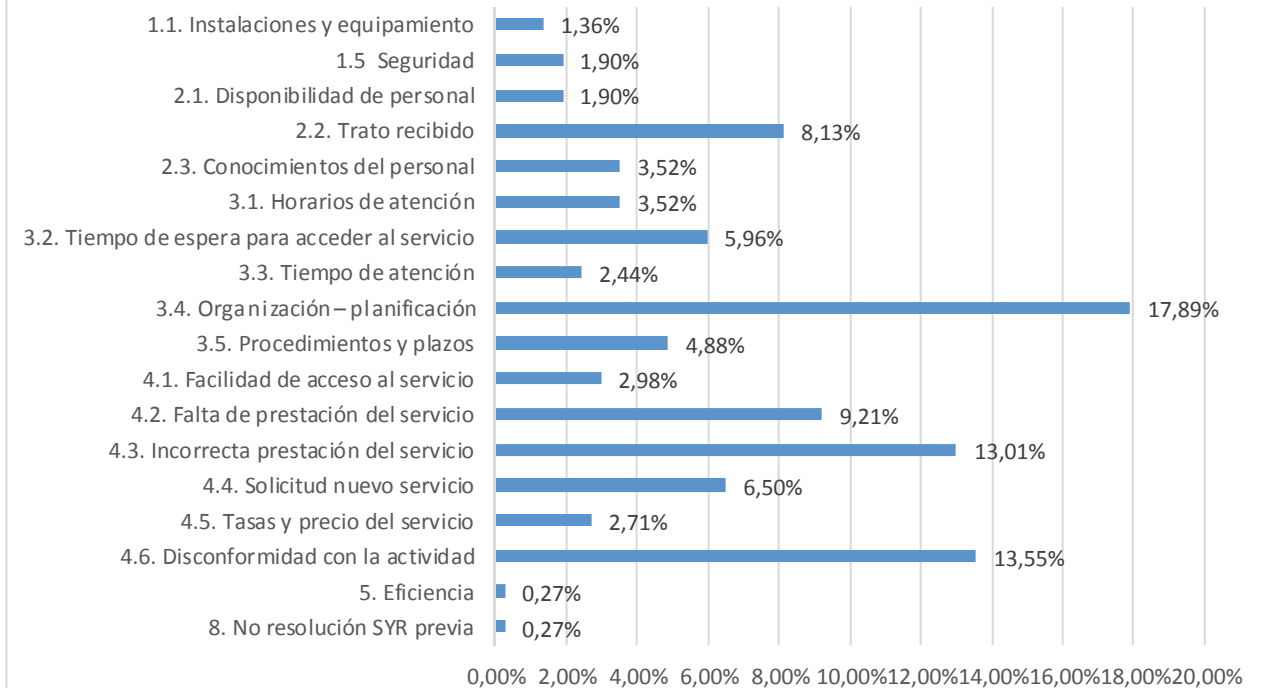
Los motivos de las solicitudes de las submaterias del Área de Acción que han tenido más de 100 son los siguientes:

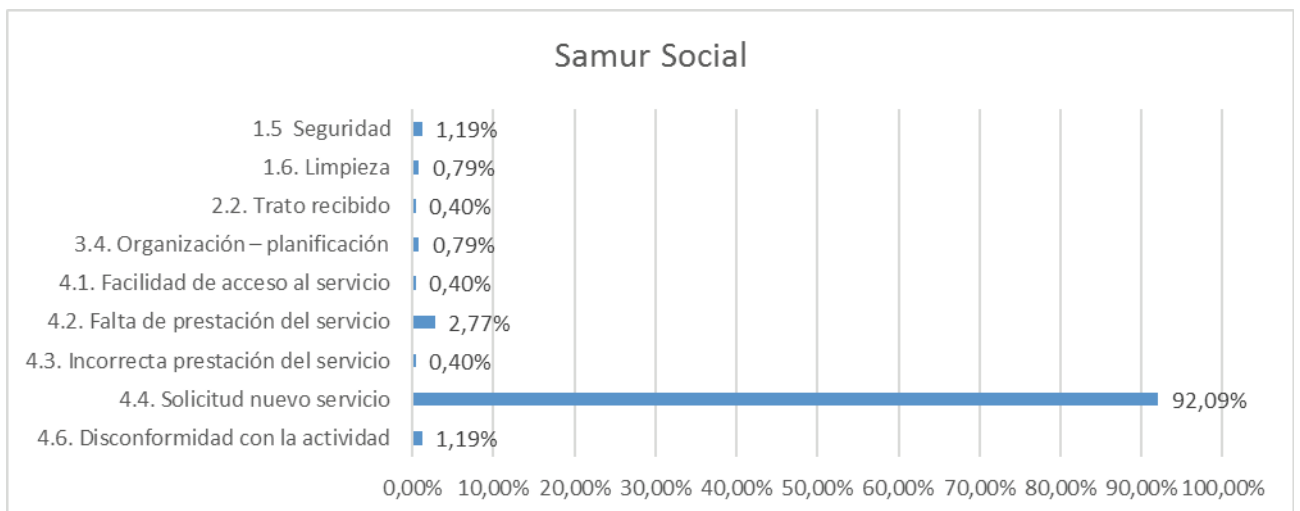
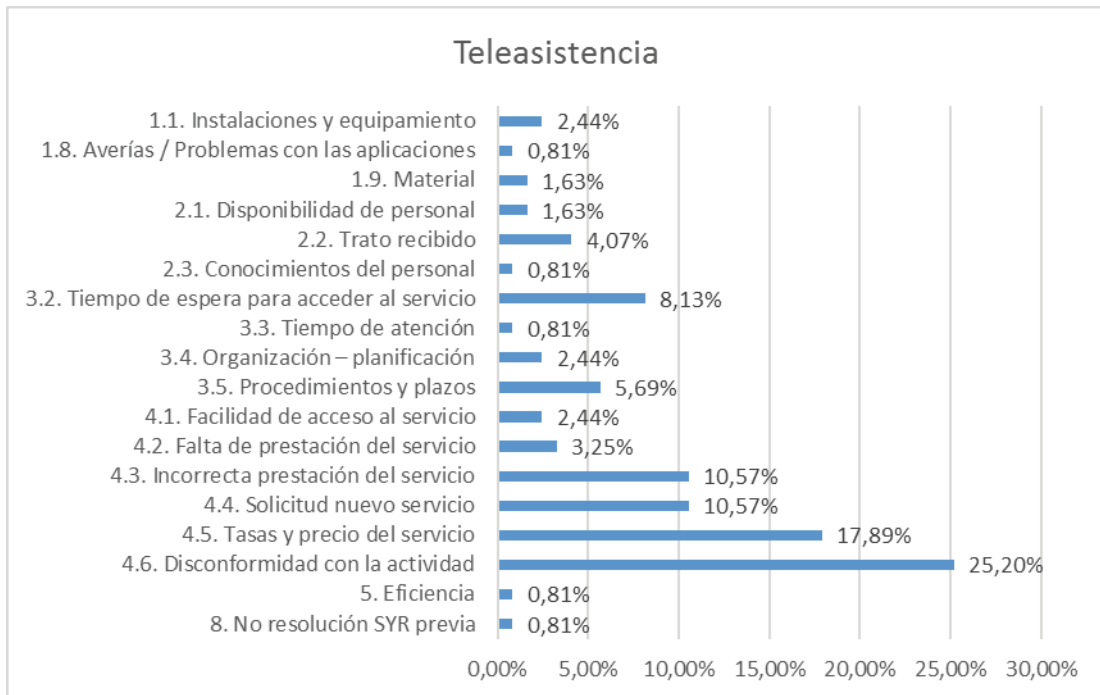


Ayudas sociales

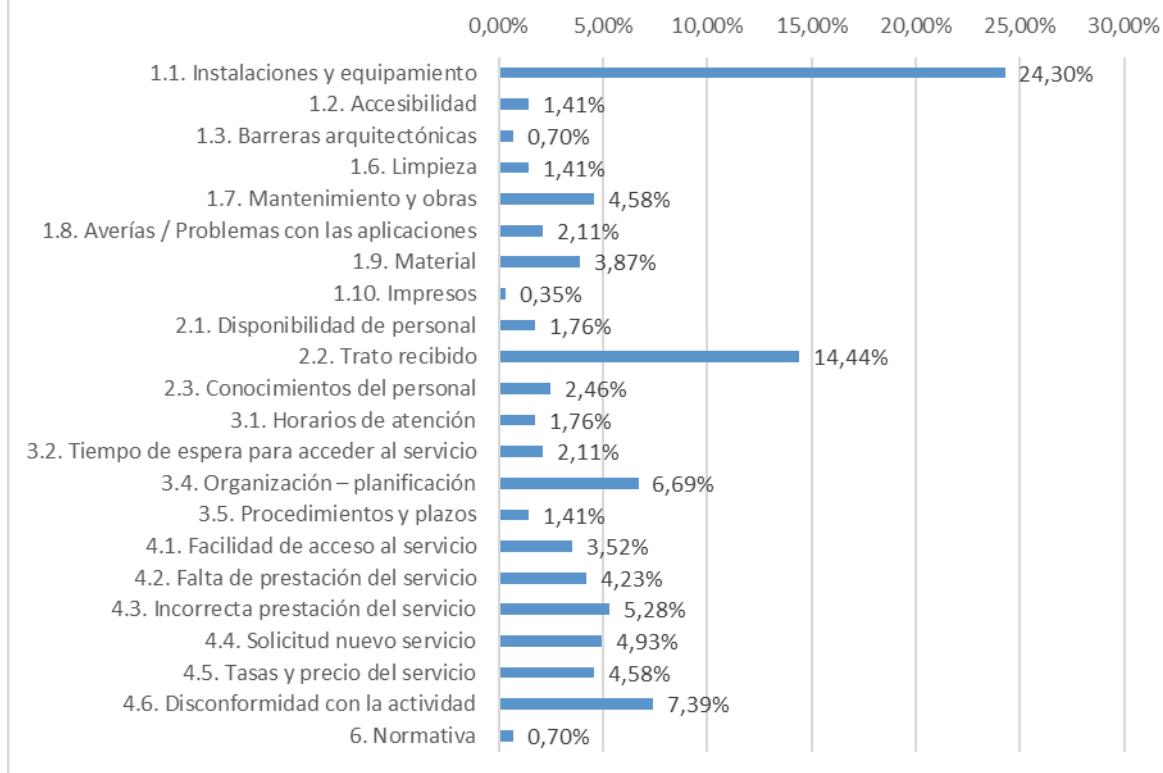


Servicios de ayuda a domicilio

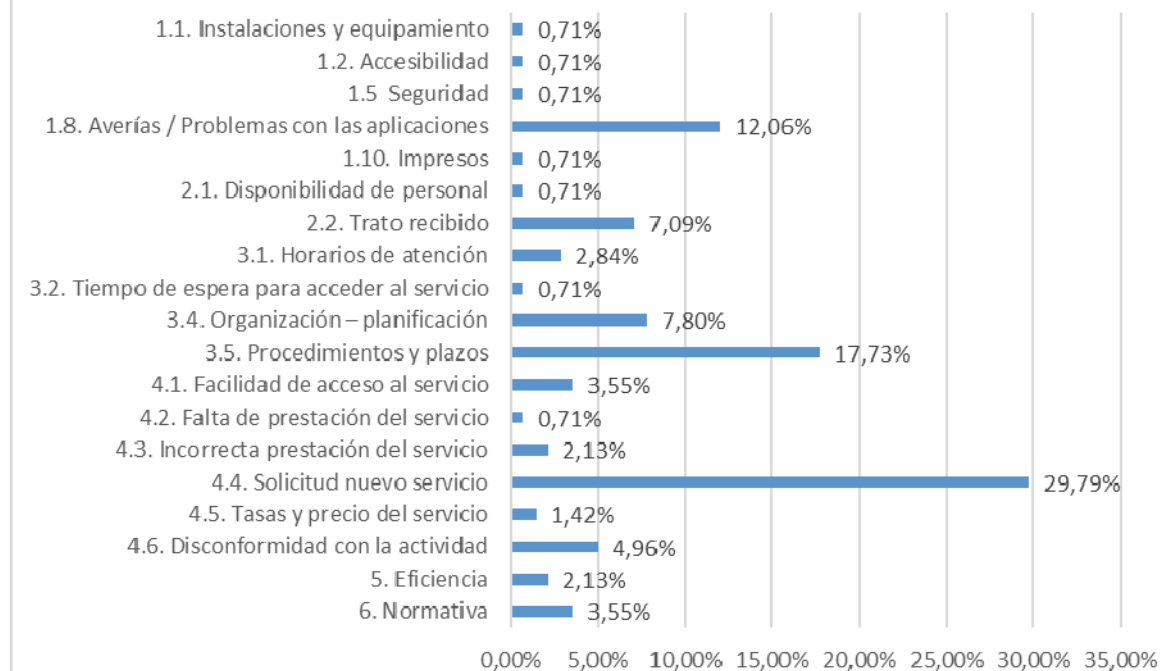


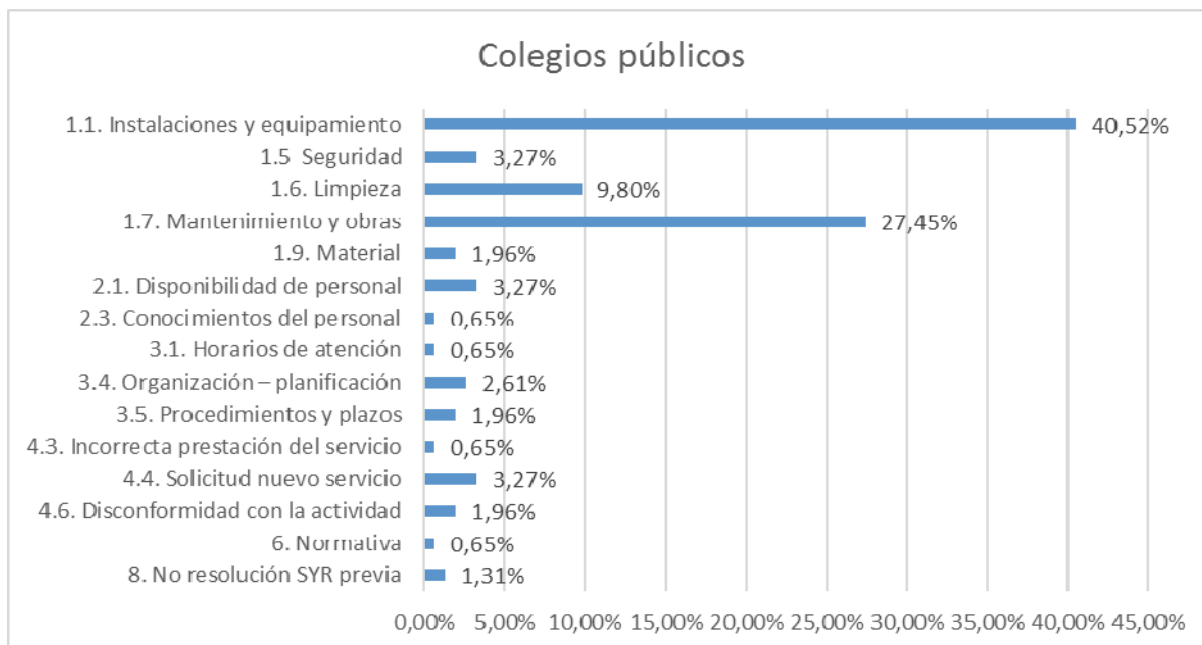


Centros municipales de mayores (de ocio)



Centros abiertos





Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

SUBMATERIA	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Promoción de la igualdad	35,17	13	13	0	7,69%	30,77%
Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	18,48	15	15	0	66,67%	73,33%
Inmigración e integración	41,75	33	34	0	36,36%	54,55%
Violencia de género	46,43	5	5	0	40,00%	40,00%
Centros municipales para familias y menores	67,85	4	8	1	28,57%	42,86%
Programas municipales	19,78	97	99	0	41,41%	92,93%
Centros municipales de integración	30,20	2	3	0	0,00%	50,00%
Centros de apoyo a la familia CAF	11,47	20	21	0	80,95%	80,95%
Centros de atención a la infancia - CAI	48,12	23	24	1	4,17%	41,67%
Servicio de Educación Social	52,80	5	5	0	20,00%	60,00%
Atención Social Primaria	50,15	171	206	4	19,17%	39,38%
Ayudas sociales	31,24	557	623	12	37,75%	70,59%
Sº ayudas a domicilio	43,05	295	362	12	17,80%	46,61%

Teleasistencia	33,42	113	118	0	17,80%	55,08%
Atención a la dependencia	45,03	15	17	1	23,53%	35,29%
Samur Social	21,15	391	396	0	41,92%	50,51%
Centros de día (asistenciales)	53,57	71	87	5	8,33%	34,52%
Centros de mayores (ocio)	58,16	246	292	20	13,83%	37,94%
Actividades Educativas	19,99	14	15	0	53,33%	73,33%
Centros educativos	38,96	43	43	0	27,91%	51,16%
Campamentos	18,98	48	49	1	69,39%	93,88%
Centros abiertos	19,32	135	135	0	58,52%	84,44%
Colegios Públicos	31,96	142	154	2	8,05%	33,56%
Escuelas Infantiles	33,42	70	74	1	31,51%	61,64%
Juventud	18,40	39	39	0	58,97%	84,62%

2.2. Cultura

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Cultura” incluye las actuaciones tendentes a promover el acceso a la cultura como bien común y como espacio de producción colectivo, con equipamientos y programas culturales como servicio público de calidad, diverso y accesible; desarrollando la investigación cultural e impulsando la producción de cultura libre, todo ello con el propósito de construir un relato integrador de la ciudad basado en la memoria, riqueza y dinamismo de Madrid y su ciudadanía.

Estas actividades se concretan en:

- Diseño y gestión de **políticas y actuaciones** que favorezcan el acceso de la ciudadanía a la cultura en sus múltiples manifestaciones.
- Información, difusión, fomento y **promoción** de la cultura, de los centros y actividades culturales, del patrimonio artístico y documental, de la lectura, del patrimonio y paisaje culturales de la ciudad y en materia de artes plásticas, artes escénicas, música, cine y otras disciplinas artísticas, todo ello con el fin de fomentar su conocimiento y disfrute de la ciudadanía.
- Creación, puesta en marcha, dirección y **gestión** de los centros, espacios y equipamientos culturales: ■ las **bibliotecas** del Ayuntamiento de Madrid: la red de bibliotecas públicas y las bibliotecas especializadas (Biblioteca Histórica, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Victor Espinós y Biblioteca Técnica); ■ el **Archivo de Villa**; ■ los **Museos Municipales** y las colecciones de titularidad municipal; el Centro de las Artes del Libro (Imprenta Municipal); ■ los **centros culturales de los Distritos**; ■ los **teatros** municipales; ■ y otros **centros culturales** como el Planetario Municipal, el CentroCentro Cibeles de Cultura y Ciudadanía, el Centro Cultural Conde Duque, el Centro madrileño de Imágenes, ...
- Catalogación, conservación, restauración, ampliación y difusión de **la documentación y los bienes** culturales adscritos a estos centros y colecciones, así como promoción del conocimiento, la consulta y la investigación de los mismos, mediante la incorporación de nuevas tecnologías con el fin de garantizar su accesibilidad.
- Digitalización del patrimonio bibliográfico, documental y artístico del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de promover su conservación, su conocimiento y accesibilidad; y difusión de los contenidos digitales de carácter cultural, a través de **Memoria de Madrid**.
- Programación, organización y gestión de actividades y proyectos culturales en la ciudad y en los distritos, con la participación de la ciudadanía, y de los distintos agentes y sectores vinculados a la acción cultural de Madrid: festivales culturales, fiestas, certámenes, iniciativas de interés público,...
- Fomento de actividades culturales en el espacio público y reconocimiento, visibilización y apoyo a creadores e iniciativas culturales de interés para la ciudad; fomento y apoyo a los oficios ligados a las bellas artes y la lectura y a los distintos agentes y sectores vinculados a la creación cultural en la ciudad de Madrid.
- Gestión de la **Banda Sinfónica Municipal**.

- Catalogación, rehabilitación, restauración, conservación y ampliación del patrimonio histórico mueble e inmueble de propiedad municipal, incluidos el patrimonio inmaterial; programas de **restauración** del patrimonio histórico mueble o inmueble de otras titularidades, que se le encomienden al Ayuntamiento.
- Desarrollo de programas de construcción y conservación de **monumentos municipales**.
- Impulso, sostenimiento y participación en **redes nacionales e internacionales** de colaboraciones culturales y/o destinadas a la interconexión de los fondos culturales y a la universalización del acceso al conocimiento.
- Promoción de actuaciones y **convenios de colaboración** con otras Administraciones Públicas y con entidades públicas y privadas, en el ámbito de la cultura.
- Fomento de **la investigación, la educación y la experimentación** cultural en entornos orientados a la creación de conocimiento compartido.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Cultura”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	99.358.541,53
Empresas Municipales	44.943.564,19
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	144.302.105,72
Eliminaciones	-23.509.539,80
Total consolidado	120.792.565,92

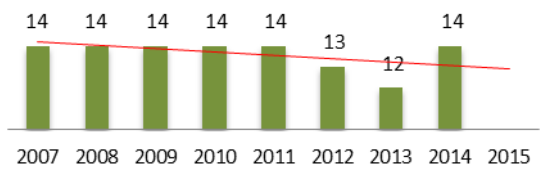

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Cultura”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
33210	BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y PATRIMONIO	21.982.261,22		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
	BIBLIOGRÁFICO			
33220	ARCHIVOS	1.280.625,12		
33301	MUSEOS	4.468.007,43	-474495,63	
33401	ACTIVIDADES CULTURALES	30.796.633,57	-3984928,54	
33404	PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL	608.463,85		
33405	BANDA SINFÓNICA MUNICIPAL	4.913.832,10	-152686,61	
33601	PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO	5.461.863,51	-335900,58	
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	430.767,86		
93302	EDIFICIOS	5.521.879,26		
91213	ÁREA DE GOB.CULTURA Y DEPORTES	282.403,28		
33000	DIR. Y GEST. ADMV. DE CULTURA Y DEPORTES	23.611.804,33	-18561528,44	
Total Cultura		99.358.541,53	-23.509.539,8	75.849.001,73

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA		PROMOVER EL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LA CULTURA COMO BIEN COMÚN Y COMO ESPACIO DE PRODUCCIÓN		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total de actos y programas	C		
Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos.	Total de funciones	GM		

Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	Miles de visitantes	C	
Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.	Media en una escala de 0 a 10	C	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cultura.	Porcentaje	GM	
Gasto no financiero en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	
Gasto operativo en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>27</td><td>28</td><td>28</td><td>26</td><td>23</td><td>23</td><td>29</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	Valor	27	28	28	26	23	23	29				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014																
Valor	27	28	28	26	23	23	29																
Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal. El dato corresponde a infraestructuras de proximidad Falta el dato que corresponde a infraestructuras metropolitanas.	Total de m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>301,565</td><td>304,066</td><td>339,100</td><td>358,074</td><td>446,830</td><td>428,642</td><td>425,394</td><td>449,194</td><td>184,542</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	301,565	304,066	339,100	358,074	446,830	428,642	425,394	449,194	184,542
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	301,565	304,066	339,100	358,074	446,830	428,642	425,394	449,194	184,542														
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>23,87</td><td>24,35</td><td>20,96</td><td>24,08</td><td>24,13</td><td>25,26</td><td>28,94</td><td>30,21</td><td>30,44</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94	30,21	30,44
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94	30,21	30,44														
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>74.758</td><td>78.241</td><td>68.241</td><td>78.799</td><td>78.799</td><td>81.680</td><td>92.829</td><td>95.629</td><td>95.629</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829	95.629	95.629
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829	95.629	95.629														
Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.	Total de puntos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>63</td><td>63</td><td>63</td><td>65</td><td>65</td><td>65</td><td>66</td><td>67</td><td>67</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	63	63	63	65	65	65	66	67	67
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	63	63	63	65	65	65	66	67	67														
Infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de infraestructuras	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>143</td><td>145</td><td>149</td><td>156</td><td>156</td><td>154</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	143	145	149	156	156	154						
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012																	
Valor	143	145	149	156	156	154																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.	Total de salas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Salas</th><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>15</td><td></td><td></td><td>14</td><td>15</td><td>17</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Salas	14	14	14	15			14	15	17
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Salas	14	14	14	15			14	15	17														
Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios metropolitanos.	Total de espectáculos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Espectáculos</th><td>271</td><td>250</td><td>280</td><td>226</td><td>179</td><td>159</td><td>253</td><td>268</td><td>985</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Espectáculos	271	250	280	226	179	159	253	268	985
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Espectáculos	271	250	280	226	179	159	253	268	985														
Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.	Total de espectadores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Espectadores</th><td>472.835</td><td>449.328</td><td>563.153</td><td>518.791</td><td>357.524</td><td>303.924</td><td>392.546</td><td>442.599</td><td>418.193</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Espectadores	472.835	449.328	563.153	518.791	357.524	303.924	392.546	442.599	418.193
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Espectadores	472.835	449.328	563.153	518.791	357.524	303.924	392.546	442.599	418.193														
Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.	Total de actos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Actos</th><td>8.577</td><td>8.741</td><td>8.692</td><td>9.292</td><td>9.022</td><td>7.015</td><td>7.013</td><td>8.009</td><td>8.160</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Actos	8.577	8.741	8.692	9.292	9.022	7.015	7.013	8.009	8.160
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Actos	8.577	8.741	8.692	9.292	9.022	7.015	7.013	8.009	8.160														
Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Participantes</th><td>103.524</td><td>101.169</td><td>98.270</td><td>101.538</td><td>67.478</td><td>92.709</td><td>88.942</td><td>89.743</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Participantes	103.524	101.169	98.270	101.538	67.478	92.709	88.942	89.743	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Participantes	103.524	101.169	98.270	101.538	67.478	92.709	88.942	89.743															
Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.	Total de talleres y cursos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Talleres y cursos</th><td>5.210</td><td>5.145</td><td>4.973</td><td>5.035</td><td>5.009</td><td>4.699</td><td>4.558</td><td>4.889</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Talleres y cursos	5.210	5.145	4.973	5.035	5.009	4.699	4.558	4.889	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Talleres y cursos	5.210	5.145	4.973	5.035	5.009	4.699	4.558	4.889															
Satisfacción ciudadana con la oferta cultural de la ciudad.	Indicador de satisfacción escala 0-100	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Satisfacción</th><td>70,1</td><td></td><td></td><td>66,5</td><td></td><td>65,0</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Satisfacción	70,1			66,5		65,0						
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014																	
Satisfacción	70,1			66,5		65,0																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	C	
Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	GM	
Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	C	
Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Cultura” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa

Fomento de la eficiencia y gestión energética en edificios municipales

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

OE: Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

Colaboración público-social

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Construir y promover la cultura como bien común

Construcción de un relato sobre la ciudad y su memoria que refleje la riqueza, dinamismo y diversidad de Madrid

Desarrollo de la educación y la investigación cultural

Desarrollo e impulso de la producción de cultura libre

Descentralización de los programas y recursos dedicados al área cultural

Difusión y descentralización de la cultura

Promoción del acceso a los equipamientos y programas culturales como servicio público de calidad, diverso y accesible

OE: Luchar contra la pobreza y la exclusión social

Especial atención a la personas más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social

OE: Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad

Fomento de la autonomía de los adolescentes y jóvenes mediante acciones formativas y alternativas de participación y autogestión

Promoción de una educación de calidad y en igualdad de oportunidades

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos culturales

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Cuidado del espacio público como lugar de encuentro y vida en común (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Mejora e intervención en el Paisaje Urbano

Patrimonio municipal al servicio de la ciudadanía

Rehabilitación, restauración y conservación del patrimonio cultural

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Fomentar empleo estable, digno y equitativo

Impulso y desarrollo de la capacidad productiva del tejido cultural

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Impulso y desarrollo de la capacidad productiva del tejido cultural

Políticas activas de empleo, modelos de intervención y acompañamiento personalizados

Evaluación

Calidad

En 2015 ha sido certificada por AENOR con la **Norma UNE 93200** la **Carta de Servicios de Red de Bibliotecas Públicas** perteneciente a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, adscrita al Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

Medio Ambiente

El **Palacio de Cibeles** cuenta desde 1 de septiembre de 2012 con la certificación de la **Norma UNE EN ISO 14001** cuyo alcance abarca las actividades administrativas, culturales y de gestión de instalaciones y eventos del Palacio de Cibeles; su última certificación, de 9 de abril de 2014, está en vigor hasta el 9 de abril de 2017. Tiene además registrado su sistema de gestión medioambiental en el **Registro EMAS** para estas mismas actividades, desde 26 de marzo de 2012; su última renovación de 9 de abril de 2014, está en vigor hasta el 6 de octubre de 2018.

Compromisos de Calidad

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



Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2015: 4 de marzo de 2016

Fecha Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

Compromisos	Totales	18
Indicadores	Totales	30
	Evaluados	30
	Cumplidos	29
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	96'67
Mejoras		2

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos



Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011
Fecha Evaluación 2015: 15 de abril de 2016

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	Totales	9
-------------	---------	---

Indicadores	Totales	16
	Evaluados	16
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	81'25
Mejoras		3

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



Fecha Aprobación: 29 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2015: 29 de marzo de 2016

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

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

En la Carta de Servicios de, **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** se establecieron los siguientes **servicios**: información general y especializada, consulta de sus fondos bien presencial o a través de la web los fondos digitalizados, préstamo de fondos para exposiciones, reproducción de documentos, préstamo de fondos a domicilio (monografías, partituras y audiovisuales...), préstamo de instrumentos musicales, cabinas de ensayo con piano y otros instrumentos, audiciones y conciertos, visitas guiadas/temáticas, formación de usuarias/os, charlas, conferencias y talleres, conciertos, exposiciones propias o en colaboración con otras instituciones municipales.

Compromisos	Totales	19
Indicadores	Totales	40
	Evaluados	40
	Cumplidos	29

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	72'50
Mejoras		3

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Cultura se han realizado a lo largo de 2015 cuatro estudios de opinión ciudadana, que pueden consultarse en la página web del Observatorio de la Ciudad de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de Satisfacción 2015: Bibliotecas especializadas del Ayuntamiento de Madrid. Hemeroteca Municipal de Madrid 2015/029/ESU	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	<p>El 31,75% de los informantes acude por motivos de estudio e investigación y un 28,25% por ocio y tiempo libre. Entre los motivos por los que visitan la HMM, los usuario/as destacan su interés profesional (19,05%) y personal (19,05%).</p> <p>Puntuación media de los usuarios (% que valora con un 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio e instalaciones: 39,44% • El horario de apertura: 40% • La información general recibida: 50,72% • El trato y la atención: 73,73% • El proceso de realización de carnets: 60,29% <p>Valoración global de la HMM y sus servicios: el 38,64% puntúa con 10, el 32,88% otorga un 9 y el 18,98% un 8.</p>
Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Histórica Municipal 2015. 2015/030/ESU	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	<p>El 34% de los informantes son mujeres y el 44% son hombres. El rango más numeroso es el que va de los 45-64 años, el resto está muy igualado</p> <p>Puntuación media de los usuarios en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trato y la atención recibidos: 9,10 • Tiempo de espera de consulta en sala: 8,87 • Información general y especializada recibida: 8,74 • Tiempo de espera de documentos reprografados: 8,36 • Actualización del catálogo: 8,09 • Tiempo descarga documentos digitalizados: 7,75 • Horario de apertura: 6,72 <p>Valoración global del servicio: 8,63</p>
Encuesta de satisfacción 2015 Bibliotecas Especializadas	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	<p>El 44,84% de los informantes son mujeres y el 45,36% son hombres.</p> <p>Puntuación media de los usuarios en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trato y la atención recibidos: • Facilidad de búsqueda en el catálogo:

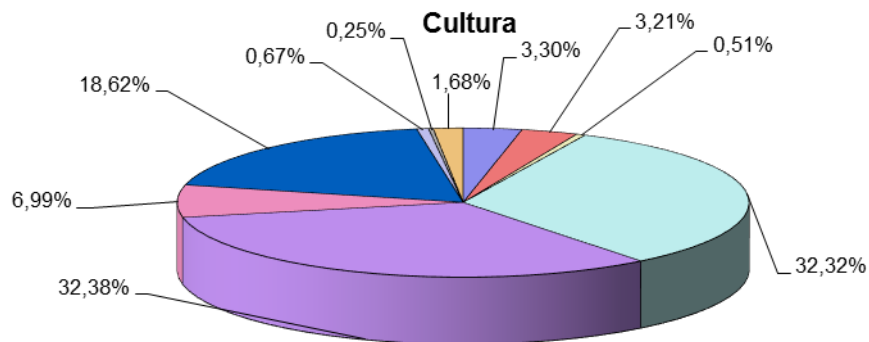
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
del Ayuntamiento de Madrid: Biblioteca Musical Víctor Espinós 2015/031/ESU		<ul style="list-style-type: none"> • Información general y especializada recibida: • Tiempo de espera de documentos reprografados • Actualización de la información y los contenidos • Estado de los documentos que se prestan • Horario de apertura: Valoración global del servicio:
Evaluación de bibliotecas públicas 2015. Encuesta a usuarios 2015 /032/ ESU	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	<p>La encuesta se ha realizado en 30 bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales. El 54,34 % de los informantes son mujeres y el 44,32% son hombres.</p> <p>El 91,62 % de los usuarios son lectores habituales.El 73,7 % de los usuarios acude a la biblioteca al menos una vez a la semana, y el 30,54% la visita diariamente.</p> <p>El 95% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos</p> <p>Puntuación media de los usuarios en una escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en ser atendidos: 8,97 • Horario de la biblioteca: 8,97 • Trato recibido: 9,09 • Infraestructuras e instalaciones: 7,88 • La colección de la biblioteca: 7,46 • Adecuación del fondo a gusto/necesidades: 7,53 • Estado físico de los materiales: 7,75 • Información y contenidos de la web: 7,31 • Actualización de contenidos de la web: 7,07 • Catálogo on line OPAC: 7,43 Valoración global del servicio: 8,57

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cultura”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 5,9% (3.147) del total de las tramitadas en 2015 por el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, a las que se deben añadir las tramitadas por la empresa municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, sobre la gestión cultural que esta empresa realiza que fueron 74 referidas a actividades culturales y 398 por cuestiones relativas a incidencias en espacios culturales gestionados por la empresa. Por tipo de solicitud, de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 677 sugerencias, 2.408 reclamaciones y 62 felicitaciones.

El desglose por submaterias de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, es el siguiente:

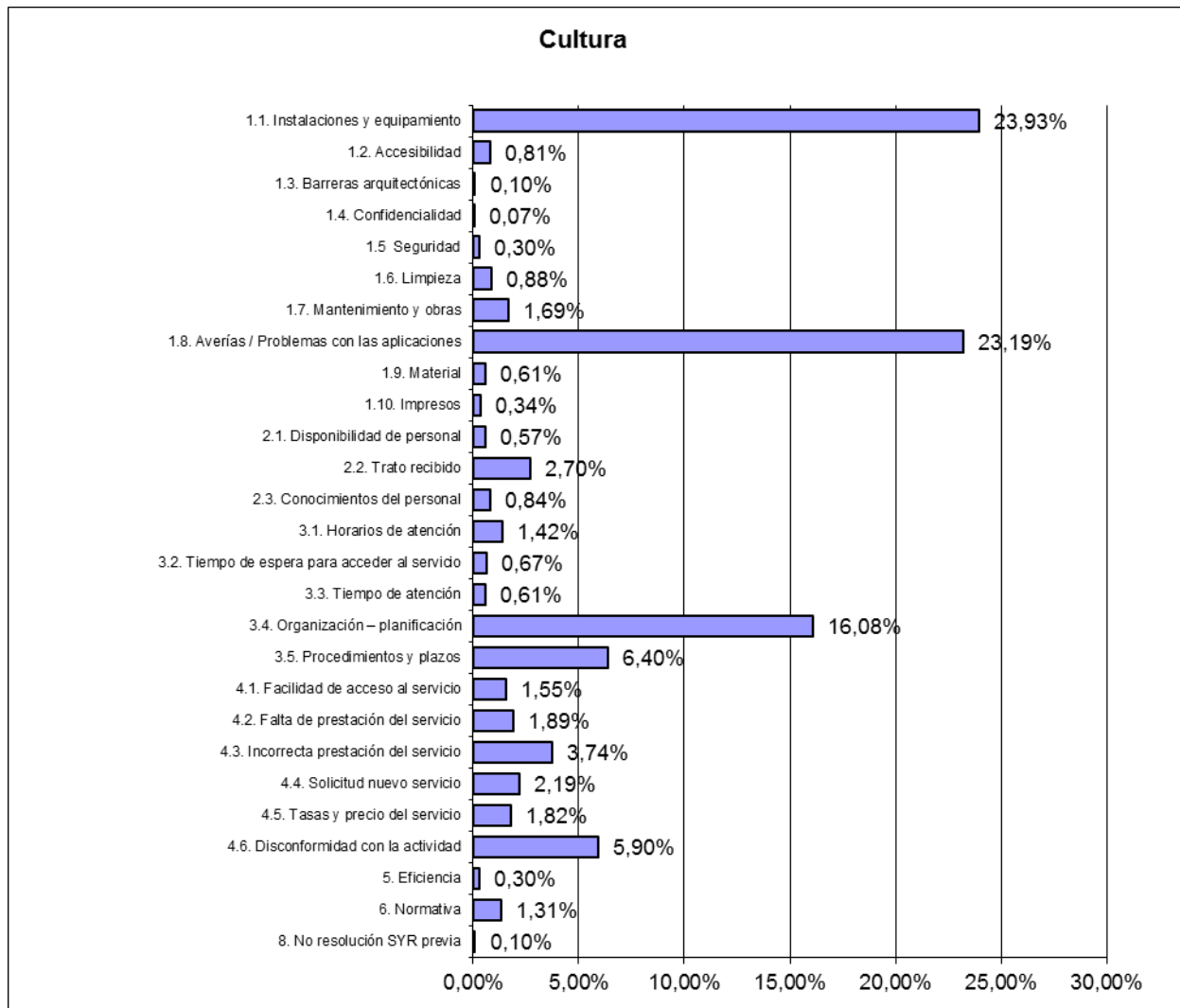
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Sin clasificar	2	0,06%
Otras infraestructuras culturales	104	3,30%
Promoción y Proyectos Culturales	101	3,21%
Bibliotecas especializadas	16	0,51%
Gestión de solicitudes en Centros Culturales	1.017	32,32%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	32,38%
Actividades Culturales en medio abierto	220	6,99%
Bibliotecas	586	18,62%
Museos	21	0,67%
Archivos	8	0,25%
Monumentos	53	1,68%
Total	3.147	100,00%



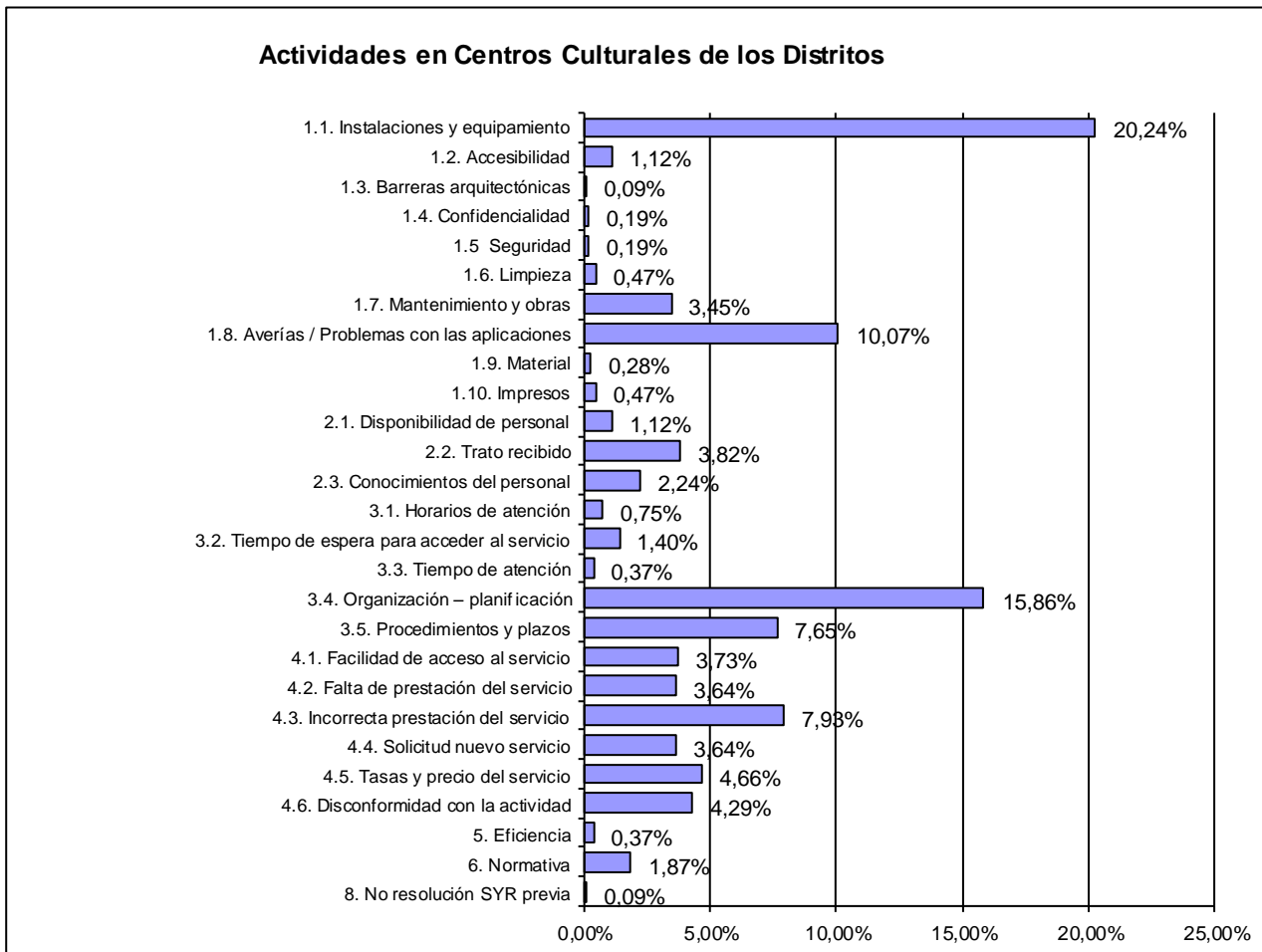
- Otras infraestructuras culturales
- Bibliotecas especializadas
- Actividades en Centros Culturales de los Distritos
- Bibliotecas
- Archivos
- Promoción y Proyectos Culturales
- Gestión de solicitudes en Centros Culturales
- Actividades Culturales en medio abierto
- Museos
- Monumentos

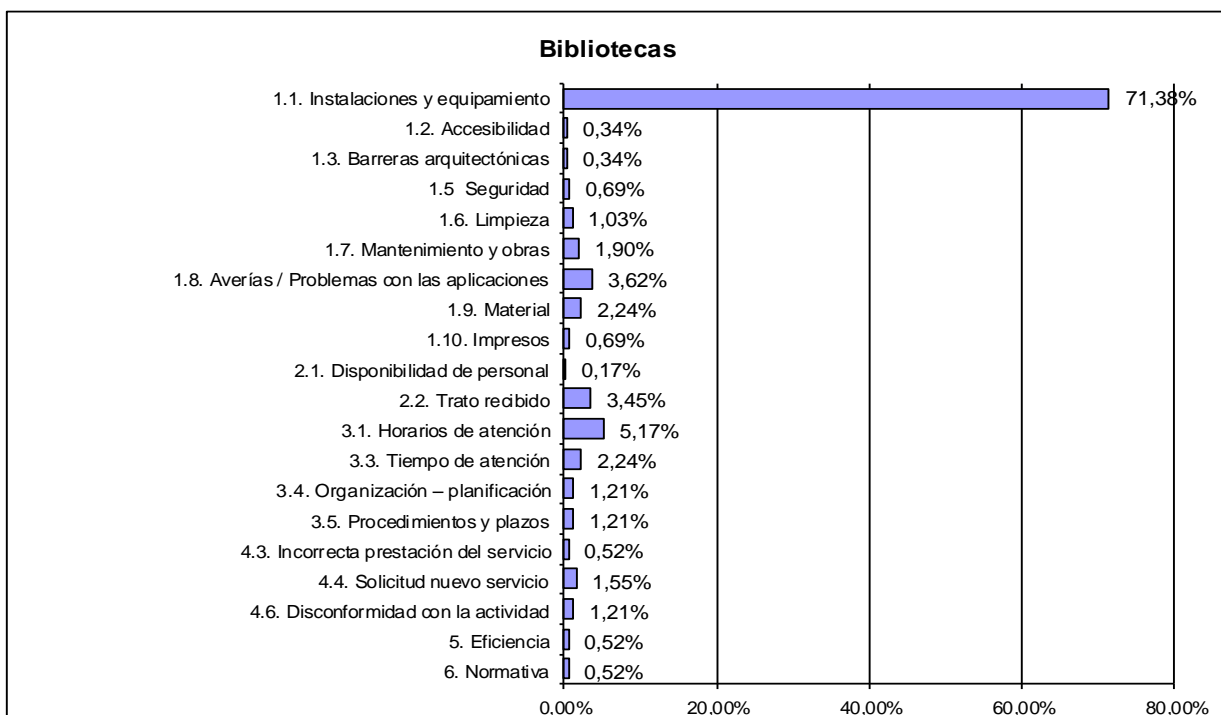
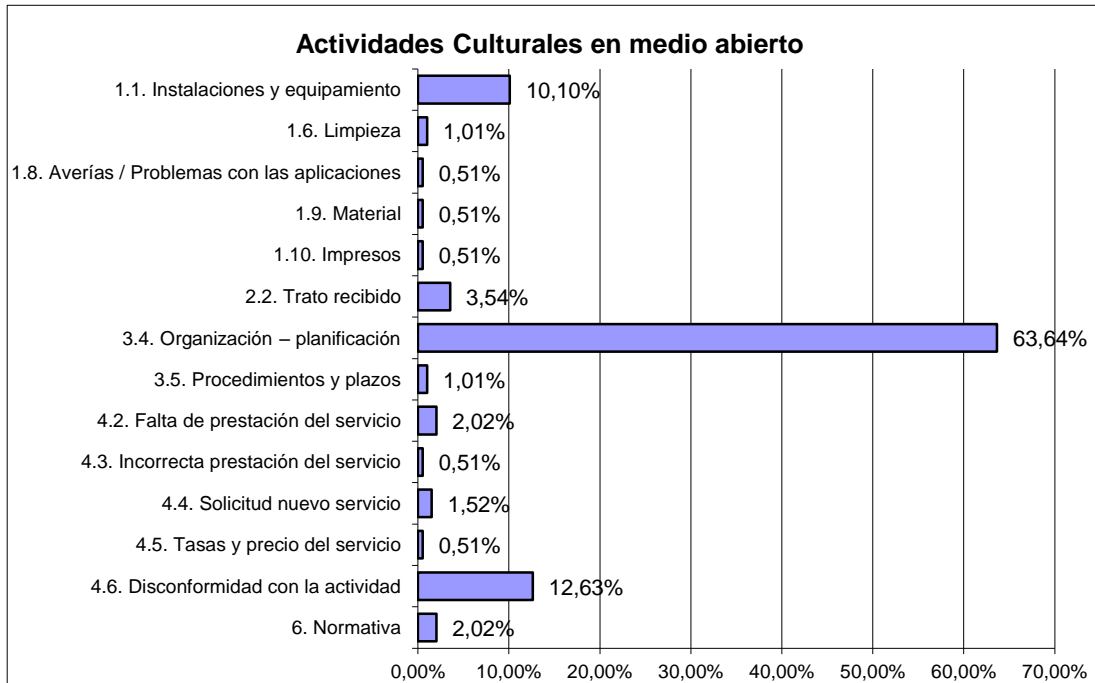
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

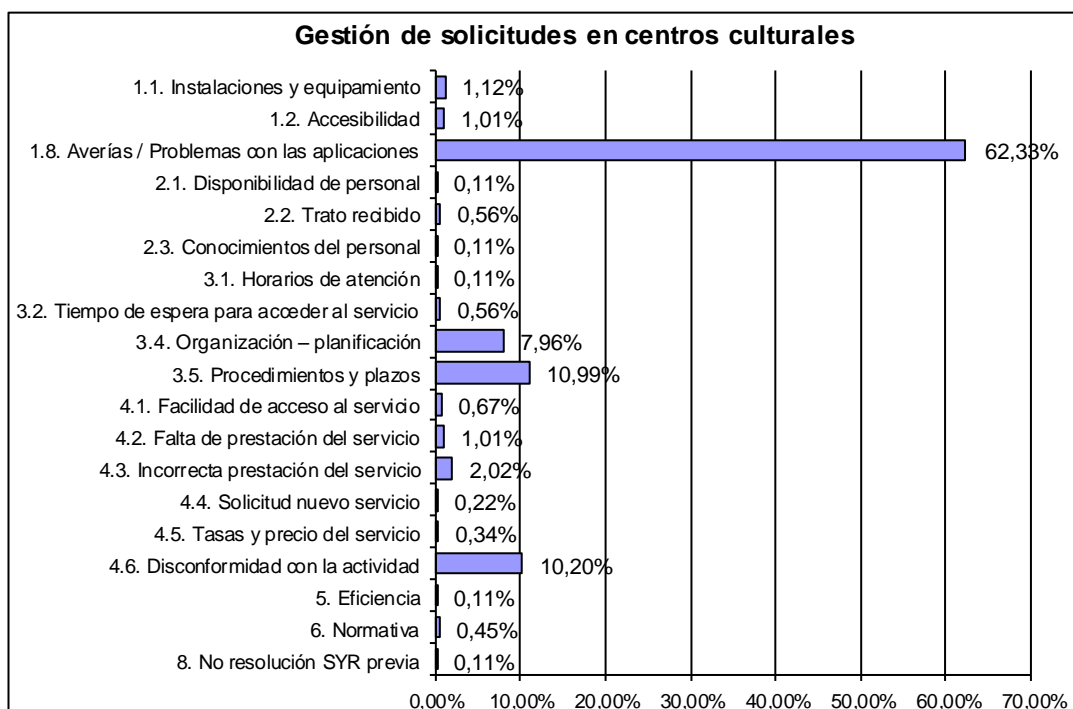
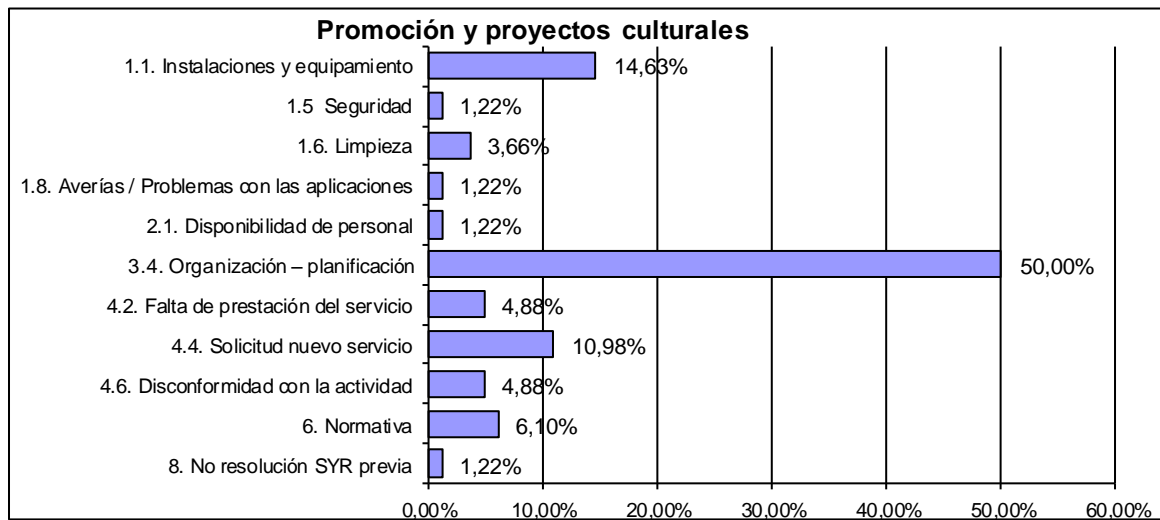
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:







Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos de días naturales) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Otras infraestructuras culturales	29,49	101	104	0	7,84%	34,31%
Bibliotecas especializadas	26,30	16	101	6	43,75%	62,50%
Gestión de solicitudes en centros culturales	36,95	865	16	0	37,72%	64,36%
Promoción y Proyectos Culturales	39,15	89	1.017	37	14,58%	29,17%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	47,06	936	1.019	20	18,37%	40,26%
Actividades Culturales en medio abierto	55,28	184	220	19	5,34%	19,90%
Bibliotecas	22,44	581	586	0	33,68%	77,09%
Museos	23,95	21	21	0	14,29%	47,62%
Archivos	35,94	8	8	0	37,50%	37,50%
Monumentos	46,29	52	53	0	7,69%	34,62%

2.3. Deporte

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Deporte” tiene como **objetivo** facilitar el acceso de la población en general a la actividad, el ejercicio físico y el deporte; con un adecuado mantenimiento de las instalaciones deportivas municipales; favoreciendo la máxima proximidad de éstas a la ciudadanía de acuerdo a un equilibrio territorial en los Distritos; así como diseñando un programa amplio de actividades y servicios, que responda a las necesidades de los diferentes grupos de población.

Para ello, realiza las siguientes **actividades**:

- Diseño y gestión de la **estrategia y política deportiva** del Ayuntamiento y elaboración de disposiciones normativas en esta materia.
- Detección y estudio de las necesidades deportivas en el municipio y las posibles áreas de actuación.
- Planificación, gestión y coordinación de programas, escuelas y competiciones deportivas integrantes del **programa deportivo**, con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar a través de la actividad física y el deporte; empleando el deporte como herramienta de intervención social; fomentando la participación ciudadana, la equidad de género y la participación de colectivos en riesgo de exclusión social; y adecuándolo a las necesidades de personas con diversidad funcional.
- Información y difusión de las actividades y programas deportivos de la ciudad de Madrid y de los Distritos para fomentar su conocimiento y que **estimulen** el acceso de la ciudadanía al deporte y faciliten la comunicación con el Ayuntamiento en materia deportiva.
- Gestión, mantenimiento y mejora de la **red de Equipamientos Deportivos Municipales**: Centros Deportivos Municipales, Instalaciones Deportivas Básicas (pistas polideportivas, campos de fútbol, etc.) y otros equipamientos, y planificación y construcción de nuevas instalaciones y equipamientos y ejecución de proyectos de mejora de los existentes.
- Diseño, organización e impartición de **clases** para la práctica de la actividad física y el aprendizaje, y perfeccionamiento del deporte a través de diferentes programas (clases y escuelas deportivas, actividades para personas con discapacidad, ejercicio físico y salud, actividades deportivas en la calle, cursos de verano, servicios de medicina deportiva, etc.),
- Diseño y organización o colaboración en la organización de **torneos y competiciones deportivas** en la ciudad y en los Distritos: juegos deportivos municipales de deportes de equipo (baloncesto, balonmano, fútbol, etc.) e individuales (atletismo, judo, natación, tenis, etc.), torneos y circuitos, carreras, maratones, marchas, etc.
- Dirección, coordinación, organización y realización de **eventos deportivos** que se celebren en la ciudad de Madrid o en los Distritos, fomentando la realización de actividades deportivas en el espacio público.

- Desarrollo de programas de **fomento y promoción del deporte** con federaciones y entidades deportivas, y centros educativos: convenios de colaboración, organización de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva y otros programas de educación a través del deporte, subvenciones, etc.
- Participación en **redes** nacionales e internacionales y **relaciones con** instituciones y organismos públicos y privados para el impulso de la actividad deportiva en Madrid.

Estructura orgánica



Presupuesto del Área de Acción “Deporte”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	159.721.316,87
Empresas Municipales	31.657.769,04
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	191.379.085,91
Eliminaciones	-32.586.389,47
Total consolidado	158.792.696,44

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Deporte”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
34101	ACTUACIONES DEPORTIVAS EN DISTRITOS	719.371,13		
34102	COORDINACIÓN Y FOMENTO DEL DEPORTE	15.511.852,66	-2.184.684,21	
34201	INSTALACIONES DEPORTIVAS	97.357.016,95	-4.320,00	
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	6.754.659,72		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91219	ÁREA DELEGADA DE DEPORTES	247.940,90		
91213	ÁREA DE GOB.CULTURA Y DEPORTES	462.479,22		
33000	DIR. Y GEST. ADMV. DE CULTURA Y DEPORTES	38.667.996,29	-30.397.385,26	
Total Deporte		159.721.316,87	-32.586.389,47	127.134.927,4

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	FAVORECER UNA CIUDAD ACTIVA Y SALUDABLE		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	
Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.	Media en escala 0-10	C	
Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.	Ratio m2 x 1000 hab	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
-----------	------------------	------	-------------------

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Gasto operativo en deportes por habitante.	Ratio de € por hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Ratio</th><td>45,5</td><td>49,7</td><td>47,8</td><td>44,7</td><td>42,4</td><td>40,4</td><td>38,4</td><td>38,6</td><td>41,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Ratio	45,5	49,7	47,8	44,7	42,4	40,4	38,4	38,6	41,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Ratio	45,5	49,7	47,8	44,7	42,4	40,4	38,4	38,6	41,8														
Inversión en instalaciones deportivas.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>83.475</td><td>128.220</td><td>144.906</td><td>62.706</td><td>29.384</td><td>17.503</td><td>8.060</td><td>21.870</td><td>18.866</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	83.475	128.220	144.906	62.706	29.384	17.503	8.060	21.870	18.866
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	83.475	128.220	144.906	62.706	29.384	17.503	8.060	21.870	18.866														
Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>15.748,9</td><td>7.615,5</td><td>54.562,4</td><td>36.306,4</td><td>5.350,4</td><td>5.681,5</td><td>5.625,2</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	15.748,9	7.615,5	54.562,4	36.306,4	5.350,4	5.681,5	5.625,2		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	15.748,9	7.615,5	54.562,4	36.306,4	5.350,4	5.681,5	5.625,2																
Porcentaje del presupuesto municipal dedicado a Deporte.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>3,7</td><td>4,8</td><td>6,0</td><td>3,7</td><td>3,6</td><td>3,5</td><td>3,4</td><td>3,6</td><td>3,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	3,7	4,8	6,0	3,7	3,6	3,5	3,4	3,6	3,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	3,7	4,8	6,0	3,7	3,6	3,5	3,4	3,6	3,9														
Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.	Porcentaje del gasto	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>23,5</td><td>24,4</td><td>24,6</td><td>24,1</td><td>27,2</td><td>27,8</td><td>31,0</td><td>30,3</td><td>29,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	23,5	24,4	24,6	24,1	27,2	27,8	31,0	30,3	29,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	23,5	24,4	24,6	24,1	27,2	27,8	31,0	30,3	29,2														
Superficie de instalaciones deportivas municipales.	Total de m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>2.928,4</td><td>2.958,5</td><td>3.549,1</td><td>3.672,3</td><td>3.671,5</td><td>3.713,7</td><td>3.671,5</td><td>3.671,5</td><td>3.671,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	2.928,4	2.958,5	3.549,1	3.672,3	3.671,5	3.713,7	3.671,5	3.671,5	3.671,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	2.928,4	2.958,5	3.549,1	3.672,3	3.671,5	3.713,7	3.671,5	3.671,5	3.671,5														
Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de centros</th><td>62</td><td>66</td><td>67</td><td>67</td><td>67</td><td>69</td><td>69</td><td>71</td><td>71</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de centros	62	66	67	67	67	69	69	71	71
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de centros	62	66	67	67	67	69	69	71	71														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Servicios de los centros deportivos municipales por habitante.	Ratio de usos por hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Ratio</th><td>5,8</td><td>5,6</td><td>7,5</td><td>8,4</td><td>8,1</td><td>9,0</td><td>9,4</td><td>9,4</td><td>9,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Ratio	5,8	5,6	7,5	8,4	8,1	9,0	9,4	9,4	9,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Ratio	5,8	5,6	7,5	8,4	8,1	9,0	9,4	9,4	9,3														
Servicios de los centros deportivos municipales.	Total de usos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>18.077,6</td><td>17.918,1</td><td>24.454,0</td><td>27.451,5</td><td>28.136,2</td><td>28.970,1</td><td>30.182,1</td><td>29.731,9</td><td>29.075,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	18.077,6	17.918,1	24.454,0	27.451,5	28.136,2	28.970,1	30.182,1	29.731,9	29.075,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	18.077,6	17.918,1	24.454,0	27.451,5	28.136,2	28.970,1	30.182,1	29.731,9	29.075,2														
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas.	Porcentaje de plazas ocupadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>75,5</td><td>74,9</td><td>78,6</td><td>80,2</td><td>77,0</td><td>78,2</td><td>77,6</td><td>70,7</td><td>70,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	75,5	74,9	78,6	80,2	77,0	78,2	77,6	70,7	70,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	75,5	74,9	78,6	80,2	77,0	78,2	77,6	70,7	70,0														
Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de actos</th><td>173</td><td>203</td><td>191</td><td>236</td><td>157</td><td>137</td><td>162</td><td>81</td><td>65</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de actos	173	203	191	236	157	137	162	81	65
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de actos	173	203	191	236	157	137	162	81	65														
Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de centros</th><td>75</td><td>71</td><td>134</td><td>134</td><td>140</td><td>97</td><td>101</td><td>101</td><td>98</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de centros	75	71	134	134	140	97	101	101	98
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de centros	75	71	134	134	140	97	101	101	98														
Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>10,8</td><td>10,8</td><td>12,6</td><td>12,5</td><td>14,9</td><td>15,2</td><td>14,3</td><td>13,1</td><td>12,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	10,8	10,8	12,6	12,5	14,9	15,2	14,3	13,1	12,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	10,8	10,8	12,6	12,5	14,9	15,2	14,3	13,1	12,9														
Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de escuelas</th><td>110</td><td>116</td><td>128</td><td>130</td><td>132</td><td>144</td><td>144</td><td>154</td><td>154</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de escuelas	110	116	128	130	132	144	144	154	154
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de escuelas	110	116	128	130	132	144	144	154	154														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de clubs	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>386</td><td>385</td><td>526</td><td>540</td><td>611</td><td>471</td><td>364</td><td>480</td><td>499</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	386	385	526	540	611	471	364	480	499
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	386	385	526	540	611	471	364	480	499														
Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>221</td><td>225</td><td>236</td><td>270</td><td>335</td><td>361</td><td>479</td><td>498</td><td>383</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	221	225	236	270	335	361	479	498	383
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	221	225	236	270	335	361	479	498	383														
Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	Media de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>37.387</td><td>39.161</td><td>50.399</td><td>51.544</td><td>35.833</td><td>42.625</td><td>33.093</td><td>44.323</td><td>50.466</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093	44.323	50.466
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093	44.323	50.466														
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.495</td><td>4.228</td><td>4.353</td><td>5.033</td><td>6.388</td><td>6.980</td><td>7.543</td><td>8.140</td><td>8.538</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140	8.538
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140	8.538														
Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>101.277</td><td>99.382</td><td>98.855</td><td>108.222</td><td>109.875</td><td>114.949</td><td>117.819</td><td>117.876</td><td>129.538</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819	117.876	129.538
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819	117.876	129.538														
Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	Media de alumnos inscritos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>89.315</td><td>90.271</td><td>106.000</td><td>116.062</td><td>93.967</td><td>92.122</td><td>122.050</td><td>126.151</td><td>154.857</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	89.315	90.271	106.000	116.062	93.967	92.122	122.050	126.151	154.857
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	89.315	90.271	106.000	116.062	93.967	92.122	122.050	126.151	154.857														

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Deportes” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ**OE: Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa**

Fomento de la eficiencia y gestión energética en edificios municipales

Política de gastos e ingresos justa y equitativa

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Calidad, innovación y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión

Desarrollo del liderazgo de los responsables y del potencial de los empleados públicos

OE: Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

Colaboración público-social

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA**OE: Favorecer una ciudad activa y saludable**

Garantía de acciones de prevención y promoción de la salud

OE: Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población de Madrid

Adecuación de la oferta deportiva a las necesidades de la ciudadanía

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE**OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad**

Ampliación de capacidades institucionales y administrativas de los Distritos

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos deportivos

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Cuidado del espacio público como lugar de encuentro y vida en común (Madrid Ciudad de los Cuidados)

OE: Una política de movilidad eficiente y sostenible

Fomento del transporte público, de la movilidad peatonal y del uso de la bicicleta

Evaluación

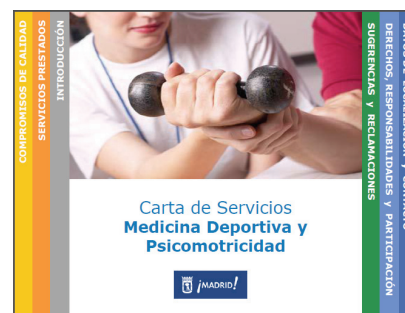
Calidad

En 2015 han sido certificadas por AENOR con la **Norma UNE 93200** tres de las Cartas de Servicios de Deportes, pertenecientes a la Dirección General de Deportes y gestionadas por los Distritos: Clases y Escuelas Deportivas, Actividades de Competición Deportiva y Medicina Deportiva y Psicomotricidad.

Compromisos de Calidad

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**:



Carta de Servicios de los Servicios Deportivos



Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016

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 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 desarrollar programas psicomotricidad; ■ asesoramiento técnico.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	40
	Evaluados	39
	Cumplidos	32
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	82'05
Mejoras		6

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

El servicio de clases y escuelas para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los **siguientes servicios:** ■ Planificación (análisis, diseño, programación,

desarrollo y valoración) de las Clases, Escuelas y Aulas para toda la temporada organizando horarios según destinatarios, adecuando la oferta a las necesidades de la ciudadanía, compaginando el uso de las instalaciones para clases con otros servicios deportivos y procurando sacar el mayor aprovechamiento a las Instalaciones Deportivas en las que aquellas se imparten; ■ Información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel y/o entrevistas, en su caso, e inscripción; ■ Impartición de las Clases, Escuelas y Aulas deportivas conforme a la planificación realizada; ■ Planificación y organización de la formación continua para la actualización del personal docente.

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	37
	Evaluados	37
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	72'97
Mejoras		6

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

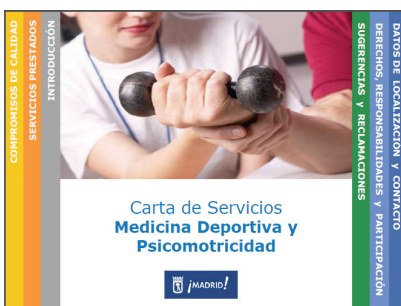
Los **servicios** que integra las **Competiciones Deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que son objeto de su Carta de Servicios

son:

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

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	20
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	75
Mejoras		6

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	27
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	27
	Cumplidos	25
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	92'59
Mejoras		6

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Deporte se han realizado a lo largo de 2015 seis estudios de opinión ciudadana, que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de satisfacción de los usuario/as de los servicios deportivos municipales prestados en Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015. 2015/001/ESU	Dirección General de Deportes	<p>El 53,69% de los informantes son hombres y el 46,31% son mujeres. ,El 71,38% eligió el centro deportivo municipal en razón de cercanía a su domicilio</p> <p>El 95,92% recomendaría las actividades del centro a sus familiares y amigos y el 98,76% tiene intención de seguir en la siguiente temporada.</p> <p>Valoración media en una escala del 0 al 10</p> <p>Aspectos generales y mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El horario de las clases: 7,91 • Atención del personal: 7,76 • La oferta de actividades del centro: 7,48 • El precio en relación al servicio ofrecido:7,19 • Limpieza e higiene :7,05 • Procedimiento de inscripción o renovación:7,07 • Estado del material:7,01 • Información recibida: 6,86 <p>Clases y profesorado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación y estimulación que recibe del profesor: 8,73

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> Puntualidad en el comienzo y fin de las clases:8,63 Grado de satisfacción general con las clases que recibe:8,47 Número de personas por grupo: 7,86 Valoración general: 7,60
Encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los Servicios de Medicina Deportiva de los Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015 2015/002/ESU	Dirección General de Deportes	El 99,28% de las personas informantes recomendaría los servicios médicos de los Centros Deportivos Municipales a sus conocidos. Valoración de los usuarios en escala de 0 a 10: Reconocimientos médicos: <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera entre la solicitud y la cita: 9,20 Tiempo de espera entre la cita y la prestación del servicio: 9,36 Limpieza e higiene de las instalaciones:8,68 Accesibilidad a las instalaciones: 8,88 Trato de los profesionales:9,83 Valoración general:9,55 Reconocimientos médicos: <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera entre la solicitud y la cita: 9,09 Tiempo de espera entre la cita y la prestación del servicio: 9,14 Limpieza e higiene de las instalaciones:7,91 Accesibilidad a las instalaciones: 8,41 Trato de los profesionales:9,65 Valoración general:9,27
Encuesta de satisfacción de usuario/as del Programa General de Psicomotricidad Infantil de los Centros Deportivos Municipales. Temporada 2014/2015 2015/003/ESU	Dirección General de Deportes	El 79,7 de las personas informantes considera que el servicio ha sido mejor de lo que esperaba. Valoración media en una escala de 0 a 10: Sala de psicomotricidad : 8,51 <ul style="list-style-type: none"> Superficie disponible 8,63 Facilidad de acceso 7,87 Limpieza e higiene 8,59 El técnico de psicomotricidad : 9,77 <ul style="list-style-type: none"> Atención alumnos/as: 9,72 Atención padres/madres: 9,66 Interés y dedicación: 9,75 Profesionalidad: 9,76 Valoración global con el servicio de psicomotricidad: 9,43
Encuesta de satisfacción de los/as Directores/as de	Dirección General de Deportes	El 98,63% de los centros informantes tiene intención de seguir acogiendo las escuelas en los cursos siguientes. Valoración media en una escala de 0 a 10:

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados												
Centros Docentes en los que se desarrolla el Programa Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (EMPD). 2014/2015. 2015/004/ESU		<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad de las clases: 9,08 • Motivación y estímulo del profesor: 8,61 • Satisfacción con el profesor: 8,60 • Procedimiento de inscripción: 8,43 • Relación del profesor con el equipo directivo: 8,35 • Espacio disponible para actividad: 8,21 • Estado del material: 7,26 <p>Grado de satisfacción general: 8,63</p>												
Encuesta de satisfacción de los/as delegados/as de los equipos participantes en las Competiciones Deportivas Municipales del Ayuntamiento de Madrid. Temporada 2014/2015. 2015/005/ESU	Dirección General de Deportes	<p>El 91% de los informantes recomendaría las competiciones deportivas a otros deportistas y el 95,7% tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales.</p> <p>Valoración media en una escala de 0 a 10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inscripción: 6,28 • La inscripción a través de la web:7,62 • La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales): 7,20 • La difusión del calendario de competiciones: 7,70 • La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones: 7,04 • La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización en su distrito: 7,0 • La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento: 5,81 • Los vestuarios: 5,26 • Horarios y días en que se programan los encuentros:7,11 • La puntualidad y el inicio: 7,13 • La facilidad para hacer reservas de temporada para entrenamientos:4,85 <p>Grado de satisfacción global: 6,69</p> <p>Grado en que la competición ha cumplido sus objetivos: 6,71</p>												
Encuesta de satisfacción a los participantes en el Programa Municipal de Actividades Deportivas en la Nieve 2015 del	Dirección General de Deportes	<p>El 55,6% de los informantes son hombres y el 44,4% son mujeres.</p> <p>Valoración de los usuarios (% de usuarios que consideran el servicio BUENO (valoración de 7 a 8 puntos) y MUY BUENO (valoración de 9 a 10 puntos))</p> <table border="1" data-bbox="587 1780 1460 2004"> <thead> <tr> <th></th> <th>BUENO</th> <th>MUY BUENO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumplimiento horarios desplazamiento</td> <td>36,9</td> <td>60,2</td> </tr> <tr> <td>Calidad de los transportes</td> <td>53,1</td> <td>31,9</td> </tr> <tr> <td>Atención recibida en el viaje</td> <td>48,3</td> <td>45,0</td> </tr> </tbody> </table>		BUENO	MUY BUENO	Cumplimiento horarios desplazamiento	36,9	60,2	Calidad de los transportes	53,1	31,9	Atención recibida en el viaje	48,3	45,0
	BUENO	MUY BUENO												
Cumplimiento horarios desplazamiento	36,9	60,2												
Calidad de los transportes	53,1	31,9												
Atención recibida en el viaje	48,3	45,0												

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados		
Ayuntamiento de Madrid. 2015/006/ESU		Calidad de la habitación	59,9	20,6
		Distribución de habitaciones	61,2	28,2
		Servicio de comidas en el hotel	49,3	16,9
		Clases		
		Organización de los grupos	51,0	17,2
		Horario de las clases	52,6	41,5
		Puntualidad de los profesores	40,7	55,73
		Atención de los profesores	41,28	46,65
		Grado en que las clases respondieron a sus expectativas	44,49	31,17
		Material y forfait		
		Organización y entrega del material	59,2	25,3
		Calidad del material	57,3	12,9
		Responsable municipal		
		Información proporcionada por el responsable del Ayuntamiento	50,57	20,56
		Atención del responsable del Ayuntamiento	49,72	22,49
		Otros		
Relación calidad-precio	56,3	37,5		

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Deporte", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 7,9% (4.239) del total de las tramitadas en 2015. A las que hay que añadir 61 solicitudes relacionadas con el Área de acción y que han sido tramitadas por el Club de Campo Villa de Madrid) por referirse a cuestiones gestionadas por la empresa pública.

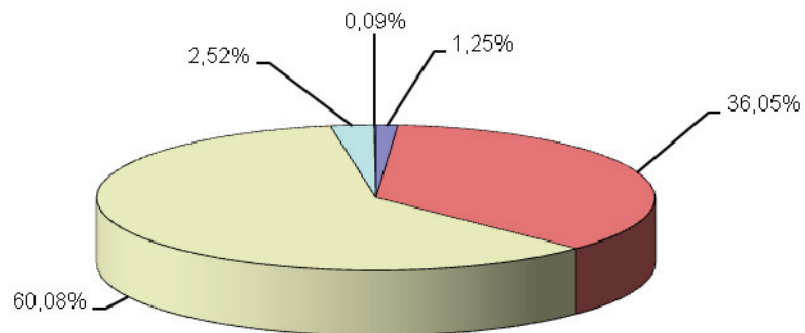
Por tipo de solicitud, de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 692 sugerencias, 3.473 reclamaciones y 74 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por la citada empresa, es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Promoción Deportiva	53	1,25%

Clases y Escuelas Deportivas	1.528	36,05%
Uso libre de instalaciones deportivas	2.547	60,08%
Torneos, Competiciones y Pruebas	107	2,52%
Servicios de Medicina Deportiva	4	0,09%
Total	4.239	100,00%

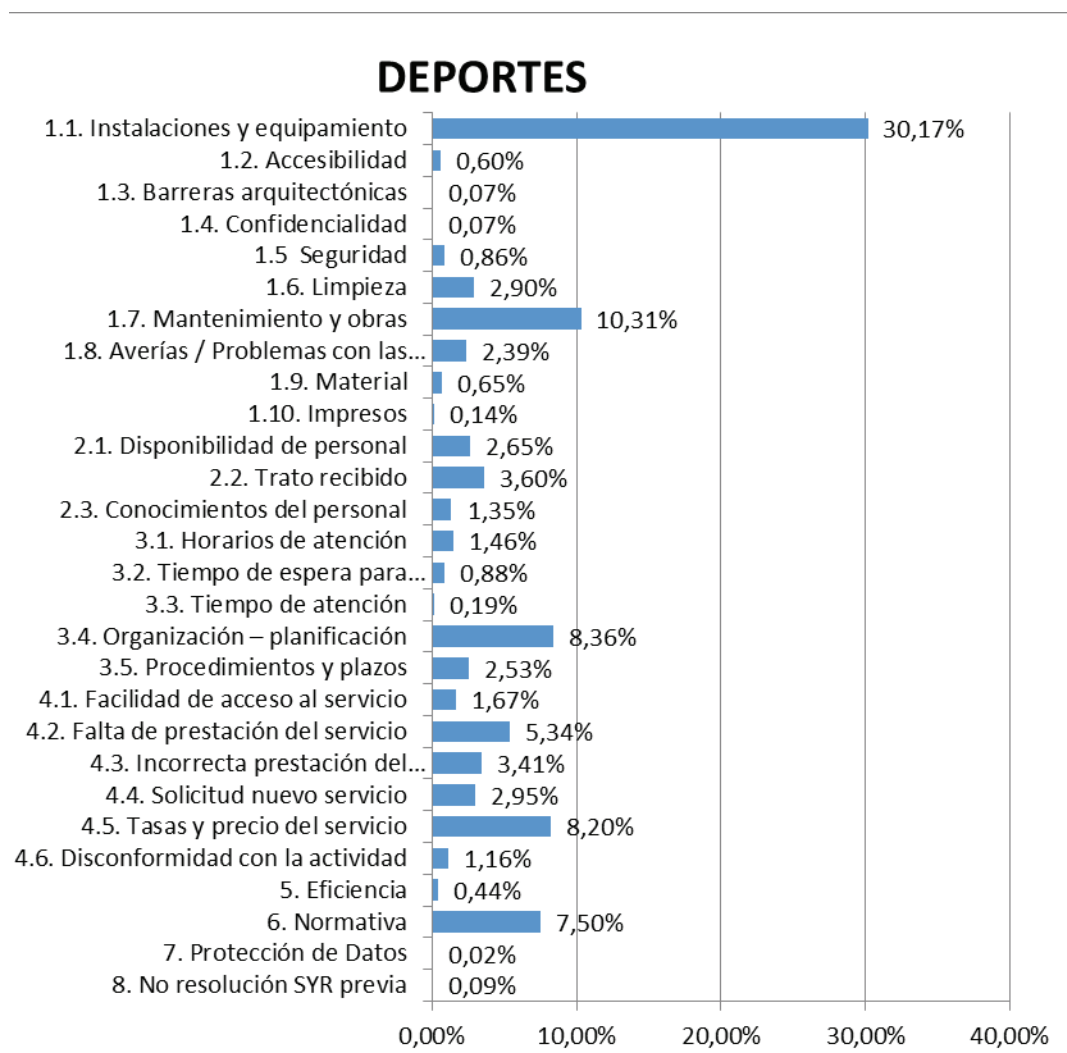
Deporte



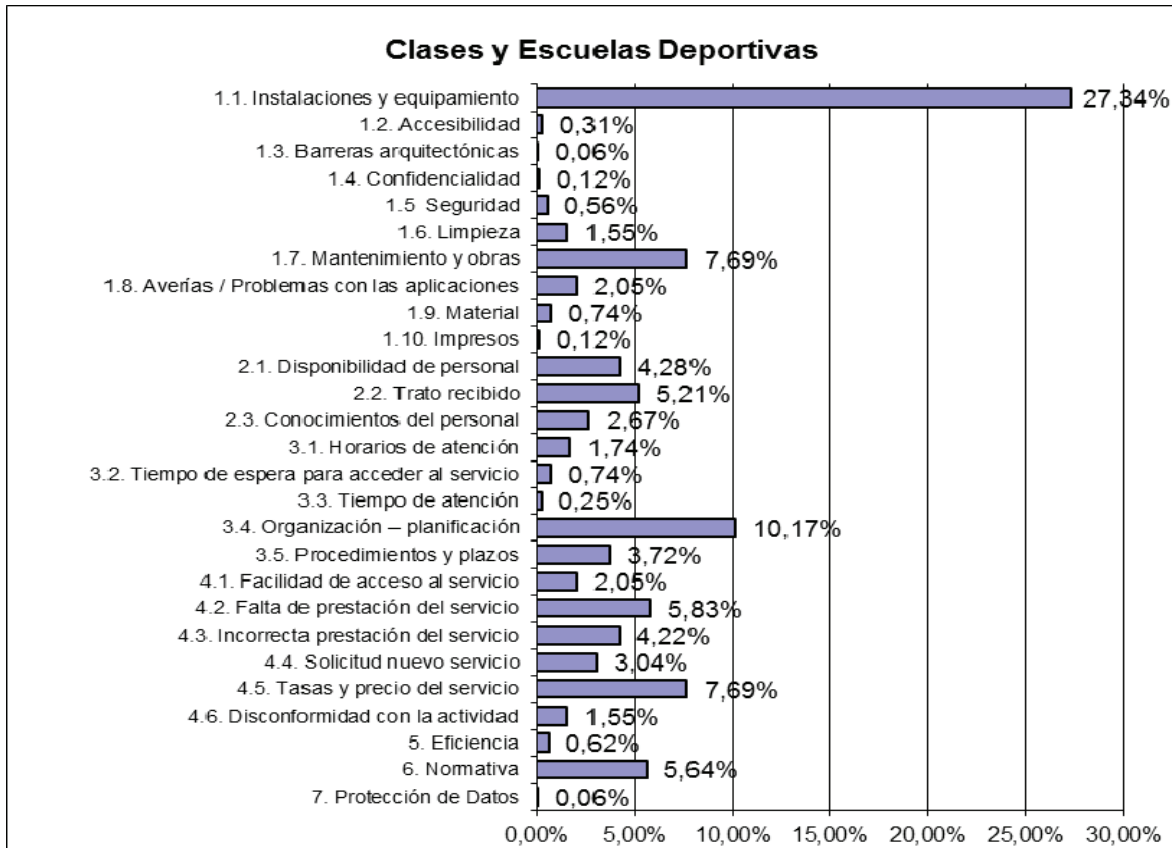
- Promoción Deportiva
- Clases y Escuelas Deportivas
- Uso libre de instalaciones deportivas
- Torneos, Competiciones y Pruebas
- Servicios de Medicina Deportiva

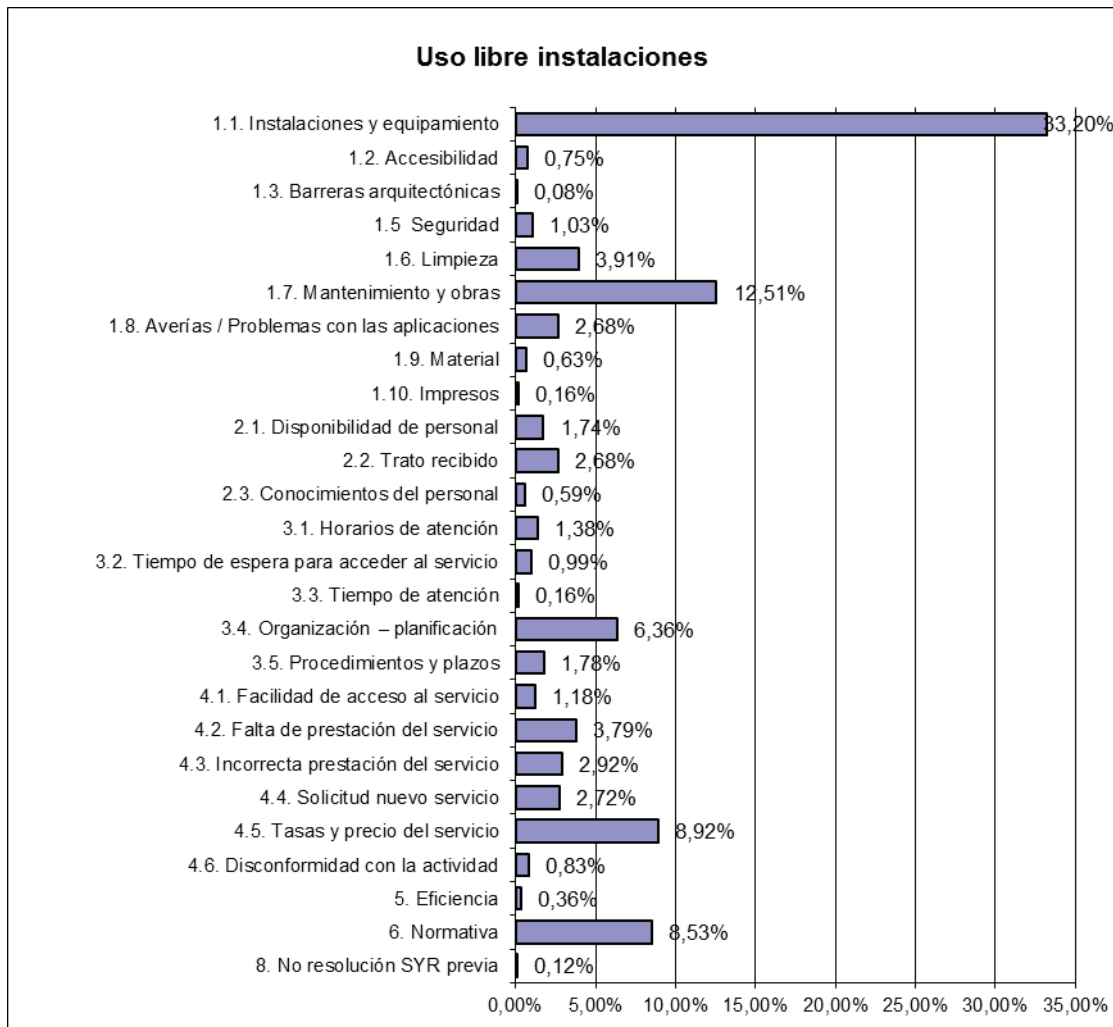
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

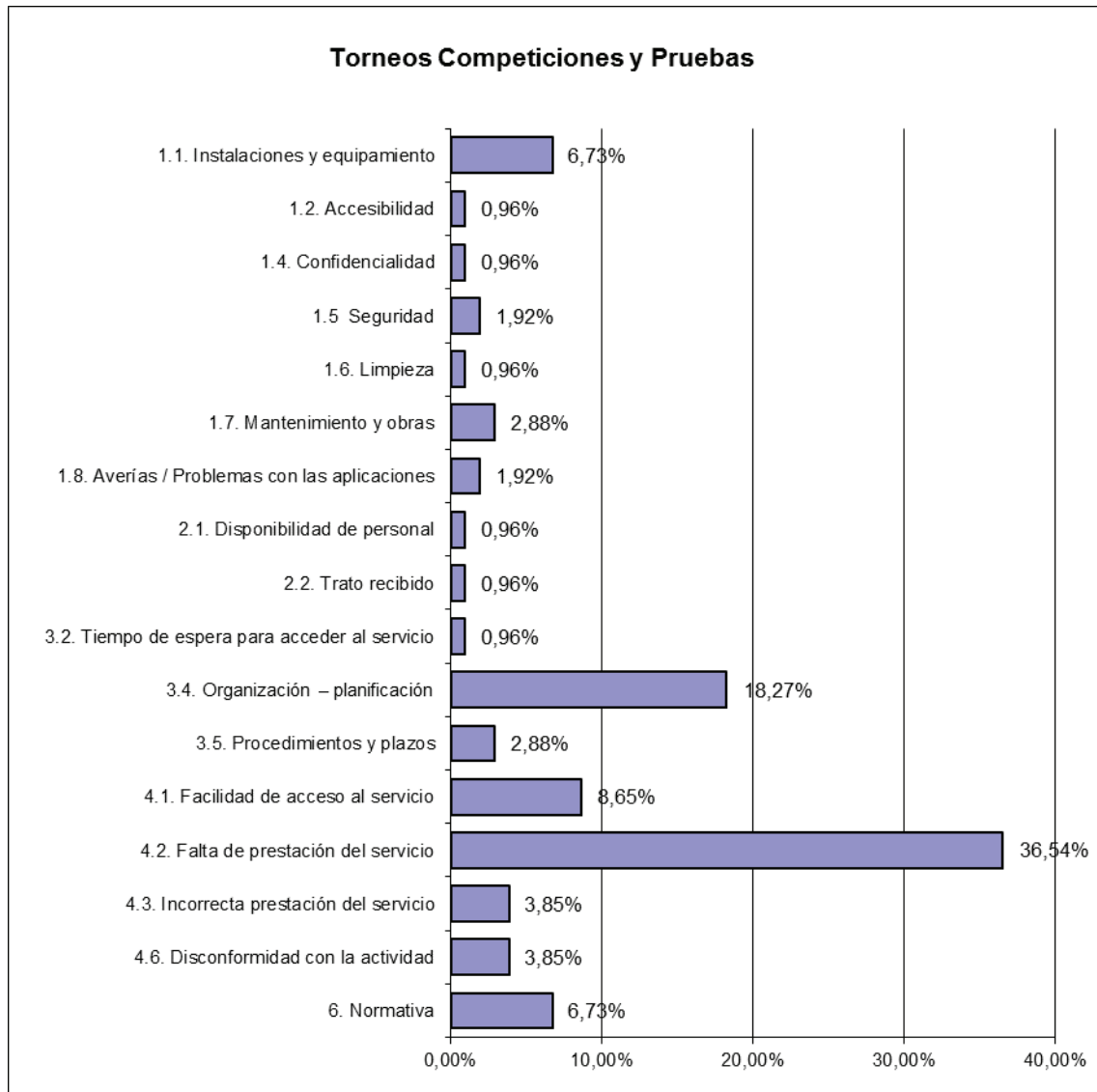
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:







Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/4/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Promoción Deportiva	36,89	51	53	0	26,92%	40,38%
Clases y Escuelas Deportivas	45,99	1.299	1.527	68	22,26%	45,35%
Uso libre de instalaciones deportivas	52,32	2.200	2.548	105	16,36%	35,96%
Torneos, Competiciones y Pruebas	29,88	102	107	1	28,97%	38,32%
Servicios de Medicina Deportiva	33,95	3	4	0	0,00%	0,00%

2.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” engloba una serie de actuaciones destinadas, por una parte, a alcanzar una **economía** sostenible, potenciando los sectores orientados al desarrollo económico sostenible, reforzando la economía social y solidaria, y promocionando el consumo responsable y el comercio justo y, por otra, promover la **innovación** en la ciudad para su desarrollo.

Estas actuaciones se concretan en:

Promoción económica y desarrollo empresarial:

- Diseñar, elaborar y desarrollar **planes y programas de actuación sobre las infraestructuras empresariales**.
- Fomentar la utilización de las más modernas tecnologías de información y comunicación en la creación y modernización de áreas y espacios industriales y analizar las existentes para modernizarlas, mejorarlas y crear otras nuevas.
- Impulsar la competitividad de la **pequeña y mediana empresa madrileña**.
- Diseñar estrategias y actuaciones para fomentar el espíritu **emprendedor** de la ciudadanía madrileña y apoyar las ideas que puedan derivar en la generación de nuevas actividades económicas.
- Impulsar y gestionar la red de viveros de empresa, como espacios físicos de titularidad municipal para la promoción de las iniciativas emprendedoras.
- Apoyar a la **economía social y solidaria** como un sector básico para el desarrollo económico equilibrado y sostenible, y la cohesión social del municipio de Madrid, fomentado el respeto al principio de **desarrollo sostenible** en el sector empresarial madrileño.
- Gestionar los **procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas** que se realicen en la ciudad de Madrid (autorización, inspección, control y, en su caso, sanción).
- Apoyar la promoción del tejido empresarial madrileño en mercados exteriores y la internacionalización de la mediana y pequeña empresa.

Innovación:

- Establecer, desarrollar y evaluar **políticas** de apoyo a la innovación.
- Promover e impulsar las relaciones con organizaciones públicas y privadas, y miembros de la sociedad civil que apuesten por la innovación como fuente de progreso.
- **Gestionar "Madrid International Lab", la Nave Boetticher** y otros espacios de encuentro, intercambio y promoción de la innovación en la ciudad.

- Fomentar la **innovación** abierta con emprendedores, startups, PYMES y grandes empresas de la ciudad y promover actitudes innovadoras, disruptivas, creativas y colaborativas.
- Establecer, desarrollar y ejecutar una estrategia de innovación abierta para Madrid y la estrategia de **ciudad inteligente**.
- Gestionar los **centros** municipales de innovación tecnológica para el impulso y difusión de las nuevas tecnologías.

Consumo:

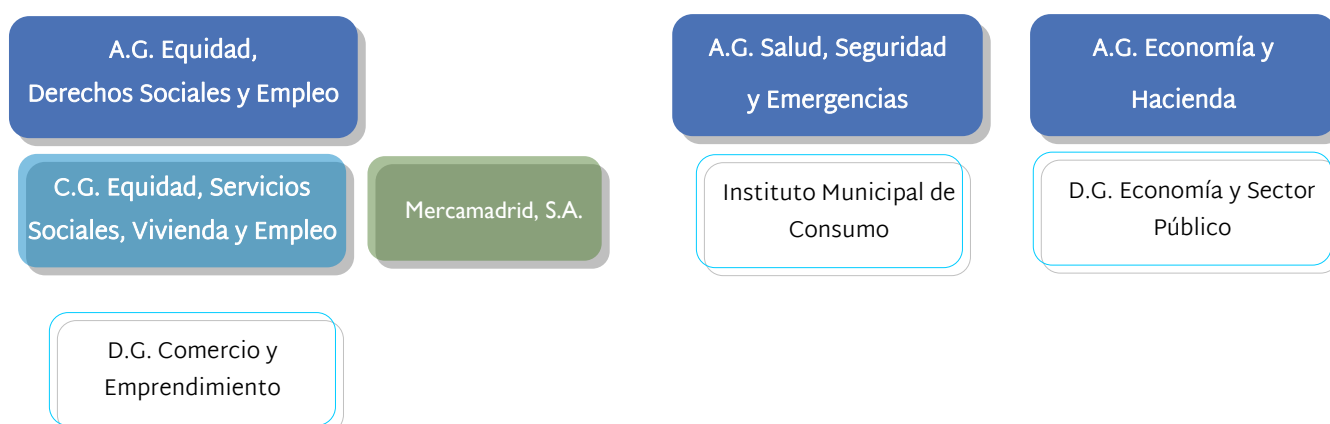
- Llevar a cabo la elaboración, propuesta, coordinación, ejecución y evaluación de **planes, programas, campañas y actividades** en materia de protección, formación e información, control de mercado, inspección y cualquier otra actividad de mejora de los **derechos de los consumidores** y fomento del **consumo responsable**
- Atender las consultas y peticiones de información de los consumidores, la recepción de **reclamaciones** y la mediación con las empresas reclamadas, así como la recepción de denuncias y su remisión a los servicios de inspección competentes, a través de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**.
- Desarrollar la realización de campañas y actividades de información y formación.
- Efectuar la planificación, ejecución, coordinación y evaluación de campañas de **inspección**, la realización de inspecciones no programadas, así como el control de todo tipo de productos y servicios de uso y consumo común no alimentario.
- Vigilar y coordinar el cumplimiento de las normas de **control de calidad de los productos** relacionados en el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, de carácter no alimentario, para comprobar su origen, identidad, adaptación a la normativa vigente, etiquetado, presentación, publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de seguridad, y, respecto de los productos de carácter alimentario, la publicidad y las condiciones de contratación.
- Presidir la **Junta Arbitral de Consumo** del Ayuntamiento de Madrid y fomentar el arbitraje de consumo a través de las asociaciones de consumidores y de las organizaciones empresariales.
- Fomentar el **asociacionismo en materia de consumo** mediante la concesión de subvenciones, la colaboración en iniciativas propuestas por las organizaciones de consumidores y la potenciación del Consejo Municipal de Consumo como órgano de participación ciudadana en esta materia.
- **Fomentar el consumo responsable** y, en particular, el impulso del comercio justo en la ciudad de Madrid, de acuerdo con el art. 48 y siguientes de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Mantener **relaciones** en materia de consumo con otras Administraciones, organismos públicos y otras entidades, tendentes a una mejor defensa y protección de consumidores y usuarios.

- Adoptar en general cuantas medidas se consideren convenientes para la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios y, en particular, las medidas urgentes y colaboraciones precisas en los supuestos de crisis y emergencia que afecten a la seguridad de los consumidores y usuarios, coordinando la **red de alerta de consumo** en la ciudad de Madrid.

Comercio:

- Establecer, desarrollar y ejecutar **políticas y planes** de apoyo y fomento del comercio, los mercados municipales y las demás actividades relacionadas con la actividad comercial de la ciudad.
- Dinamizar el **comercio de proximidad** y promocionar y fomentar el sector comercial y la modernización y dinamización del comercio a través de distintas actividades entre ellas la gestión de ayudas y subvenciones.
- Fomentar y apoyar el **comercio justo** como alternativa ética y solidaria.
- Fomentar la especialización, formación e incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones al sector comercial (plataformas de comercio electrónico).
- Fomentar el asociacionismo en el sector comercial y la promoción de fórmulas de gestión asociadas de ejes y zonas comerciales.
- Regular, dinamizar, desarrollar y promocionar los **mercados municipales**, así como realizar su rehabilitación y mejora.
- Regular, controlar y vigilar la **venta ambulante** e información y sensibilizar a la ciudadanía contra la venta ambulante ilegal, la propuesta de adopción de medidas para su erradicación, así como la instrucción, en su caso, de expedientes sancionadores.
- Promover **relaciones y colaboración** con otras Administraciones públicas, así como instituciones y organizaciones, tendentes a la mejora de la actividad comercial de la ciudad de Madrid.
- Fomentar y promocionar la **actividad ferial y de congresos** en la ciudad de Madrid.

Estructura orgánica 2015



A.G. Desarrollo Urbano
Sostenible

A.G. Cultura y Deportes

Coordinación General
de la Alcaldía

O.A. Agencia de
Actividades

C.G. Cultura y Deportes

D.G. Innovación y
Ciudad Inteligente

Madrid Destino Cultura,
Turismo y Ocio, S.A.

Distritos

Coordinación de
los Distritos

Presupuesto del Área de Acción

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	33.235.691,74
Empresas Municipales	22.693.408,00
Total Ayto, OAAA y Emp Mpales	55.929.099,74
Eliminaciones	-1.280.644,65
Total consolidado	54.648.455,09

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para "Desarrollo Económico y Tecnológico". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15109	GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	12.371.230,77		
43120	MERCADOS Y COMERCIO	1.348.045,92		
43301	PROMOCIÓN ECONÓMICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	10.746.546,82	-1.280.178,14	
49300	CONSUMO	7.053.620,52		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	57.065,31		
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	22.813,84		
91208	ÁREA DE GOB. DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	31.070,88		
93100	DIR. Y GEST. ADMV. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	1.048.531,11		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	556.766,57	-466,51	
Total Desarrollo Económico y Tecnológico		33.235.691,74	-1.280.644,65	31.955.047,1

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD	APOYAR LA ECONOMÍA SOCIAL, EL TRABAJO AUTÓNOMO Y LAS PEQUEÑAS EMPRESAS																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Creación de nuevas empresas.	Total empresas creadas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>16.841</td><td>12.797</td><td>9.953</td><td>10.606</td><td>11.262</td><td>11.422</td><td>12.202</td><td>12.799</td><td>12.779</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	16.841	12.797	9.953	10.606	11.262	11.422	12.202	12.799	12.779
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	16.841	12.797	9.953	10.606	11.262	11.422	12.202	12.799	12.779														
Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales.	Total de proyectos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5.117</td><td>5.945</td><td>7.217</td><td>8.920</td><td>12.671</td><td>20.081</td><td>20.260</td><td>21.142</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	5.117	5.945	7.217	8.920	12.671	20.081	20.260	21.142	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	5.117	5.945	7.217	8.920	12.671	20.081	20.260	21.142															
Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid.	Total de empresas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>110</td><td>131</td><td>290</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	110	131	290										
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Valor	110	131	290																				
Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>22.183</td><td>18.708</td><td>31.690</td><td>136.678</td><td>27.459</td><td>22.284</td><td>13.787</td><td>4.696</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (Millones)	22.183	18.708	31.690	136.678	27.459	22.284	13.787	4.696	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (Millones)	22.183	18.708	31.690	136.678	27.459	22.284	13.787	4.696															

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD		APOYAR LA ECONOMÍA SOCIAL, EL TRABAJO AUTÓNOMO Y LAS PEQUEÑAS EMPRESAS		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C		
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD		DESARROLLAR LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA EL CAMBIO DE MODELO ECONÓMICO		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C		
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C		
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal				

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Desarrollo Económico y Tecnológico.	Porcentaje	GM		

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual (%)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (%)</th><td>3,2</td><td>0,6</td><td>-3,4</td><td>-0,5</td><td>0,5</td><td>-1,3</td><td>-1,2</td><td>1,5</td><td>2,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (%)	3,2	0,6	-3,4	-0,5	0,5	-1,3	-1,2	1,5	2,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (%)	3,2	0,6	-3,4	-0,5	0,5	-1,3	-1,2	1,5	2,9														
Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros x hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Ratio (€ x hab)</th><td>39.344</td><td>40.386</td><td>38.842</td><td>38.172</td><td>39.369</td><td>39.014</td><td>39.558</td><td>38.603</td><td>41.849</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Ratio (€ x hab)	39.344	40.386	38.842	38.172	39.369	39.014	39.558	38.603	41.849
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Ratio (€ x hab)	39.344	40.386	38.842	38.172	39.369	39.014	39.558	38.603	41.849														
Emprendedores atendidos por los servicios de asesoramiento empresarial municipal.	Total de emprendedores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total</th><td>8.859</td><td>11.715</td><td>14.042</td><td>21.786</td><td>32.933</td><td>43.446</td><td>50.368</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total	8.859	11.715	14.042	21.786	32.933	43.446	50.368		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total	8.859	11.715	14.042	21.786	32.933	43.446	50.368																
Satisfacción ciudadana con la facilidad para emprender un negocio en la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>32,3</td><td></td><td>27,7</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Indicador	32,3		27,7												
Año	2012	2013	2014																				
Indicador	32,3		27,7																				
Acceso a Internet.	Porcentaje de internautas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje (%)</th><td>53,0</td><td>57,0</td><td>59,0</td><td>63,0</td><td>65,4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje (%)	53,0	57,0	59,0	63,0	65,4				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje (%)	53,0	57,0	59,0	63,0	65,4																		
Valoración de la situación económica familiar.	Porcentaje de personas que opinan que la situación económica es mejor o igual que hace un año	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje (%)</th><td>45,5</td><td>38,8</td><td>41,9</td><td>40,9</td><td>36,2</td><td>34,7</td><td>32,9</td><td>28,9</td><td>41,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje (%)	45,5	38,8	41,9	40,9	36,2	34,7	32,9	28,9	41,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje (%)	45,5	38,8	41,9	40,9	36,2	34,7	32,9	28,9	41,2														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Confianza del consumidor madrileño.	Porcentaje de personas que piensan de manera positiva	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>36,5</td><td>26,5</td><td>31,0</td><td>29,1</td><td>29,1</td><td>24,1</td><td>25,8</td><td>32,9</td><td>42,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	36,5	26,5	31,0	29,1	29,1	24,1	25,8	32,9	42,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	36,5	26,5	31,0	29,1	29,1	24,1	25,8	32,9	42,2														
Inspecciones de consumo no alimentario.	Total de inspecciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8.924</td><td>10.729</td><td>12.707</td><td>11.989</td><td>12.867</td><td>12.382</td><td>15.866</td><td>11.491</td><td>10.561</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8.924	10.729	12.707	11.989	12.867	12.382	15.866	11.491	10.561
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8.924	10.729	12.707	11.989	12.867	12.382	15.866	11.491	10.561														
Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	Total de reclamaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>35.637</td><td>40.494</td><td>52.043</td><td>43.383</td><td>41.970</td><td>41.158</td><td>31.701</td><td>27.205</td><td>25.857</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	35.637	40.494	52.043	43.383	41.970	41.158	31.701	27.205	25.857
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	35.637	40.494	52.043	43.383	41.970	41.158	31.701	27.205	25.857														
Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total solicitudes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.808</td><td>2.250</td><td>2.243</td><td>1.623</td><td>1.768</td><td>1.249</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.808	2.250	2.243	1.623	1.768	1.249						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	1.808	2.250	2.243	1.623	1.768	1.249																	
Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>600.000</td><td>548.550</td><td>250.000</td><td>169.797</td><td>44.224</td><td>12.251</td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	600.000	548.550	250.000	169.797	44.224	12.251					
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	600.000	548.550	250.000	169.797	44.224	12.251																	
Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelero.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>1.289.967</td><td>946.018</td><td>515.357</td><td>753.126</td><td>1.242.522</td><td>716.312</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor			1.289.967	946.018	515.357	753.126	1.242.522	716.312	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor			1.289.967	946.018	515.357	753.126	1.242.522	716.312															
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>4.524.730</td><td>4.310.546</td><td>4.173.176</td><td>4.600.061</td><td>1.646.935</td><td>1.865.005</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor			4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061	1.646.935	1.865.005	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor			4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061	1.646.935	1.865.005															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18.043</td><td>111.248.903</td><td>393.679</td><td>102.372</td><td>111.526</td><td>91.543</td><td>111.526</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	18.043	111.248.903	393.679	102.372	111.526	91.543	111.526				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	18.043	111.248.903	393.679	102.372	111.526	91.543	111.526																
Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.759.816</td><td>15.392.600</td><td>6.901.854</td><td>16.101.153</td><td>20.140.411</td><td>16.603.729</td><td>10.686.135</td><td>1.964.218</td><td>1.964.218</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	19.759.816	15.392.600	6.901.854	16.101.153	20.140.411	16.603.729	10.686.135	1.964.218	1.964.218
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	19.759.816	15.392.600	6.901.854	16.101.153	20.140.411	16.603.729	10.686.135	1.964.218	1.964.218														
Licencias de actividad concedidas.	Total de licencias concedidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5.272</td><td>10.442</td><td>11.581</td><td>13.425</td><td>1.608</td><td>11.914</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	5.272	10.442	11.581	13.425	1.608	11.914						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	5.272	10.442	11.581	13.425	1.608	11.914																	
Tiempo medio de tramitación de licencias de actividad.	Media de días	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>79</td><td>89</td><td>126</td><td>126</td><td>45</td><td>45</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	79	89	126	126	45	45						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	79	89	126	126	45	45																	
Expedientes sancionadores y de disciplina urbanística iniciados sobre actividades.	Total de expedientes iniciados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.275</td><td>6.274</td><td>3.746</td><td>3.746</td><td>6.257</td><td>8.795</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.275	6.274	3.746	3.746	6.257	8.795						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	1.275	6.274	3.746	3.746	6.257	8.795																	
Porcentaje de inspecciones realizadas sobre licencias de actividad concedidas.	Porcentaje sobre el total de licencias concedidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>32</td><td>31</td><td>33</td><td>33</td><td>33</td><td>42</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	32	31	33	33	33	42						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	32	31	33	33	33	42																	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Desarrollo del Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA**OE: Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad**

Fomento de la autonomía de los adolescentes y jóvenes mediante acciones formativas y alternativas de participación y autogestión

UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD**OE: Apoyar la economía social, el trabajo autónomo y las pequeñas empresas**

Apoyo a pymes y emprendedores

Estrategia de apoyo a la economía social y solidaria

OE: Desarrollar líneas estratégicas para el cambio de modelo económico

Impulso a la participación empresarial en proyectos de ciudad

Potenciación de sectores productivos estratégicos

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Apoyo al comercio de proximidad y los mercados municipales

Impulso y desarrollo de la capacidad productiva del tejido cultural

Incorporación de los cuidados al sistema productivo como elemento clave para su reorientación ecológica (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Promoción del consumo responsable y del comercio justo

OE: Mejorar la posición de Madrid entre las grandes ciudades globales

Madrid referente en gestión urbana sostenible e innovadora

Refuerzo del posicionamiento de la ciudad de Madrid como destino turístico y apoyo a la comercialización del sector turístico madrileño

OE: Promover la innovación en la ciudad de Madrid para su desarrollo

Gestión de los espacios de innovación de la ciudad

Impulso de Madrid como Ciudad Inteligente

Promoción de la actividad de la innovación de la ciudad de Madrid

Evaluación

Calidad

En 2015 han sido certificadas por AENOR con la **Norma UNE 93200** las Cartas de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor perteneciente Instituto Municipal de Consumo y de los Distritos y de la Agencia de Actividades.

Por otro lado, el Servicio de Inspección de Consumo, perteneciente al Instituto Municipal de Consumo, adscrito al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, cuenta desde 20 de abril de 2001 con la

certificación conforme a la **Norma UNE EN ISO 9001: 2008**, cuyo alcance abarca: “servicio de control oficial de bienes y servicios no alimentarios mediante la inspección de establecimientos comerciales y actividades profesionales, la realización de actuaciones de investigación y la tramitación de expedientes sancionadores”. Su última certificación de 21 de junio 2016, está en vigor hasta junio de 2017.

Compromisos de Calidad

En el ámbito de esta Área de Acción, el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas dos Cartas de Servicios:



Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)



Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2015: 9 de mayo de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

El Instituto Municipal de Consumo y los Distritos en su compromiso con la calidad, han elaborado la Carta de Servicios de las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor, (OMIC)** que fue aprobada 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 y denuncias que se interponen por los consumidores; ■ Valorar la existencia de presuntas infracciones; ■ Colaborar con las tareas de formación y educación en materia de consumo; ■ Asegurar la defensa de los consumidores protegiendo sus legítimos intereses.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	18
	Evaluados	18
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	88'89
Mejoras		2

Carta de Servicios de la Agencia de Actividades



Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012

Fecha Evaluación 2015: 29 de marzo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

La **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades** nace en abril de 2010 aprobándose su Carta de Servicios dos años más tarde.

Los **servicios** prestados por la Agencia y objeto de esta Carta son: ■ Gestionar los procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas que se realicen en la ciudad de Madrid, incluidas las obras. ■ Verificar y comprobar la conformidad con el ordenamiento jurídico de las actuaciones incluidas en el ámbito de actuación de la Ordenanza mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan, ■ Proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada. ■ Gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	23
	Evaluados	23
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	78,22%
Mejoras		3

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico se han realizado a lo largo de 2015 un estudio de opinión ciudadana y dos estudios de análisis de situación y necesidades, que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2015. 2015/016/ESU	Instituto Municipal de Consumo	El 52,68% de los informantes son mujeres y el 47,32% son hombres. El 66,82% ha acudido al centro para poner una reclamación y el 25,04% para solicitar información; un 7,59% lo ha hecho para tramitar una denuncia. Valoración media en escala de 0 a 10 <ul style="list-style-type: none"> Preparación técnica del personal: 8,08 Amabilidad y cortesía del personal: 8,55 Claridad y comprensibilidad de la información: 8,4

b) Estudios para el análisis y situación de necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Índice de Confianza del Consumidor Madrileño (ICCM) 2015/038/ASN	Dirección General de Estadística	Índice de Confianza del Consumidor Madrileño ICCM. Varía entre 0 y 100 2015 <ul style="list-style-type: none"> Trimestre I: 39,0 Trimestre II: 41,2 Trimestre III: 44,6 Trimestre IV: 43,8

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Clima empresarial de la ciudad de Madrid 2015/039/ASN	Dirección General de Estadística	

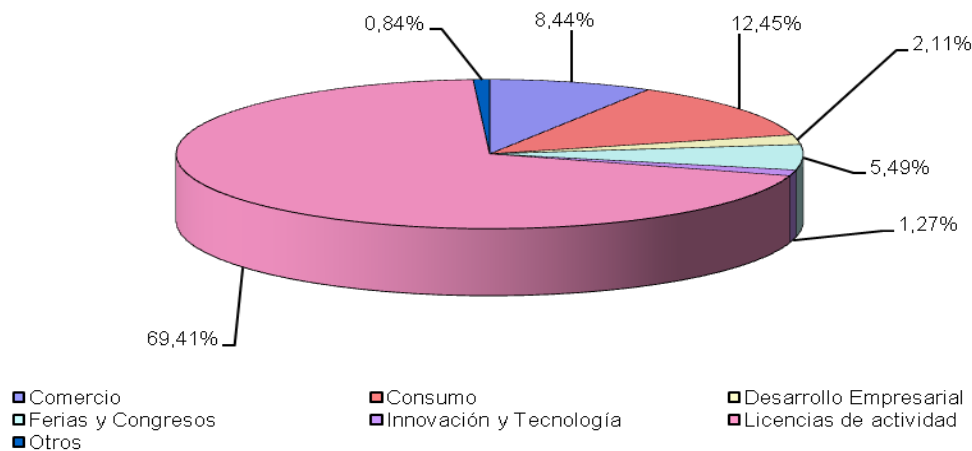
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,9 % (474) del total de las tramitadas en 2015 a las que hay que añadir las 31 tramitadas por Mercamadrid por referirse a cuestiones gestionadas directamente por esta empresa pública. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 89 sugerencias, 368 reclamaciones y 17 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

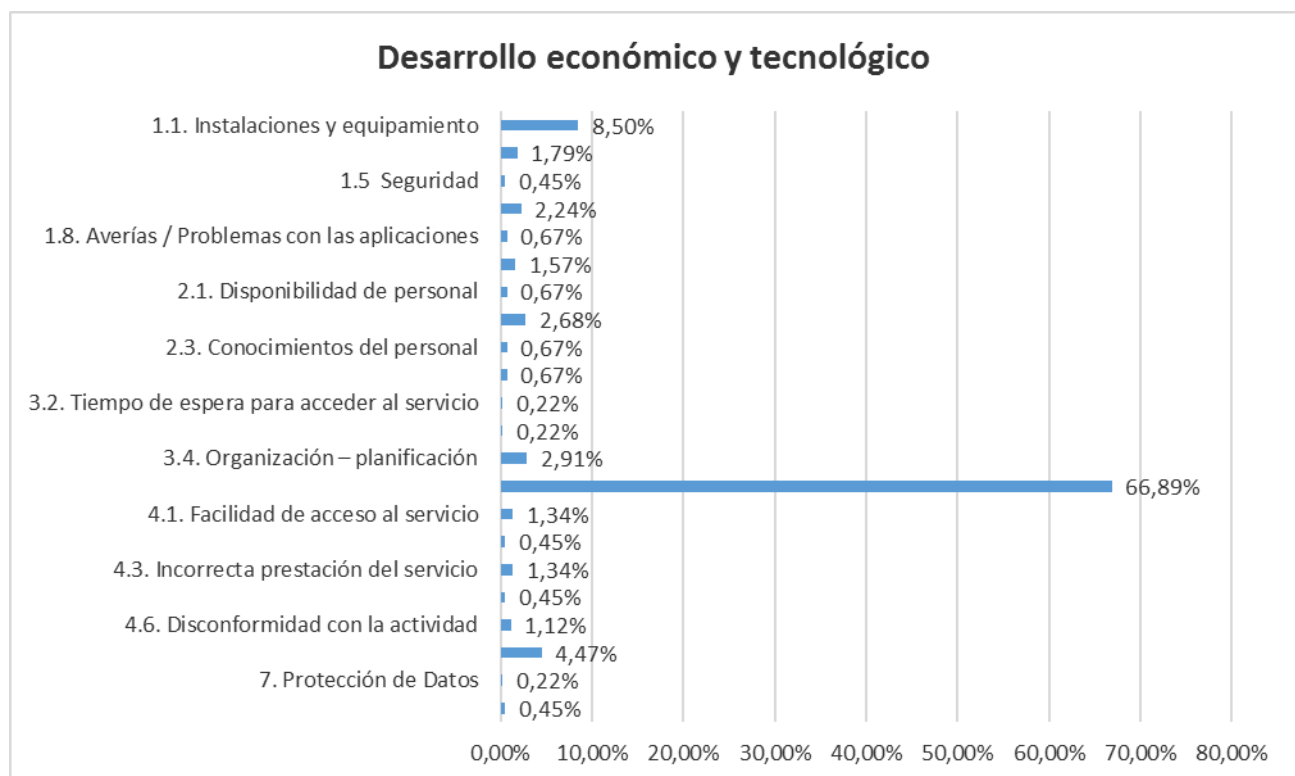
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Comercio	40	8,44%
Consumo	59	12,45%
Desarrollo Empresarial	10	2,11%
Ferias y Congresos	26	5,49%
Innovación y Tecnología	6	1,27%
Licencias de actividad	329	69,41%
Otros	4	0,84%
Total	474	100,00%

Desarrollo Económico y Tecnológico

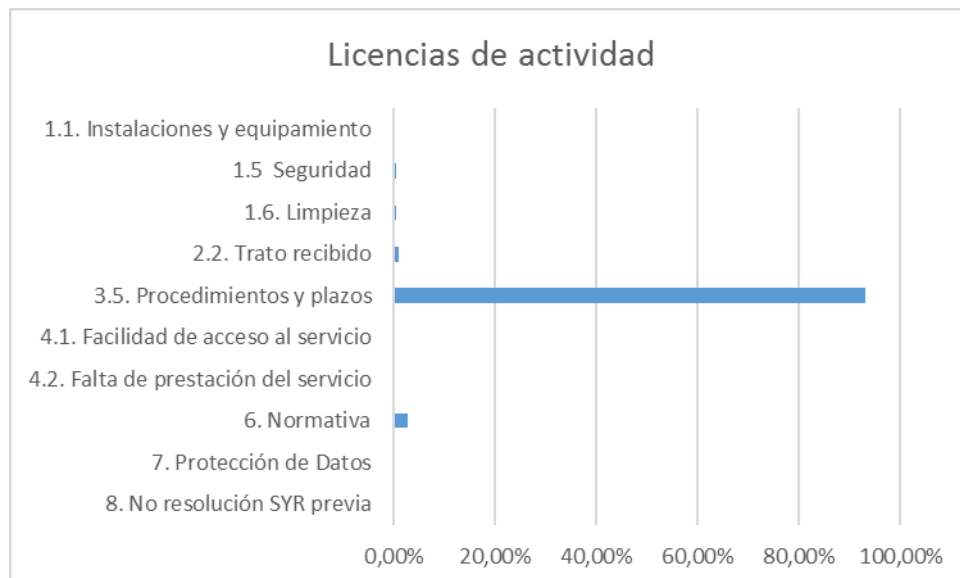


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en la submatría que ha tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Comercio	92,76	27	40	11	10,26%	20,15%
Consumo	30,99	55	59	0	40,35%	61,40%
Desarrollo Empresarial	47,31	9	10	0	10,00%	30,00%
Ferias y Congresos	155,39	5	26	19	0,00%	4,17%
Innovación y Tecnología	34,00	5	6	0	0,00%	60,00%
Licencias de actividad	25,69	313	329	2	35,47%	73,39%
Otros	137,92	2	4	1	0,00%	0,00%

2.5 Empleo

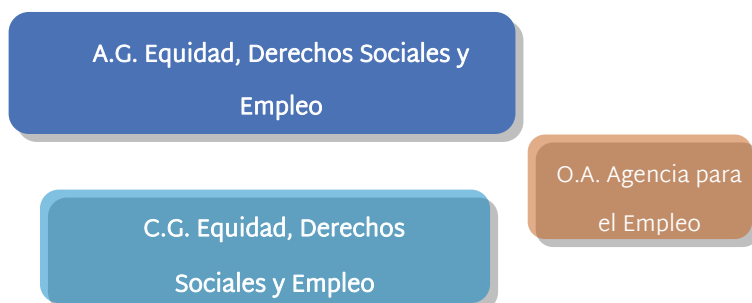
Ámbito de actuación

Bajo el Área de Acción “Empleo” se incluyen todas aquellas actuaciones dirigidas a incentivar la creación de empleo estable, digno y equitativo, a través de la capacitación y la inserción laboral, con especial atención a las personas con más dificultades para incorporarse al mercado laboral. Los ámbitos de actuación se concretan en:

- Definir, dirigir, planificar y evaluar **políticas** activas de empleo en la ciudad de Madrid.
- Llevar a cabo investigaciones, estudios y análisis sobre la **situación del mercado de trabajo** en el municipio, teniendo en cuenta las peculiaridades locales, para conocer los sectores de actividad que generan empleo a fin de adecuar su oferta de servicios a las necesidades del mercado laboral.
- Promover programas y actuaciones municipales orientadas a la creación de empleo.
- **Informar y orientar** de manera personalizada a desempleados, basada en itinerarios profesionales.
- Asesorar para la creación de **autoempleo**.
- Impartir cursos de **formación profesional para el empleo**, adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo: formación ocupacional dirigida a colectivos con mayores dificultades de inserción.
- Fomentar el desarrollo de **prácticas** no laborales y prácticas profesionales para jóvenes cualificados en distintos servicios del propio Ayuntamiento.
- Desarrollar **programas de inserción en el mercado laboral** mediante el diseño de iniciativas de fomento empresarial y prospección e intermediación laboral.
- Llevar a cabo Planes integrales de empleo para **colectivos específicos** y programas de apoyo y acompañamiento sociolaboral así como de prevención, para el acceso al empleo de a **colectivos en riesgo de exclusión social**
- Desarrollar actividades de **intermediación laboral** actuando como Agencia de Colocación que pone en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores que buscan un empleo, proporcionando a los trabajadores un empleo adecuado a sus características y facilitando a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades.
- Dirigir, gestionar, mantener y mejorar **las Agencias de Zona y los Centros de Formación** municipales (Centros de Formación Ocupacional Los Carmenes y para la Mujer; Centro de Formación de Oficios de Usera; Centro de Formación Jerte, Centro Vallecas Viverismo -Talleres de Empleo-; y Centro de Formación Ancora); y planificar y construir nuevos Centros.

- Realizar campañas de **comunicación, información y difusión** para el fomento del empleo, organizando debates, jornadas y campañas de promoción.
- Mantener un dialogo constante con los agentes económico-sociales para las actuaciones en materia de fomento del empleo.
- Impulsar, dirigir y gestionar el **Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo de Madrid**.

Estructura orgánica



Presupuesto del Área de Acción “Empleo”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	23.378.279,51
Empresas Municipales	
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	23.378.279,51
Eliminaciones	-335,24
Total consolidado	23.377.944,27

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Empleo”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
24100	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID	9.069.703,33		
24101	EMPLEO Y DESARROLLO ECONÓMICO	0,00		
24102	FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	4.831.901,95		
24103	POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES	6.014.795,04		
24105	GESTIÓN FONDOS EUROPEOS	75.912,18		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
24107	FOMENTO EMPLEO PARA LA CORPORACIÓN LOCAL	7.271,92		
24109	INTERMEDIACIÓN LABORAL	2.650.864,64		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	305.399,71		
91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	22.328,10		
23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	400.102,64	-335,2438296	
Total Empleo		23.378.279,51	-335,24	23.377.944,27

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD	FOMENTAR EMPLEO ESTABLE, DIGNO Y EQUITATIVO		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C	
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD	FOMENTAR EMPLEO ESTABLE, DIGNO Y EQUITATIVO																						
Personas atendidas por la Agencia para el Empleo.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>41,051</td><td>40,928</td><td>37,090</td><td>43,913</td><td>38,089</td><td>34,577</td><td>27,368</td><td>29,070</td><td>40,119</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	41,051	40,928	37,090	43,913	38,089	34,577	27,368	29,070	40,119
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	41,051	40,928	37,090	43,913	38,089	34,577	27,368	29,070	40,119														

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Población activa.	Miles de activos	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1,697.0</td><td>1,712.6</td><td>1,725.5</td><td>1,723.4</td><td>1,704.7</td><td>1,686.2</td><td>1,592.8</td><td>1,598.8</td><td>1,579.0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1,697.0	1,712.6	1,725.5	1,723.4	1,704.7	1,686.2	1,592.8	1,598.8	1,579.0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1,697.0	1,712.6	1,725.5	1,723.4	1,704.7	1,686.2	1,592.8	1,598.8	1,579.0														
Tasa de desempleo.	Porcentaje de desempleados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>13,8</td><td>13,9</td><td>17,0</td><td>18,1</td><td>17,5</td><td>16,4</td><td>16,4</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	13,8	13,9	17,0	18,1	17,5	16,4	16,4				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	13,8	13,9	17,0	18,1	17,5	16,4	16,4																
Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-2,4</td><td>-4,2</td><td>-4,9</td><td>-6,2</td><td>-5,6</td><td>-7,7</td><td>-8,3</td><td>-7,3</td><td>-4,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	-2,4	-4,2	-4,9	-6,2	-5,6	-7,7	-8,3	-7,3	-4,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	-2,4	-4,2	-4,9	-6,2	-5,6	-7,7	-8,3	-7,3	-4,5														
Paro registrado.	Total de parados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>110,048</td><td>161,021</td><td>210,504</td><td>215,186</td><td>225,382</td><td>249,954</td><td>242,836</td><td>226,775</td><td>207,802</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	110,048	161,021	210,504	215,186	225,382	249,954	242,836	226,775	207,802
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	110,048	161,021	210,504	215,186	225,382	249,954	242,836	226,775	207,802														
Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje de desempleados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>27,15</td><td>24,58</td><td>23,32</td><td>31,56</td><td>35,06</td><td>36,28</td><td>40,20</td><td>42,37</td><td>43,92</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	27,15	24,58	23,32	31,56	35,06	36,28	40,20	42,37	43,92
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	27,15	24,58	23,32	31,56	35,06	36,28	40,20	42,37	43,92														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																								
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>62,20</td><td>54,40</td><td>65,40</td><td>57,60</td><td>53,10</td><td>50,70</td><td>49,80</td><td>46,90</td><td>43,80</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	62,20	54,40	65,40	57,60	53,10	50,70	49,80	46,90	43,80				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																		
Porcentaje	62,20	54,40	65,40	57,60	53,10	50,70	49,80	46,90	43,80																		
Tasa de empleo.	Porcentaje de población empleada	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2005</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Tasa de empleo</th><td>56,15</td><td>58,80</td><td>58,64</td><td>57,38</td><td>54,47</td><td>54,49</td><td>52,19</td><td>51,04</td><td>50,36</td><td>51,73</td><td>51,94</td></tr> </table>	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Tasa de empleo	56,15	58,80	58,64	57,38	54,47	54,49	52,19	51,04	50,36	51,73	51,94
Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Tasa de empleo	56,15	58,80	58,64	57,38	54,47	54,49	52,19	51,04	50,36	51,73	51,94																
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Empleo.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,65</td><td>0,76</td><td>1,00</td><td>0,95</td><td>1,19</td><td>0,88</td><td>0,51</td><td>0,60</td><td>0,59</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	0,65	0,76	1,00	0,95	1,19	0,88	0,51	0,60	0,59				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																		
Porcentaje	0,65	0,76	1,00	0,95	1,19	0,88	0,51	0,60	0,59																		
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	Total de usuarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de usuarios</th><td>16.666</td><td>17.394</td><td>11.462</td><td>17.526</td><td>11.877</td><td>7.922</td><td>11.126</td><td>12.393</td><td>16.416</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de usuarios	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126	12.393	16.416				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																		
Total de usuarios	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126	12.393	16.416																		
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	Total personas orientadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2005</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total personas orientadas</th><td>16.132</td><td>18.200</td><td>19.610</td><td>17.649</td><td>18.598</td><td>18.991</td><td>20.169</td><td>22.133</td><td>9.248</td><td>11.801</td><td>20.378</td></tr> </table>	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total personas orientadas	16.132	18.200	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	9.248	11.801	20.378
Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Total personas orientadas	16.132	18.200	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	9.248	11.801	20.378																
Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo	Total de cursos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de cursos</th><td>173</td><td>121</td><td>196</td><td>221</td><td>170</td><td>181</td><td>276</td><td>250</td><td>173</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de cursos	173	121	196	221	170	181	276	250	173				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																		
Total de cursos	173	121	196	221	170	181	276	250	173																		
Alumnos participantes en los programas de formación profesional finalizados.	Total de alumnos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de alumnos</th><td>2.772</td><td>1.815</td><td>2.980</td><td>3.194</td><td>2.614</td><td>2.824</td><td>4.379</td><td>3.563</td><td>2.229</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de alumnos	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379	3.563	2.229				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																		
Total de alumnos	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379	3.563	2.229																		

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de recursos formativos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Recursos</th><td>10</td><td>24</td><td>18</td><td>29</td><td>19</td><td>12</td><td>31</td><td>65</td><td>75</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Recursos	10	24	18	29	19	12	31	65	75
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Recursos	10	24	18	29	19	12	31	65	75														
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Beneficiarios</th><td>164</td><td>488</td><td>380</td><td>533</td><td>362</td><td>221</td><td>570</td><td>966</td><td>1.096</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Beneficiarios	164	488	380	533	362	221	570	966	1.096
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Beneficiarios	164	488	380	533	362	221	570	966	1.096														
Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	Total de contactos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Contactos</th><td>10.999</td><td>10.637</td><td>9.164</td><td>9.627</td><td>11.587</td><td>7.944</td><td>3.089</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587	7.944	3.089				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587	7.944	3.089																
Satisfacción ciudadana con los servicios municipales de formación y orientación para el empleo.	Media en escala de 0-10	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>5,0</td><td></td><td>4,5</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Media	5,0		4,5												
Año	2012	2013	2014																				
Media	5,0		4,5																				
Satisfacción de los usuarios de programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>85,3</td><td>80,5</td><td>85,0</td><td>85,0</td><td>83,2</td><td>84,5</td><td>84,0</td><td>78,1</td><td>83,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	85,3	80,5	85,0	85,0	83,2	84,5	84,0	78,1	83,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	85,3	80,5	85,0	85,0	83,2	84,5	84,0	78,1	83,2														
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>89,5</td><td>91,2</td><td>90,3</td><td>91,8</td><td>92,3</td><td>92,7</td><td>94,0</td><td>92,3</td><td>93,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	89,5	91,2	90,3	91,8	92,3	92,7	94,0	92,3	93,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	89,5	91,2	90,3	91,8	92,3	92,7	94,0	92,3	93,6														

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Empleo” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Apoyar la economía social, el trabajo autónomo y las pequeñas empresas

Estrategia de apoyo a la economía social y solidaria

OE: Fomentar empleo estable, digno y equitativo

Políticas activas de empleo, modelos de intervención y acompañamiento personalizados

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Apoyo al comercio de proximidad y los mercados municipales

Evaluación

Calidad

La Agencia para el Empleo, adscrita al Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, ha conseguido, el 26 de noviembre de 2015, el reconocimiento del **Sello de calidad de Excelencia Europea 400+**, que supone que la organización ascienda de nivel de excelencia en el Modelo EFQM. Dicho nivel ha sido certificado por parte de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que ha evaluado a la Agencia para el Empleo de Madrid, teniendo acceso a todas las instalaciones, servicios, personas y documentación requeridos.

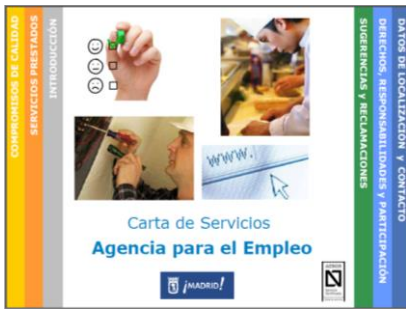
A lo largo de 2015, la Agencia ha puesto en marcha 6 **grupos de mejora**, para la implantación de las mejoras recogidas en el Plan resultante de su autoevaluación.

Compromisos de Calidad

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

Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009



Fecha Evaluación 2015: 31 de marzo de 2016
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	Totales	10
Indicadores	Totales	20
	Evaluados	20
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	95
Mejoras		13

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Empleo se han realizado a lo largo de 2015 dos estudios de opinión ciudadana y otros dos estudios para el análisis y situación de necesidades, que pueden consultarse en la página web del Observatorio de la Ciudad de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de la satisfacción de los Alumno/as de los cursos de Formación Profesional para el Empleo de la Programación Municipal del Ayuntamiento de Madrid 2015. 2015/017/ESU	Agencia para el Empleo de Madrid	<p>Valoración media en escala de 0 a 10</p> <p>Programación financiada con fondos municipales (carácter general)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos: 7,6 • Instalaciones: 7,9 • Equipamientos: 7,8 • Material didáctico:8,1 • Formadores:8,8 • Global: 8,1 <p>Valoración satisfacción media:: 7,9</p> <p>Programación financiada con fondos municipales (planes de barrio)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos: 8,4 • Instalaciones: 8,6 • Equipamientos: 8,4 • Material didáctico:8,4 • Formadores:9,3 • Global: 8,9 <p>Valoración satisfacción media: 8,5</p>
Estudio de la satisfacción de los alumnos trabajadores formados con los programas de Formación y Empleo, (TFYE), financiados con fondos municipales impartidos durante el año 2015 2015/018/ESU	Agencia para el Empleo de Madrid	<p>Valoración media en escala de 0 a 10</p> <p>Talleres de Formación y Empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos: 7,89 • Instalaciones: 8,48 • Equipamientos: 8,6 • Material didáctico:8,49 • Formadores:9,19 • Global: 8,5 <p>Valoración satisfacción media: 8,5</p>

b) Estudios para el análisis y situación de necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Personas con discapacidad. Ciudad	Agencia para el Empleo de Madrid	

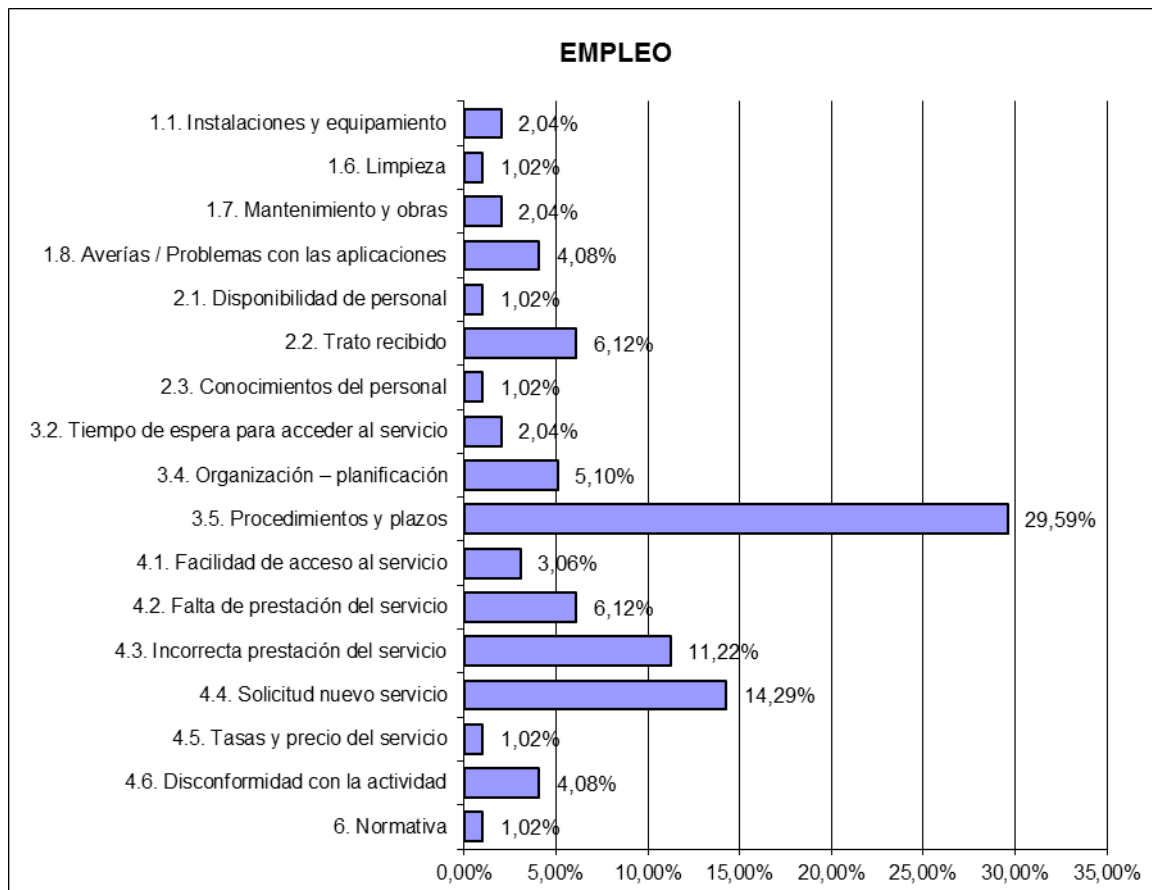
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
de Madrid. Paro y contratos. Plan "Madrid incluye" 2014-2015. Trimestres: 1, 2, 3 de 2015 2015/036/ASN		
Sectores económicos generadores de empleo. Trimestres: 1, 2, 3 y 4 de 2015. 2015/037/ASN	Agencia para el Empleo de Madrid	

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Empleo", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,2 % (97) del total de las tramitadas en 2015. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 12 sugerencias, 78 reclamaciones y 1 felicitación.

Las 97 SyR corresponden a la **submateria** Promoción del Empleo que, puesto que, la submateria Oposiciones y Concursos se incluye ahora en el Área de Acción Administración de la Ciudad, es la única de esa Área de Acción.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para el Área de Acción, son los siguientes:



Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción del Empleo	33,71	91	97	1	21,28%	51,06%

2.6. Espacios Públicos abiertos

Ámbito de actuación

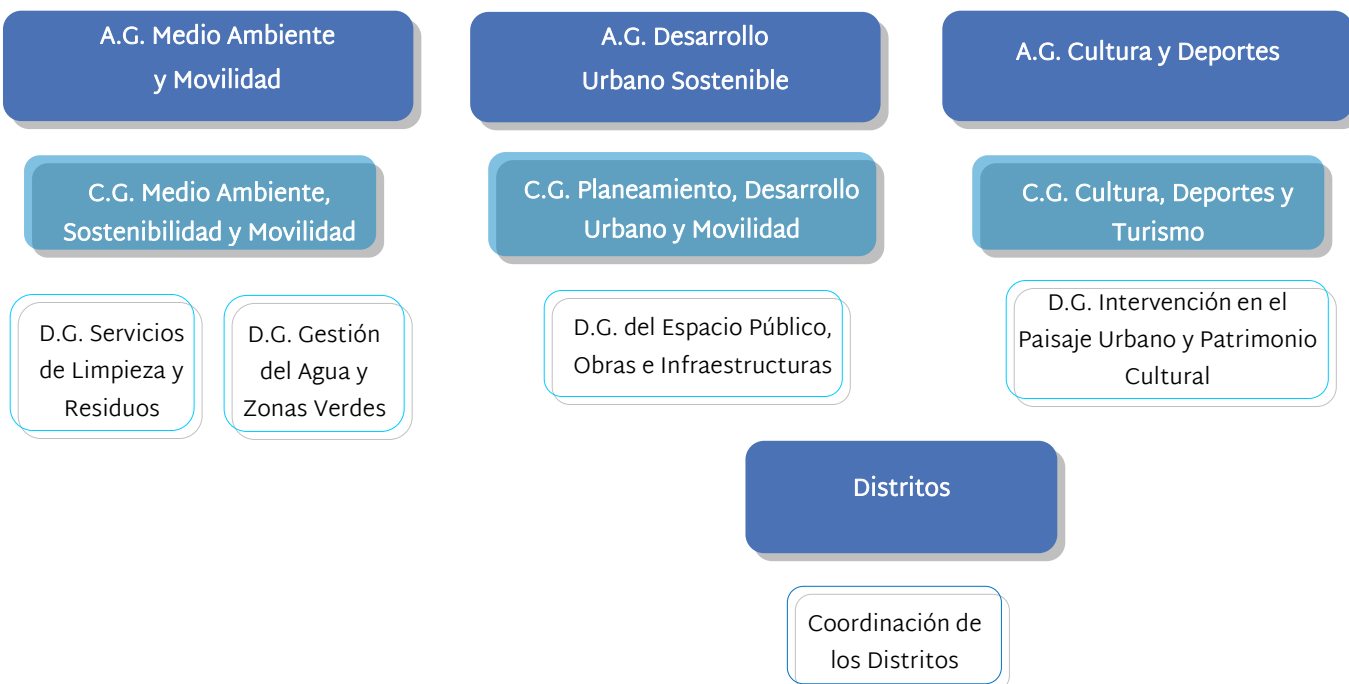
El Área de Acción “Espacios Públicos abiertos” comprende aquellas actuaciones dirigidas a cuidar, mantener y mejorar los espacios públicos abiertos y los equipamientos a ellos asociados, como lugar de encuentro y vida en común, buscando su sostenibilidad, eficiencia y funcionalidad y, en definitiva, la mejora de los espacios públicos y del paisaje urbano y la cohesión y reequilibrio de la ciudad.

Teniendo en cuenta que el concepto espacio público corresponde a aquel territorio de la ciudad donde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente (como un derecho); y que los espacios pueden ser espacios abiertos (plazas, calles, parques, jardines, etc.) o cerrados (bibliotecas públicas, centros comunitarios, centros deportivos, etc.), las actuaciones que comprende este Área de Acción son:

- Definición, gestión y evaluación de las líneas estratégicas de actuación, planes y programas en materia de espacios públicos y calidad del paisaje urbano.
- Construcción, mantenimiento, cuidado y mejora de los **espacios públicos abiertos** (plazas, calles, parques, jardines, vías ciclistas, circuitos biosaludables, pasarelas peatonales, pasos elevados, etc.), tanto de las **vías de circulación** para peatones (aceras), como para vehículos (calzadas).
- Protección, conservación, mejora y restauración de los **espacios verdes y espacios ajardinados**, así como del arbolado de alineación, el arbolado viario y la jardinería y plantaciones.
- Adquisición, instalación, mantenimiento y gestión del **mobiliario y equipamientos** urbanos (banco, papeleras, fuentes de beber, bolardos equipamientos de las áreas infantiles, de mayores, urinarios públicos, circuitos deportivos elementales,...) y gestión de vallas peatonales en toda la ciudad.
- Planificación, gestión y evaluación de los servicios de **limpieza** urbana y del mobiliario y los equipamientos de urbanos.
- Renovación, reparación y conservación del **alumbrado** público exterior y otras instalaciones eléctricas municipales, así como control y supervisión de su consumo energético.
- Peatonalización, accesibilidad (supresión de barreras arquitectónicas), insonorización y soterramiento (líneas aéreas, centros de transformación, cableado de luz y telefonía...) de los espacios públicos abiertos.
- **Señalización** de calles y lugar de interés.

- **Inspección, control y vigilancia** de las actuaciones relativas a la ocupación temporal de la vía (actos en vía pública, terrazas y veladores, publicidad exterior, licencia de obras en la vía pública,...), y ejercicio de la **potestad disciplinaria y sancionadora**, en su caso.
- Promoción de la participación de los agentes culturales, económicos, sociales y de la ciudadanía en general para la mejora de la calidad del paisaje urbano.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Espacios Públicos”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Espacios Públicos en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	563.490.729,33
Empresas Municipales	
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	563.490.729,33
Eliminaciones	-155.074.409,91
Total consolidado	408.416.319,42

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Espacios Públicos”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15321	VÍAS PÚBLICAS	165.474.108,24	-155.074.409,91	
15322	OTRAS ACTUACIONES EN VÍAS PÚBLICAS	479.981,75		
15340	INFRAESTRUCTURAS URBANAS	6.628.805,10		
15341	INFRAESTRUCTURAS ELÉCTRICAS	2.674.625,00		
16501	EQUIPAMIENTOS URBANOS	64.131.975,79		
16301	LIMPIEZA VIARIA	199.758.690,99		
17101	PATRIMONIO VERDE	61.933.421,21		
17102	ZONAS VERDES	61.973.131,77		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	435.989,48		
Total Espacios Públicos		563.490.729,33	-155.074.409,91	408.416.319,42

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE		REGENERAR Y RECUPERAR EL ESPACIO URBANO Y EL PATRIMONIO																			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Superficie de espacio urbano renovado	Total m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie de espacio urbano renovado (m2)</caption> <thead> <tr><th>Año</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>257.823</td></tr> <tr><td>2008</td><td>450.892</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1.882.356</td></tr> <tr><td>2010</td><td>885.226</td></tr> <tr><td>2011</td><td>871.250</td></tr> <tr><td>2012</td><td>187.215</td></tr> <tr><td>2013</td><td>57.302</td></tr> <tr><td>2014</td><td>1.092.943</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	257.823	2008	450.892	2009	1.882.356	2010	885.226	2011	871.250	2012	187.215	2013	57.302	2014	1.092.943
Año	Valor																				
2007	257.823																				
2008	450.892																				
2009	1.882.356																				
2010	885.226																				
2011	871.250																				
2012	187.215																				
2013	57.302																				
2014	1.092.943																				
Superficie ganada para el peatón	Total m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie ganada para el peatón (m2)</caption> <thead> <tr><th>Año</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>5.066</td></tr> <tr><td>2008</td><td>15.026</td></tr> <tr><td>2009</td><td>287.256</td></tr> <tr><td>2010</td><td>116.550</td></tr> <tr><td>2011</td><td>31.969</td></tr> <tr><td>2012</td><td>12.633</td></tr> <tr><td>2013</td><td>10.299</td></tr> <tr><td>2014</td><td>5.900</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	5.066	2008	15.026	2009	287.256	2010	116.550	2011	31.969	2012	12.633	2013	10.299	2014	5.900
Año	Valor																				
2007	5.066																				
2008	15.026																				
2009	287.256																				
2010	116.550																				
2011	31.969																				
2012	12.633																				
2013	10.299																				
2014	5.900																				

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE		REGENERAR Y RECUPERAR EL ESPACIO URBANO Y EL PATRIMONIO																			
Barreras urbanísticas eliminadas	Total de elementos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Elementos</th><td>1.064</td><td>270</td><td>646</td><td>548</td><td>253</td><td>222</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Elementos	1.064	270	646	548	253	222				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Elementos	1.064	270	646	548	253	222															
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																					
Densidad del arbolado de alineación por 1.000 habitantes.	Ratio de árboles x 1000 habitantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Ratio</th><td>86,6</td><td>86,9</td><td>88,3</td><td>87,9</td><td>89,2</td><td>90,7</td><td>91,5</td><td>93,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ratio	86,6	86,9	88,3	87,9	89,2	90,7	91,5	93,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Ratio	86,6	86,9	88,3	87,9	89,2	90,7	91,5	93,0													

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE		ESTABLECER POLÍTICAS DE ECOLOGÍA URBANA QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD																			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.	kilogramos x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>kg/hab</th><td>413</td><td>394</td><td>364</td><td>350</td><td>336</td><td>324</td><td>314</td><td>320</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	kg/hab	413	394	364	350	336	324	314	320
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
kg/hab	413	394	364	350	336	324	314	320													
Recuperación de materiales reciclables.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Millones</th><td>201,1</td><td>211,7</td><td>229,7</td><td>214,1</td><td>200,8</td><td>169,2</td><td>155,0</td><td>147,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millones	201,1	211,7	229,7	214,1	200,8	169,2	155,0	147,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millones	201,1	211,7	229,7	214,1	200,8	169,2	155,0	147,8													
Índice de limpieza viaria.	Media (escala 0 a >12,5)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Índice</th><td>8,7</td><td>8,9</td><td>9,3</td><td>9,5</td><td>9,3</td><td>9,1</td><td>9,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Índice	8,7	8,9	9,3	9,5	9,3	9,1	9,3		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Índice	8,7	8,9	9,3	9,5	9,3	9,1	9,3														

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	ESTABLECER POLÍTICAS DE ECOLOGÍA URBANA QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD																				
Superficie de zonas verdes por habitante.	m2 x hab	GM	<table border="1"> <caption>Superficie de zonas verdes por habitante (m2 x hab)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>18,1</td></tr> <tr><td>2008</td><td>17,8</td></tr> <tr><td>2009</td><td>18,1</td></tr> <tr><td>2010</td><td>18,2</td></tr> <tr><td>2011</td><td>19,6</td></tr> <tr><td>2012</td><td>20,0</td></tr> <tr><td>2013</td><td>20,2</td></tr> <tr><td>2014</td><td>20,5</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	18,1	2008	17,8	2009	18,1	2010	18,2	2011	19,6	2012	20,0	2013	20,2	2014	20,5
Año	Valor																				
2007	18,1																				
2008	17,8																				
2009	18,1																				
2010	18,2																				
2011	19,6																				
2012	20,0																				
2013	20,2																				
2014	20,5																				

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Espacios Públicos.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <caption>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Espacios Públicos</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td>3,38</td></tr> <tr><td>2012</td><td>3,15</td></tr> <tr><td>2013</td><td>2,28</td></tr> <tr><td>2014</td><td>2,84</td></tr> <tr><td>2015</td><td>2,16</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2011	3,38	2012	3,15	2013	2,28	2014	2,84	2015	2,16						
Año	Valor																				
2011	3,38																				
2012	3,15																				
2013	2,28																				
2014	2,84																				
2015	2,16																				
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total proyectos	GM	<table border="1"> <caption>Proyectos de renovación integral de calles y de plazas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2009</td><td>75</td></tr> <tr><td>2010</td><td>80</td></tr> <tr><td>2011</td><td>55</td></tr> <tr><td>2012</td><td>40</td></tr> <tr><td>2013</td><td>5</td></tr> <tr><td>2014</td><td>23</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2009	75	2010	80	2011	55	2012	40	2013	5	2014	23				
Año	Valor																				
2009	75																				
2010	80																				
2011	55																				
2012	40																				
2013	5																				
2014	23																				
Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	Total m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie total de acera pavimentada en Madrid (Millares)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>20.009</td></tr> <tr><td>2008</td><td>20.077</td></tr> <tr><td>2009</td><td>21.430</td></tr> <tr><td>2010</td><td>21.593</td></tr> <tr><td>2011</td><td>21.607</td></tr> <tr><td>2012</td><td>21.619</td></tr> <tr><td>2013</td><td>22.196</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	20.009	2008	20.077	2009	21.430	2010	21.593	2011	21.607	2012	21.619	2013	22.196		
Año	Valor																				
2007	20.009																				
2008	20.077																				
2009	21.430																				
2010	21.593																				
2011	21.607																				
2012	21.619																				
2013	22.196																				
Renovación de pavimento de acera	Total m2	GM	<table border="1"> <caption>Renovación de pavimento de acera</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>41.008</td></tr> <tr><td>2008</td><td>118.474</td></tr> <tr><td>2009</td><td>683.768</td></tr> <tr><td>2010</td><td>296.787</td></tr> <tr><td>2011</td><td>108.076</td></tr> <tr><td>2012</td><td>47.151</td></tr> <tr><td>2013</td><td>41.524</td></tr> <tr><td>2014</td><td>60.630</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	41.008	2008	118.474	2009	683.768	2010	296.787	2011	108.076	2012	47.151	2013	41.524	2014	60.630
Año	Valor																				
2007	41.008																				
2008	118.474																				
2009	683.768																				
2010	296.787																				
2011	108.076																				
2012	47.151																				
2013	41.524																				
2014	60.630																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,4</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,4		5,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,4		5,1																				
Superficie total de pavimento de calzada.	Total m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>28.339</td><td>28.588</td><td>29.352</td><td>29.392</td><td>29.397</td><td>29.388</td><td>30.162</td><td>30.189</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162	30.189	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162	30.189															
Renovación de pavimento de calzada.	Total m3	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>216.814</td><td>332.418</td><td>1.198.588</td><td>588.439</td><td>724.537</td><td>133.474</td><td>15.778</td><td>1.404.899</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778	1.404.899	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778	1.404.899															
Elementos de calmado de tráfico instalados.	Unidades de bandas reductoras o badenes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>494</td><td>547</td><td>590</td><td>450</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	Valor	494	547	590	450										
Año	2012	2013	2014	2015																			
Valor	494	547	590	450																			
Superficie de pavimento anti-ruido.	Total m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.073</td><td>1.213</td><td>1.339</td><td>1.467</td><td>1.617</td><td>1.645</td><td>1.645</td><td>1.806</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645	1.806	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645	1.806															
Superficie nueva de pavimento antirruido.	Total m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>61.339</td><td>140.257</td><td>101.740</td><td>128.145</td><td>150.004</td><td>28.356</td><td></td><td>160.420</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	61.339	140.257	101.740	128.145	150.004	28.356		160.420	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	61.339	140.257	101.740	128.145	150.004	28.356		160.420															
Superficie nueva de pavimento táctil.	Total m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>30.432</td><td>7.677</td><td>1.379</td><td>5.276</td><td>26.546</td><td>2.277</td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	30.432	7.677	1.379	5.276	26.546	2.277					
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	30.432	7.677	1.379	5.276	26.546	2.277																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,4</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,4		5,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,4		5,1																				
Nueva calzada de coexistencia peatonal.	Total m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>17.752</td><td>7.367</td><td>15.882</td><td>824</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	17.752	7.367	15.882	824	-	-	-				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	17.752	7.367	15.882	824	-	-	-																
Satisfacción ciudadana con la peatonalización de las calles.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,8</td><td></td><td>5,3</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,8		5,3												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,8		5,3																				
Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa	Total vados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>549</td><td>514</td><td>1.879</td><td>753</td><td>673</td><td>531</td><td>-</td><td>305</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	549	514	1.879	753	673	531	-	305	-
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	549	514	1.879	753	673	531	-	305	-														
Satisfacción con la eliminación de barreras arquitectónicas	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,5</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,5		5,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,5		5,1																				
Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>57</td><td>56</td><td>57</td><td>56</td><td>55</td><td>54</td><td>52</td><td>47</td><td>34</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	57	56	57	56	55	54	52	47	34
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	57	56	57	56	55	54	52	47	34														
Luminosa contaminante sustituida.	Total de elementos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.461</td><td>909</td><td>3.558</td><td>9.056</td><td>550</td><td>512</td><td>537</td><td>4.550</td><td>5.592</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537	4.550	5.592
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537	4.550	5.592														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total puntos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.531</td><td>2.566</td><td>2.999</td><td>1.242</td><td>1.290</td><td>3.509</td><td>686</td><td>5.262</td><td>3.092</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686	5.262	3.092
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686	5.262	3.092														
Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total puntos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.974</td><td>12.113</td><td>11.116</td><td>7.352</td><td>5.626</td><td>4.090</td><td>5.738</td><td>6.662</td><td>3.835</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738	6.662	3.835
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738	6.662	3.835														
Satisfacción ciudadana con el alumbrado público.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,4</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	6,4		5,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	6,4		5,1																				
Elementos de mobiliario urbano reparados.	Total de elementos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>13.400</td><td>20.017</td><td>6.900</td><td>5.995</td><td>12.436</td><td>2.753</td><td>16.567</td><td>13.877</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436	2.753	16.567	13.877		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436	2.753	16.567	13.877															
Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.	Total elementos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>344</td><td>10.206</td><td>20.540</td><td>10.099</td><td>1.665</td><td>935</td><td>22.122</td><td>28.234</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	22.122	28.234	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	22.122	28.234															
Incidencias atendidas de conservación de la vía pública.	Total de incidencias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.163</td><td>20.870</td><td>31.703</td><td>32.794</td><td>27.125</td><td>22.156</td><td>22.848</td><td>30.470</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	19.163	20.870	31.703	32.794	27.125	22.156	22.848	30.470	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	19.163	20.870	31.703	32.794	27.125	22.156	22.848	30.470															
Incidencias urgentes atendidas de conservación en la vía pública.	Total de incidencias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.059</td><td>2.258</td><td>4.246</td><td>4.431</td><td>9.269</td><td>8.446</td><td>7.275</td><td>14.324</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275	14.324	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275	14.324															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción ciudadana con los servicios de cuidado y conservación de la ciudad.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,7</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	5,7		5,1												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	5,7		5,1																				
Soporte retirado de vía pública.	Total soportes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14</td><td>29</td><td>5</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	14	29	5	1	-	-	-				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	14	29	5	1	-	-	-																
Longitud total de galerías de servicio.	Metros lineales	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>130,0</td><td>144,3</td><td>144,7</td><td>146,3</td><td>149,0</td><td>149,0</td><td>152,1</td><td>150,1</td><td>150,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (Millones)	130,0	144,3	144,7	146,3	149,0	149,0	152,1	150,1	150,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (Millones)	130,0	144,3	144,7	146,3	149,0	149,0	152,1	150,1	150,1														
Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales.	Total de peticiones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>619</td><td>635</td><td>500</td><td>510</td><td>512</td><td>509</td><td>335</td><td>358</td><td>319</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	619	635	500	510	512	509	335	358	319
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	619	635	500	510	512	509	335	358	319														
Gasto en limpieza viaria por habitante.	Euros x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>69,3</td><td>74,7</td><td>80,1</td><td>73,4</td><td>71,1</td><td>69,8</td><td>64,8</td><td>56,9</td><td>56,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8	56,9	56,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8	56,9	56,9														
Gasto en limpieza viaria por superficie.	Euros x hectárea	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.647</td><td>3.970</td><td>4.316</td><td>3.976</td><td>3.842</td><td>3.734</td><td>3.439</td><td>2.983</td><td>2.983</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439	2.983	2.983
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439	2.983	2.983														
Gasto en limpieza viaria.	Total de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>217,2</td><td>239,9</td><td>260,8</td><td>240,3</td><td>232,2</td><td>225,7</td><td>207,8</td><td>180,3</td><td>180,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (Millones)	217,2	239,9	260,8	240,3	232,2	225,7	207,8	180,3	180,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (Millones)	217,2	239,9	260,8	240,3	232,2	225,7	207,8	180,3	180,3														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción ciudadana con la limpieza de las calles.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>5,4</td><td>4,7</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	5,4	4,7														
Año	2012	2014																					
Media	5,4	4,7																					
Recogida de residuos de fracciones resto y envases.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>1.294</td><td>1.267</td><td>1.185</td><td>1.146</td><td>1.098</td><td>1.047</td><td>1.008</td><td>1.012</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	1.294	1.267	1.185	1.146	1.098	1.047	1.008	1.012	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	1.294	1.267	1.185	1.146	1.098	1.047	1.008	1.012															
Recogida de residuos de fracción resto.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>1.203</td><td>1.190</td><td>1.107</td><td>1.067</td><td>1.022</td><td>975</td><td>943</td><td>948</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943	948	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943	948															
Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>192,5</td><td>196,8</td><td>213,6</td><td>203,1</td><td>179,1</td><td>165,0</td><td>146,8</td><td>141,1</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8	141,1	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8	141,1															
Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes	Contenedores x 500 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Contenedores</th><td>2,57</td><td>2,57</td><td>2,66</td><td>2,60</td><td></td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Contenedores	2,57	2,57	2,66	2,60									
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Contenedores	2,57	2,57	2,66	2,60																			
Satisfacción ciudadana con la recogida de basuras.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>6,6</td><td>6,3</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	6,6	6,3														
Año	2012	2014																					
Media	6,6	6,3																					
Satisfacción ciudadana con la recogida selectiva de residuos.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>6,1</td><td>6,0</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	6,1	6,0														
Año	2012	2014																					
Media	6,1	6,0																					

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Hectáreas	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Superficie (Hectáreas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>5,667</td></tr> <tr><td>2008</td><td>5,705</td></tr> <tr><td>2009</td><td>5,889</td></tr> <tr><td>2010</td><td>5,941</td></tr> <tr><td>2011</td><td>6,405</td></tr> <tr><td>2012</td><td>6,481</td></tr> <tr><td>2013</td><td>6,484</td></tr> <tr><td>2014</td><td>6,484</td></tr> </tbody> </table>	Año	Superficie (Hectáreas)	2007	5,667	2008	5,705	2009	5,889	2010	5,941	2011	6,405	2012	6,481	2013	6,484	2014	6,484		
Año	Superficie (Hectáreas)																						
2007	5,667																						
2008	5,705																						
2009	5,889																						
2010	5,941																						
2011	6,405																						
2012	6,481																						
2013	6,484																						
2014	6,484																						
Arbolado de alineación.	Total de árboles	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de árboles (Millares)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>271,2</td></tr> <tr><td>2008</td><td>279,2</td></tr> <tr><td>2009</td><td>287,3</td></tr> <tr><td>2010</td><td>287,6</td></tr> <tr><td>2011</td><td>291,2</td></tr> <tr><td>2012</td><td>293,4</td></tr> <tr><td>2013</td><td>293,4</td></tr> <tr><td>2014</td><td>293,4</td></tr> <tr><td>2015</td><td>294,3</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de árboles (Millares)	2007	271,2	2008	279,2	2009	287,3	2010	287,6	2011	291,2	2012	293,4	2013	293,4	2014	293,4	2015	294,3
Año	Total de árboles (Millares)																						
2007	271,2																						
2008	279,2																						
2009	287,3																						
2010	287,6																						
2011	291,2																						
2012	293,4																						
2013	293,4																						
2014	293,4																						
2015	294,3																						

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Desarrollo del Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Espacios Públicos Abiertos” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Cuidado del espacio público como lugar de encuentro y vida en común (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Mejora integral de los espacios públicos

Patrimonio municipal al servicio de la ciudadanía

Puesta en valor de los parques y las zonas verdes y la biodiversidad

OE: Una política de movilidad eficiente y sostenible

Mejora del tráfico, las infraestructuras para la movilidad y el aparcamiento

Compromisos de Calidad

En el Área de Acción de Espacios Públicos Abiertos, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado dos Cartas de Servicios:



Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2015: 24 de julio de 2016

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

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

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

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	10
	Evaluados	10
	Cumplidos	6
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	60
Mejoras		

Carta de Servicios de Parques y Jardines



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2015: 27 de junio de 2016

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

algunos de los objetivos del Ayuntamiento que están alineados con el objetivo estratégico de una ciudad de referencia competitiva y sostenible.

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

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

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	20
	Evaluados	20
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	70
Mejoras		

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

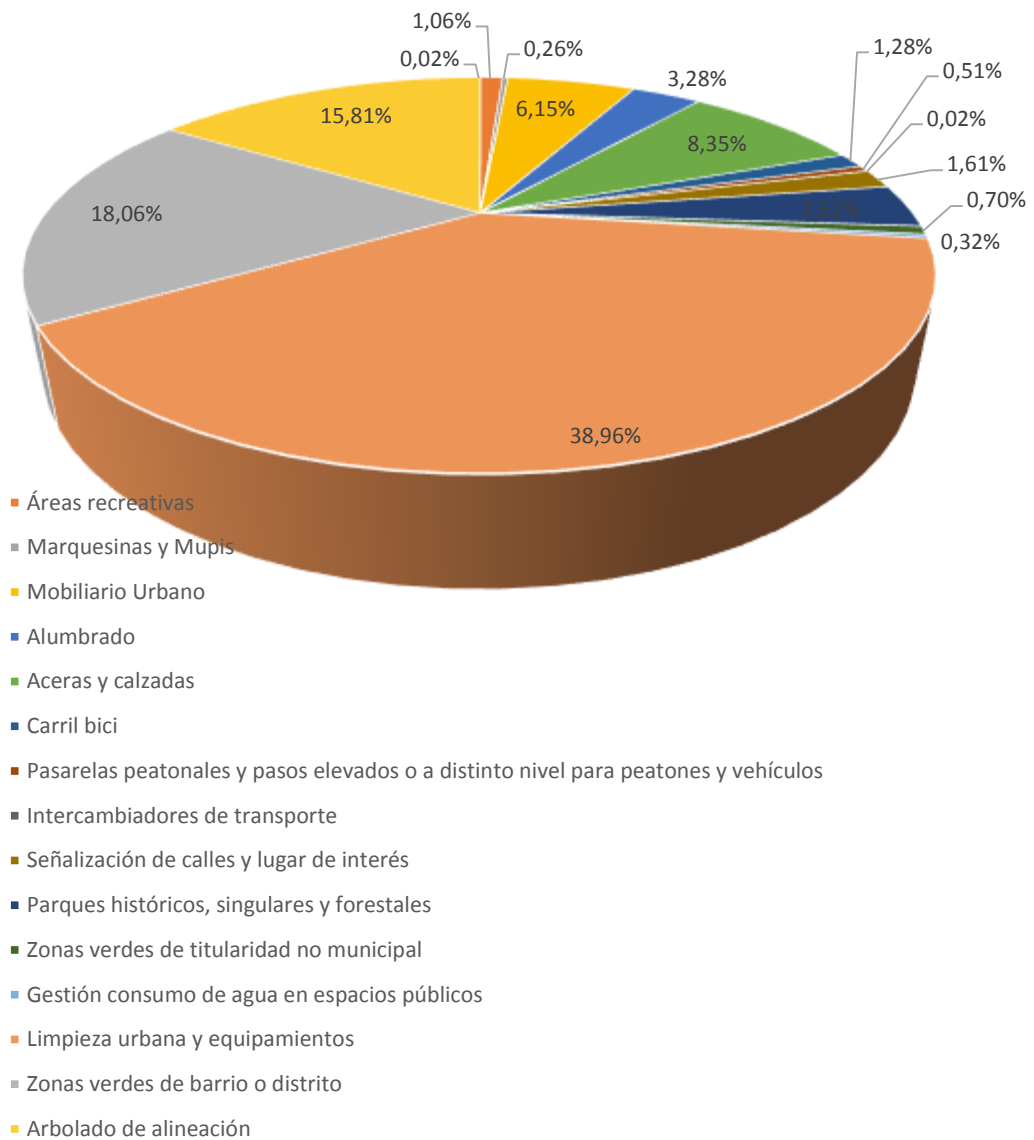
En el Área de Acción de Espacios públicos abiertos no se ha realizado ningún estudio de opinión ciudadana a lo largo de 2015.

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Espacios Públicos Abiertos” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 28,1 % (15.081) del total de las tramitadas en 2015, a las que hay que añadir las 371 solicitudes tramitadas por la empresa municipal Madrid Calle 30 por referirse a cuestiones objeto de su gestión. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 2.890 sugerencias, 11.819 reclamaciones y 372 felicitaciones.

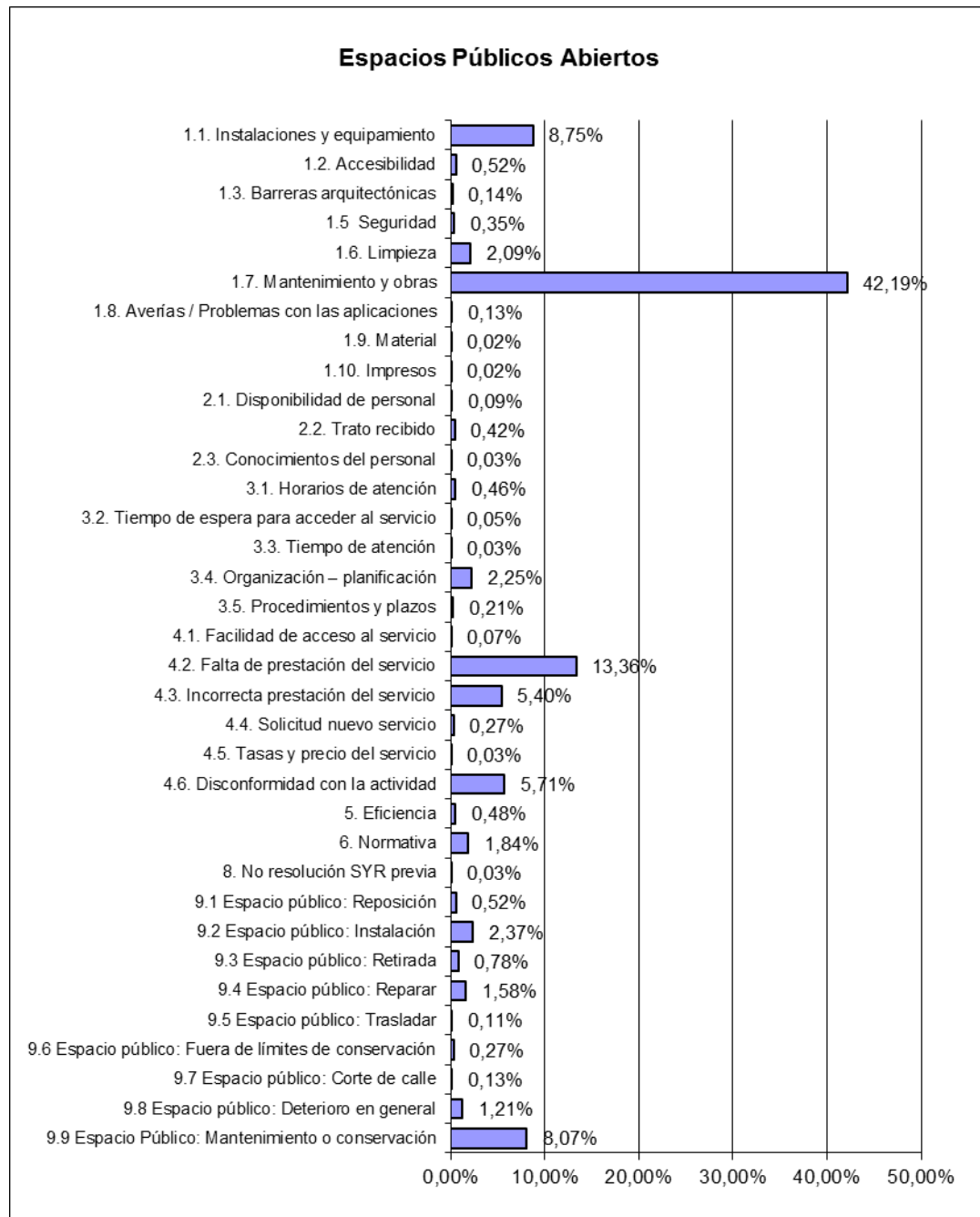
El desglose por submaterias de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por la citada empresa municipal, es el siguiente:

Espacios públicos abiertos

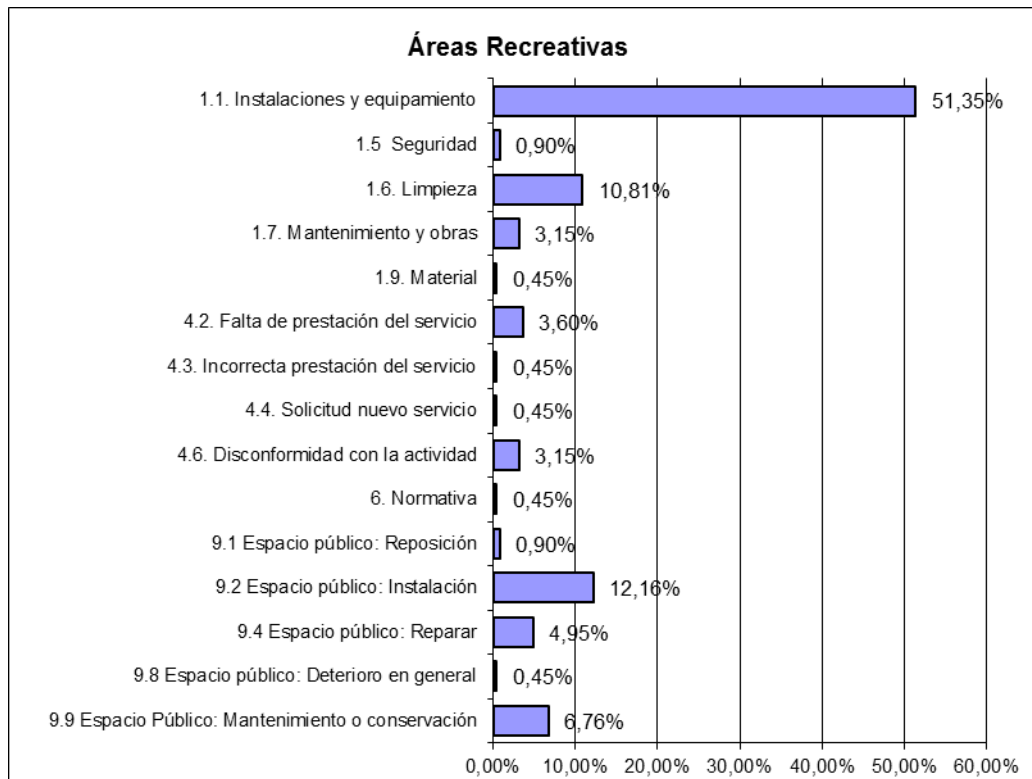


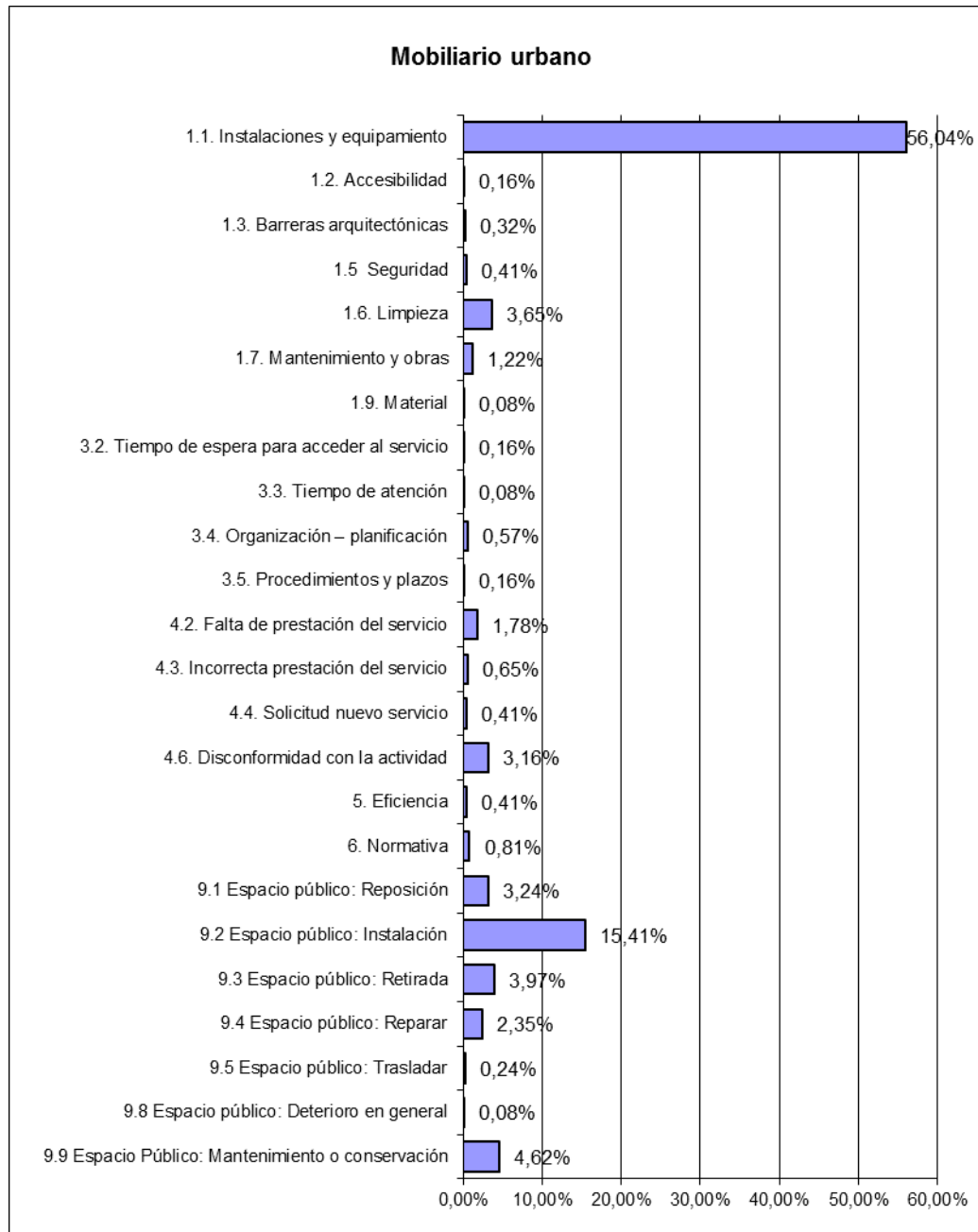
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

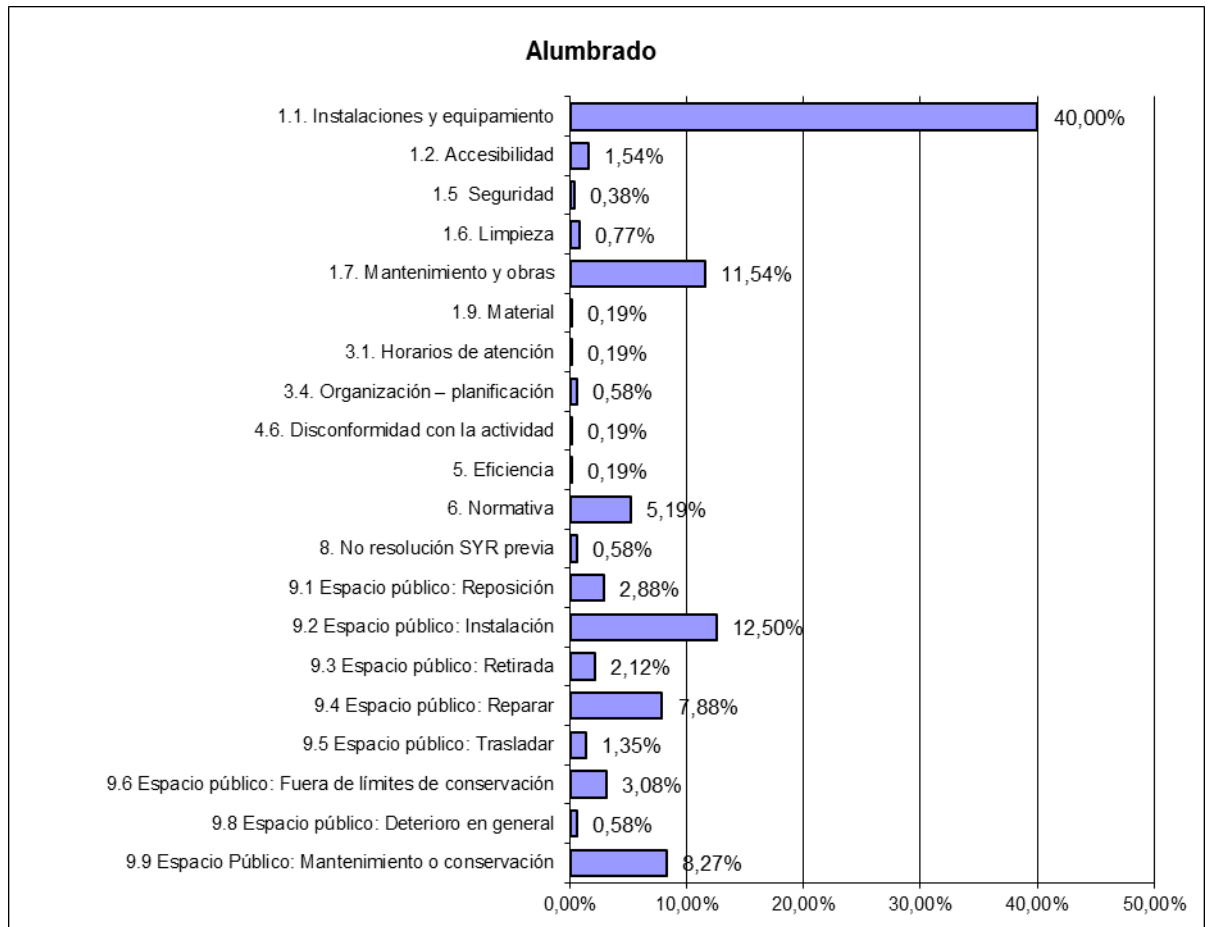
Los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

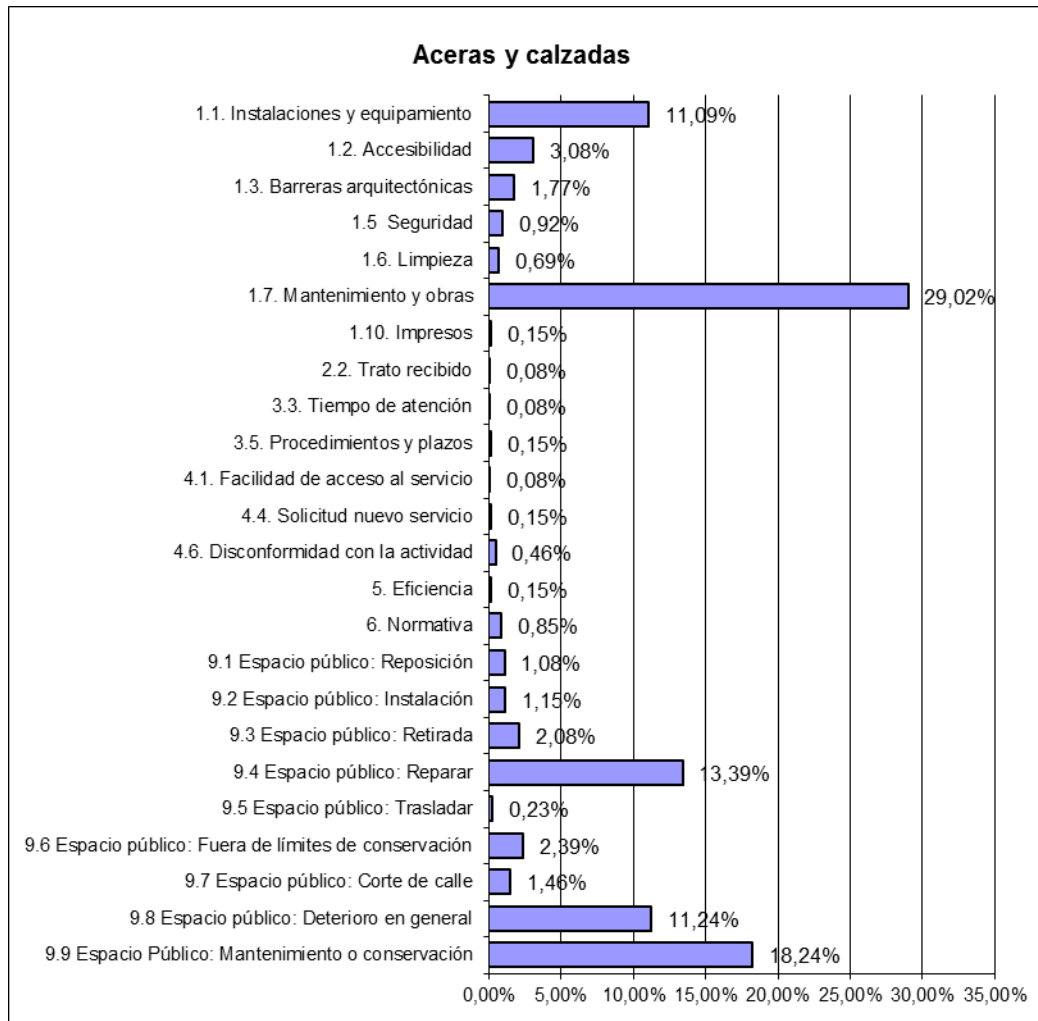


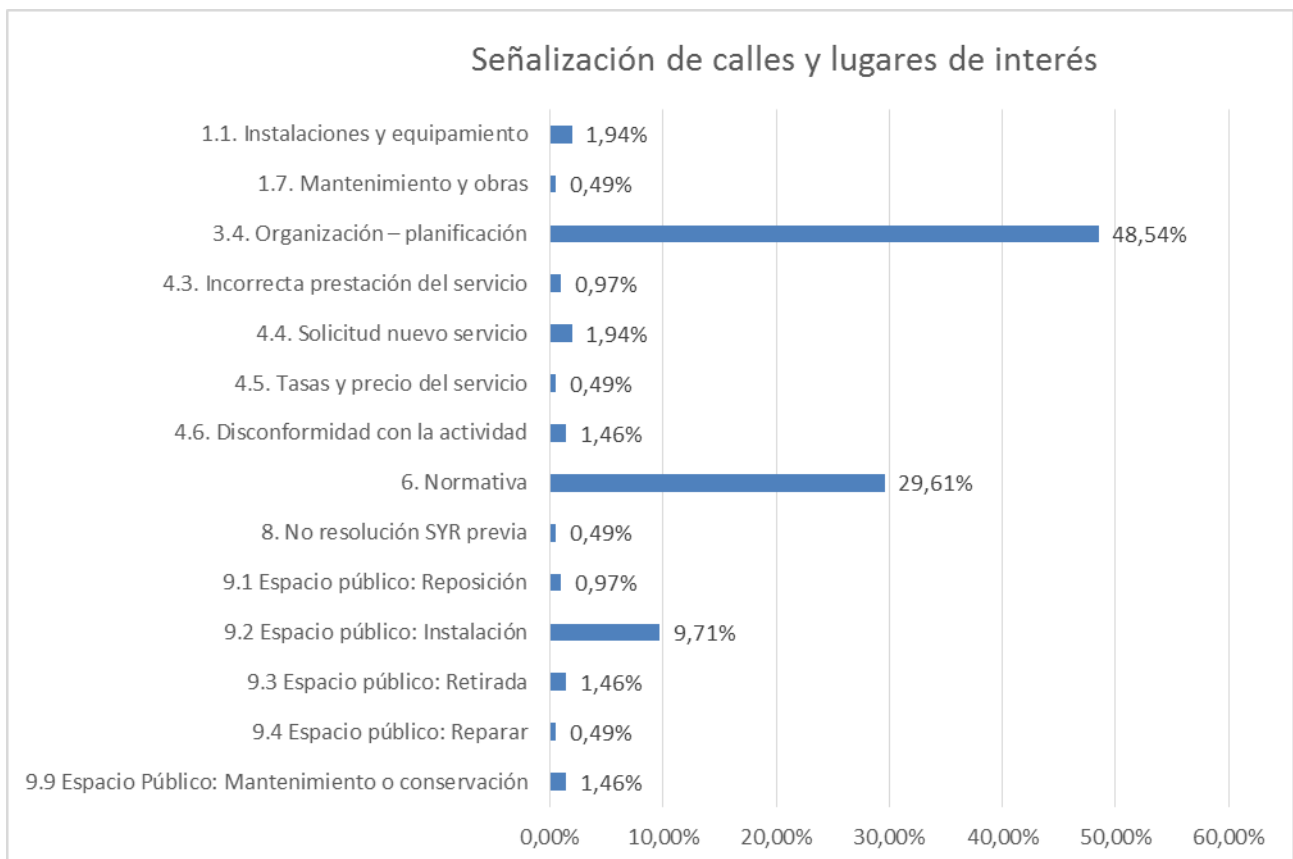
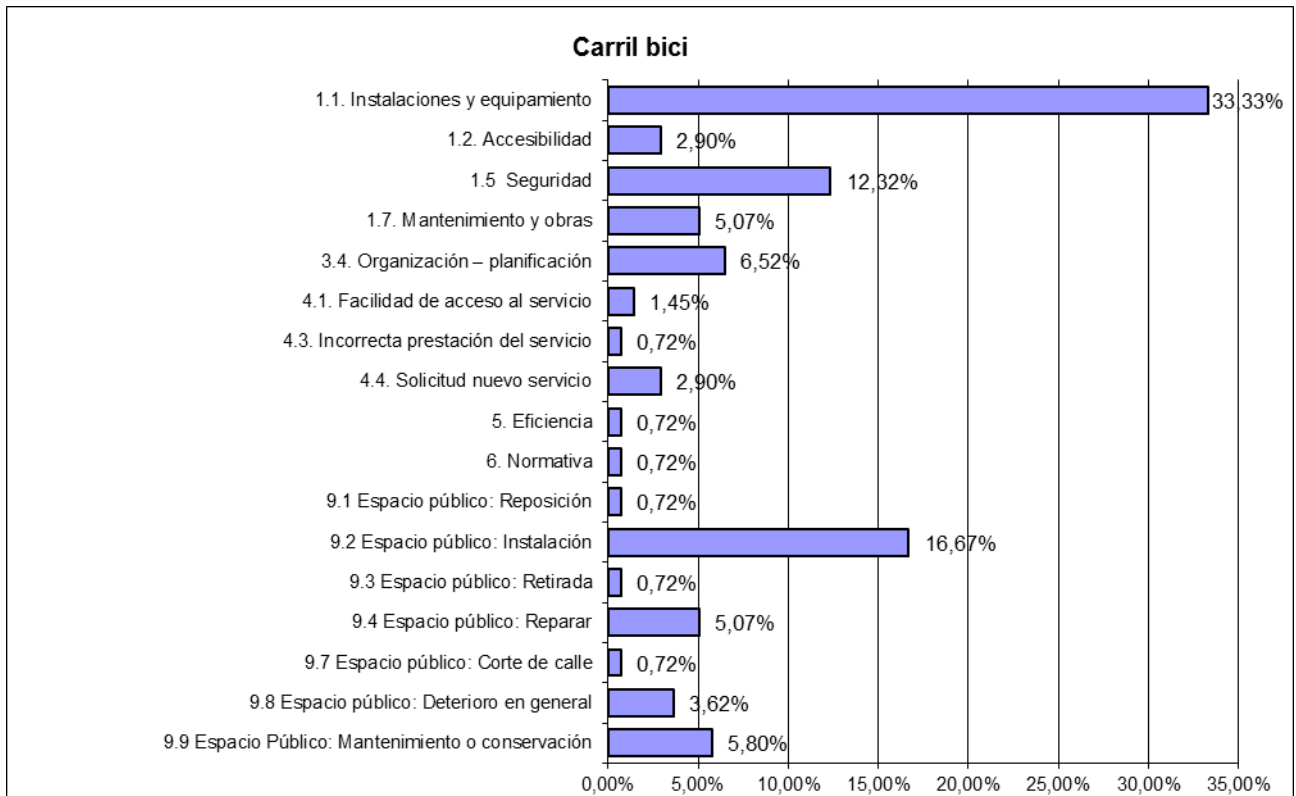
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

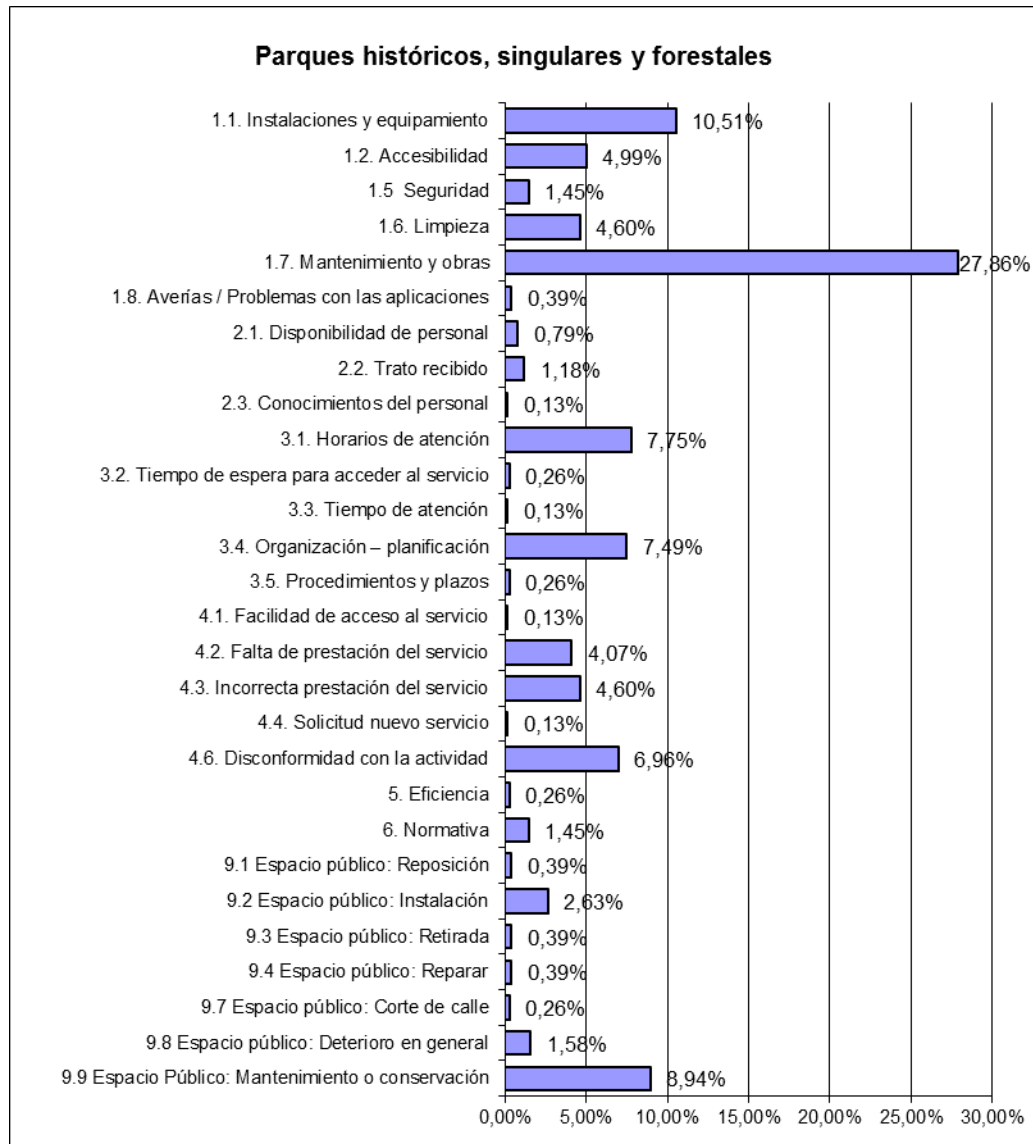


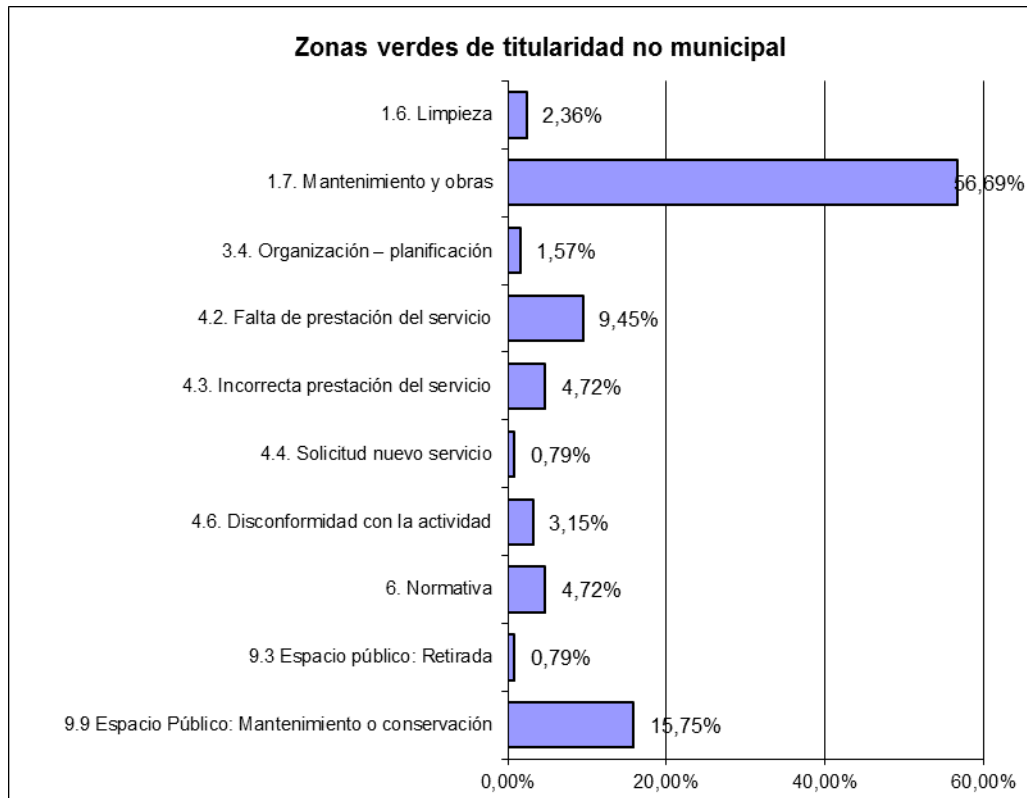




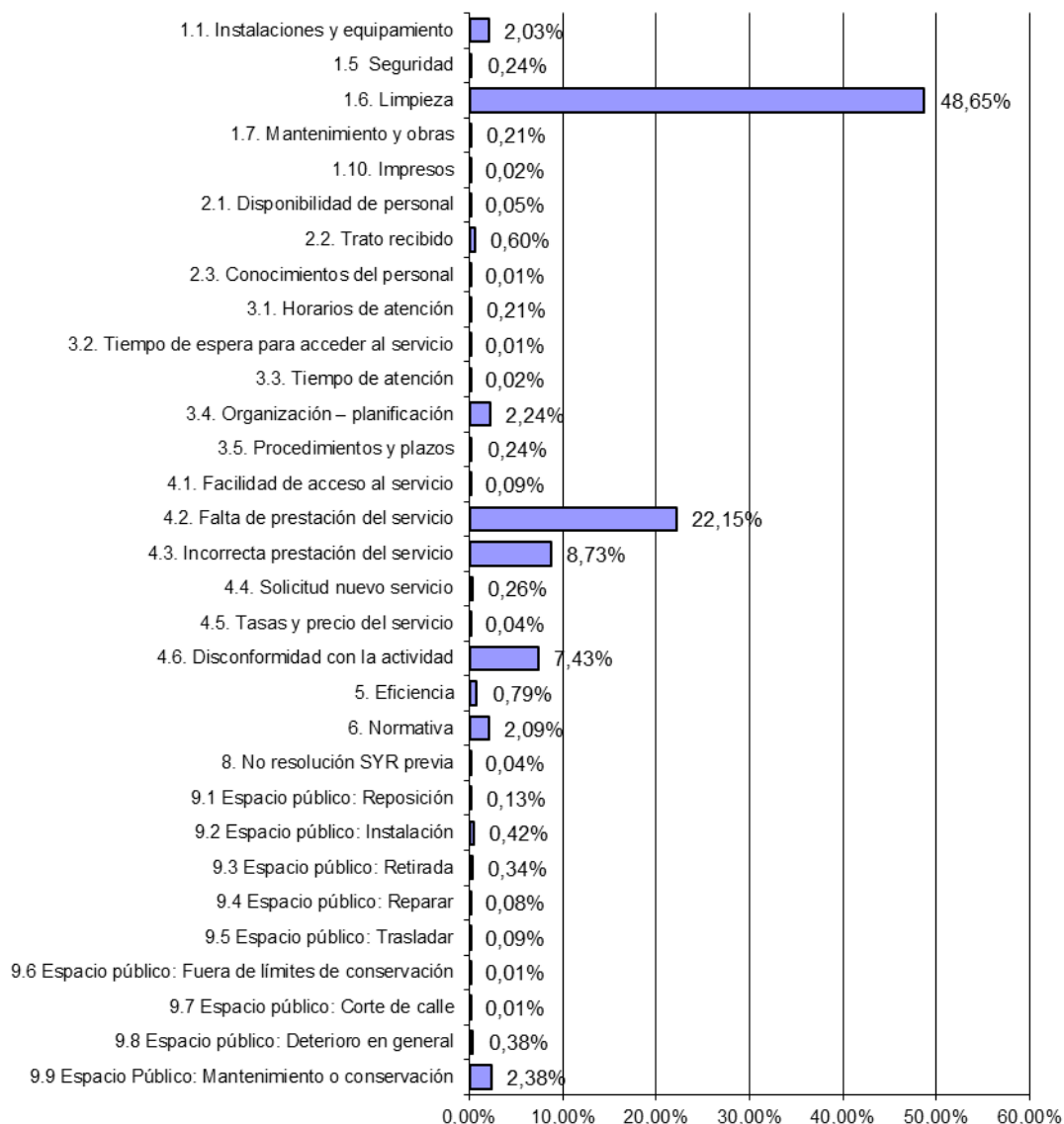


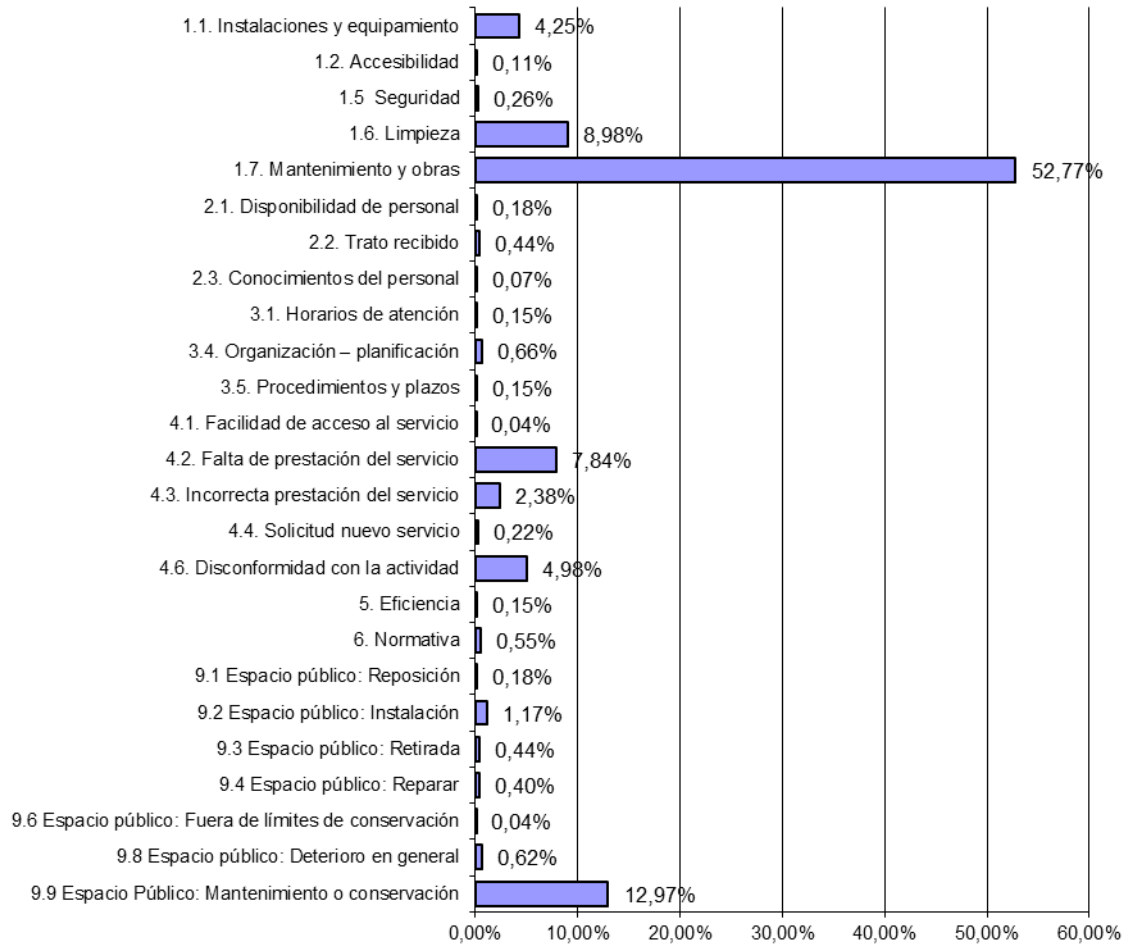


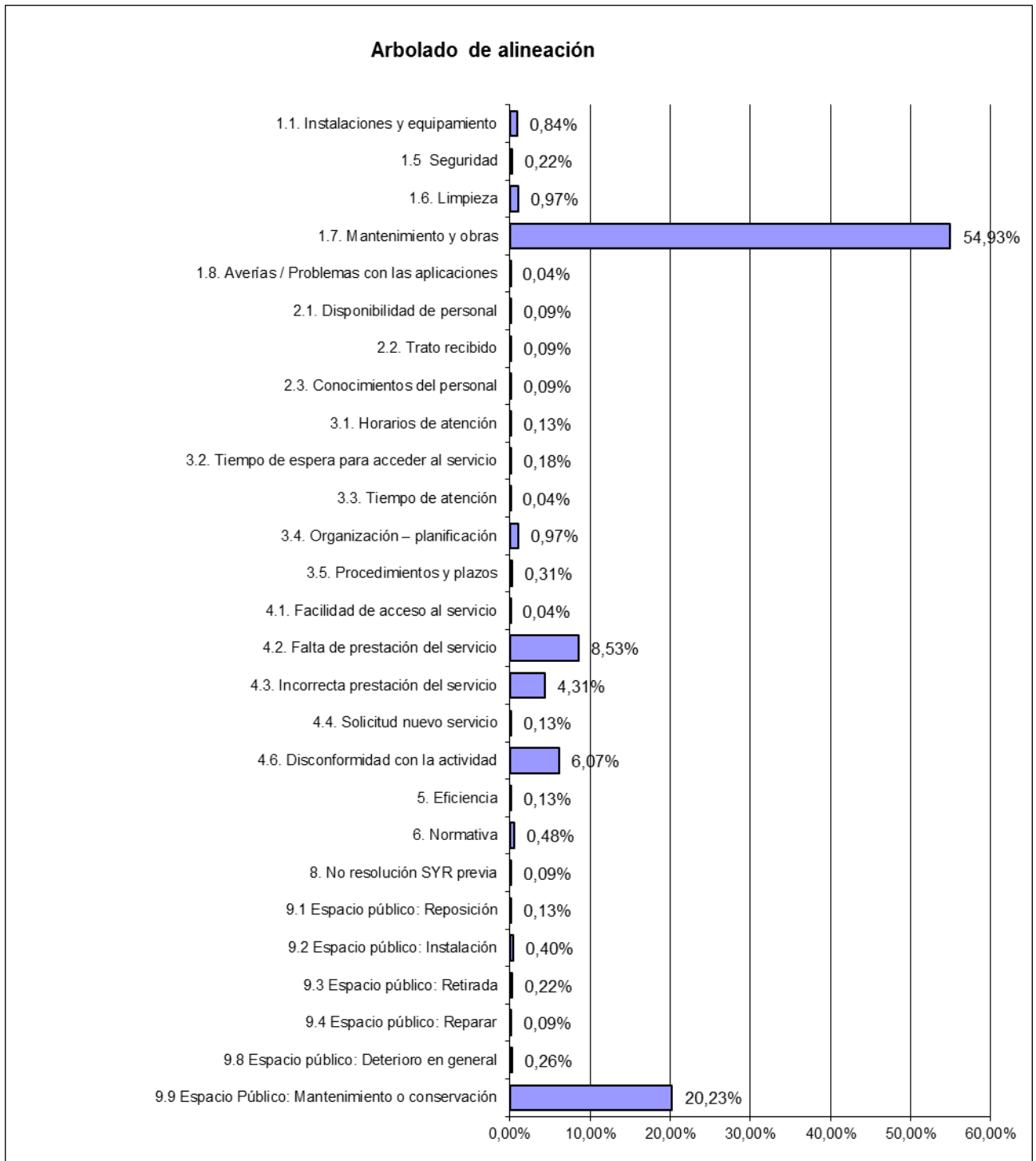




Limpieza urbana y equipamientos



Zonas verdes de barrio o distrito




Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/04/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Áreas recreativas	35,69	150	160	1	12,10%	41,40%
Marquesinas y Mupis	43,54	22	39	4	37,04%	55,56%
Mobiliario Urbano	40,93	839	927	17	13,53%	33,37%
Alumbrado	50,98	416	495	12	19,92%	36,23%
Aceras y calzadas	45,63	995	1.259	59	19,44%	39,15%
Carril bici	98,39	117	193	49	2,88%	6,36%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	88,61	51	77	14	2,99%	8,96%
Intercambiadores de transporte	28,53	3	3	0	33,33%	33,33%
Señalización de calles y lugar de interés	64,47	206	243	11	437,00%	10,92%
Parques históricos, singulares y forestales	71,84	474	546	19	627,00%	20,72%
Zonas verdes de titularidad no municipal	92,44	101	106	1	190,00%	4,76%
Gestión consumo de agua en espacios públicos	36,60	46	48	0	1667,00%	39,58%
Limpieza urbana y equipamientos	35,45	5.459	5.875	29	1755,00%	47,58%
Zonas verdes de barrio o distrito	78,62	2.075	2.723	138	674,00%	17,62%
Arbolado de alineación	89,23	1.814	2.384	186	1051,00%	12,29%

2.7. Medio Ambiente

Ámbito de actuación

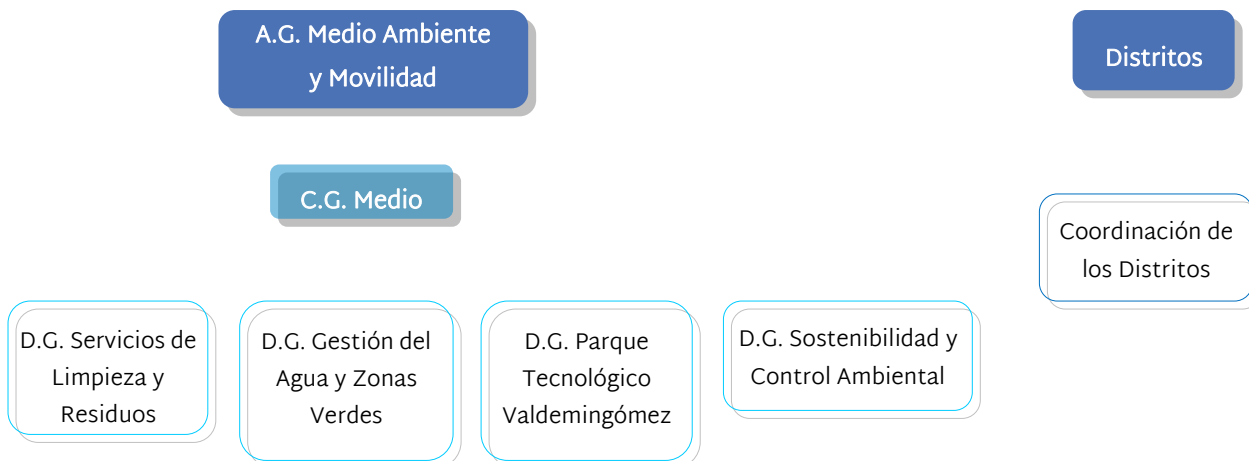
El Área de Acción “Medio Ambiente” comprende aquellas actuaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida y la sostenibilidad de la ciudad permitiendo a la ciudadanía disfrutar de una ciudad habitable, para lo cual se establecen políticas de ecología urbana que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de la ciudad y se desarrollan estrategias de actuación urbana frente al cambio climático.

Concretamente las **actuaciones** de esta Área de Acción son las siguientes:

- Establecimiento de **la política y la estrategia ambiental** de la ciudad de Madrid y elaboración y aprobación de disposiciones normativas en esta materia.
- Desarrollo y ejecución de **medidas y actuaciones** para controlar y mejorar la calidad del **aire** y combatir la contaminación atmosférica y el cambio climático en la ciudad de Madrid.
- Evaluación y control permanentemente de los datos variables de la calidad del aire de la Ciudad de Madrid, informando a la ciudadanía sobre la superación de umbrales de información y de alerta.
- Planificación, gestión y evaluación de los servicios, acciones y programas relacionados con la recogida y transporte de los **residuos urbanos** generados en la Ciudad de Madrid, así como su tratamiento y valorización en el Parque Tecnológico Valdemingomez.
- Recogida, conducción, depuración, regeneración y posterior reutilización de **aguas** residuales (depuradoras y red de alcantarillado).
- Instalación, conservación, mantenimiento y renovación de redes de riego, hidrantes, bocas de riego y fuentes no ornamentales, ubicadas tanto en vía pública como en zonas verdes, parques y viveros municipales.
- Mantenimiento y conservación del río Manzanares, su cauce y lámina de agua; la fauna y flora, los paseos fluviales y los puestos de pesca.
- Control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados.
- Servicio Social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento.
- Promoción del uso racional de la energía, la eficiencia energética y las energías renovables de la Ciudad de Madrid.
- Lucha contra la contaminación acústica y lumínica; elaboración, revisión y seguimiento de los Mapas de Ruido y de las Áreas Acústicas.

- Planificación, coordinación y ejecución de programas y **actividades formativas**, divulgativas y educativas relativas al medio ambiente de la ciudad de Madrid (educación ambiental), y de acciones de **sensibilización**, comunicación y divulgación a fin de mejorar el medio ambiente urbano y de fomentar la cultura de respeto por el entorno, el uso racional y eficiente de los recursos naturales y el reciclaje.
- Autorización, inspección**, control y vigilancia de las actividades privadas con impacto en el medio ambiente y del cumplimiento de las obligaciones de los particulares (ciudadanía, empresas y otras organizaciones públicas y privadas): inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades, de los vehículos y maquinaria especialmente ruidosa, del agua depurada, etc.
- Fomento de la **investigación** y el **conocimiento** y elaboración de estudios sobre eficiencia y producción energética, mitigación y efectos del cambio climático, calidad del aire, reutilización de materiales y recursos energéticos procedentes del tratamiento y eliminación de residuos y otros temas medioambientales.
- Coordinación y cooperación** con otras Administraciones e instituciones en estas materias e impulso actuaciones y vías de colaboración para la mejora ambiental y su contribución a la sostenibilidad de la ciudad.
- Participación en **redes y proyectos nacionales e internacionales** y representación de la ciudad en foros relativos a estas materias.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Medio Ambiente”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Medio Ambiente en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	304.255.708,07
Empresas Municipales	
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	304.255.708,07
Eliminaciones	-10.430.803,96
Total consolidado	293.824.904,12

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Medio Ambiente”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
16001	INGENIERÍA DEL AGUA	30.306.745,28	-29.883,28	
16102	SUMINISTRO HÍDRICO	16.399.562,53		
16210	GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	140.472.824,32		
16230	PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	71.910.442,73		
17211	SOSTENIBILIDAD	5.841.837,47	-11.600,00	
17212	CONTROL AMBIENTAL	8.047.105,31		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	235.533,30		
91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	642.188,15		
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	30.399.468,98	-10.389.320,68	
Total Medio Ambiente		304.255.708,07	-10.430.803,96	293.824.904,12

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y	ESTABLECER POLÍTICAS DE ECOLOGÍA URBANA QUE MEJOREN LA CALIDAD D EVIDA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD

HABITABLE																							
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Consumo de agua potable por habitante.	m3 x hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Consumo (m3 x hab)</th><td>50,92</td><td>49,40</td><td>48,90</td><td>47,05</td><td>47,55</td><td>46,42</td><td>45,41</td><td>45,53</td><td>45,53</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Consumo (m3 x hab)	50,92	49,40	48,90	47,05	47,55	46,42	45,41	45,53	45,53
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Consumo (m3 x hab)	50,92	49,40	48,90	47,05	47,55	46,42	45,41	45,53	45,53														
Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (RCI).	Kilotoneladas equivalentes de petróleo	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Consumo (Kilotoneladas)</th><td>2.014,40</td><td>2.057,80</td><td>2.060,50</td><td>1.931,50</td><td>1.825,50</td><td>1.949,20</td><td>1.915,90</td><td>1.915,90</td><td>1.915,90</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Consumo (Kilotoneladas)	2.014,40	2.057,80	2.060,50	1.931,50	1.825,50	1.949,20	1.915,90	1.915,90	1.915,90
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Consumo (Kilotoneladas)	2.014,40	2.057,80	2.060,50	1.931,50	1.825,50	1.949,20	1.915,90	1.915,90	1.915,90														
Participantes en Acciones de Educación Ambiental.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Participantes (Millares)</th><td>136,6</td><td>141,4</td><td>120,4</td><td>165,7</td><td>156,4</td><td>150,0</td><td>142,8</td><td>142,8</td><td>142,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Participantes (Millares)	136,6	141,4	120,4	165,7	156,4	150,0	142,8	142,8	142,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Participantes (Millares)	136,6	141,4	120,4	165,7	156,4	150,0	142,8	142,8	142,8														
Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.	Hectómetros cúbicos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Ahorro (Hectómetros cúbicos)</th><td>4,5</td><td>5,1</td><td>5,5</td><td>6,0</td><td>6,2</td><td>6,3</td><td>5,8</td><td>5,7</td><td>5,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Ahorro (Hectómetros cúbicos)	4,5	5,1	5,5	6,0	6,2	6,3	5,8	5,7	5,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Ahorro (Hectómetros cúbicos)	4,5	5,1	5,5	6,0	6,2	6,3	5,8	5,7	5,7														
Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	Porcentaje de población	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Proporción (%)</th><td>20,2</td><td>20,2</td><td>20,2</td><td>20,2</td><td>14,9</td><td>14,9</td><td>14,9</td><td>14,9</td><td>14,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Proporción (%)	20,2	20,2	20,2	20,2	14,9	14,9	14,9	14,9	14,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Proporción (%)	20,2	20,2	20,2	20,2	14,9	14,9	14,9	14,9	14,9														
Consumo de energía final por habitante.	Toneladas equivalentes de petróleo (tep) / Habitante	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Consumo (tep) / Habitante</th><td>1,25</td><td>1,22</td><td>1,16</td><td>1,11</td><td>1,06</td><td>1,08</td><td>1,05</td><td>1,05</td><td>1,05</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Consumo (tep) / Habitante	1,25	1,22	1,16	1,11	1,06	1,08	1,05	1,05	1,05
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Consumo (tep) / Habitante	1,25	1,22	1,16	1,11	1,06	1,08	1,05	1,05	1,05														
Energía producida en Madrid.	Kilotoneladas equivalentes de petróleo	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Energía producida (Kilotoneladas)</th><td>66,36</td><td>72,18</td><td>73,50</td><td>77,48</td><td>84,67</td><td>97,94</td><td>87,70</td><td>87,70</td><td>87,70</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Energía producida (Kilotoneladas)	66,36	72,18	73,50	77,48	84,67	97,94	87,70	87,70	87,70
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Energía producida (Kilotoneladas)	66,36	72,18	73,50	77,48	84,67	97,94	87,70	87,70	87,70														

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN URBANA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m3 .	Total de días	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>21</td><td>44</td><td>21</td><td>11</td><td>12</td><td>26</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	21	44	21	11	12	26						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	21	44	21	11	12	26																	
Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante.	Toneladas totales CO2 equivalente x hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,9</td><td>4,4</td><td>4,1</td><td>3,6</td><td>3,6</td><td>3,8</td><td>3,3</td><td>3,3</td><td>3,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4,9	4,4	4,1	3,6	3,6	3,8	3,3	3,3	3,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	4,9	4,4	4,1	3,6	3,6	3,8	3,3	3,3	3,3														
Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno (NO2).	Total de estaciones	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18</td><td>15</td><td>10</td><td>8</td><td>6</td><td>13</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	18	15	10	8	6	13						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	18	15	10	8	6	13																	
Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.	Total de puntos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>78</td><td>133</td><td>171</td><td>173</td><td>175</td><td>106</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	78	133	171	173	175	106						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	78	133	171	173	175	106																	
Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>25,6</td><td>35,1</td><td>46,3</td><td>66,2</td><td>71,3</td><td>71,7</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	25,6	35,1	46,3	66,2	71,3	71,7						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	25,6	35,1	46,3	66,2	71,3	71,7																	
Energía renovable producida por la valorización de residuos.	Megawatios hora	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><td>325,1</td><td>306,7</td><td>311,2</td><td>304,5</td><td>279,9</td><td>253,8</td><td>232,2</td><td>266,8</td><td>266,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (Millares)	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2	266,8	266,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (Millares)	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2	266,8	266,8														

<p>Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos.</p>	<p>Toneladas CO2 equivalente</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <caption>Millares</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Emisiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>803,5</td></tr> <tr><td>2008</td><td>781,0</td></tr> <tr><td>2009</td><td>777,1</td></tr> <tr><td>2010</td><td>820,7</td></tr> <tr><td>2011</td><td>878,1</td></tr> <tr><td>2012</td><td>884,5</td></tr> <tr><td>2013</td><td>1.555,6</td></tr> <tr><td>2014</td><td>1.130,8</td></tr> </tbody> </table>	Año	Emisiones	2007	803,5	2008	781,0	2009	777,1	2010	820,7	2011	878,1	2012	884,5	2013	1.555,6	2014	1.130,8
Año	Emisiones																				
2007	803,5																				
2008	781,0																				
2009	777,1																				
2010	820,7																				
2011	878,1																				
2012	884,5																				
2013	1.555,6																				
2014	1.130,8																				
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>																					

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
<p>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Medio Ambiente.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>13,59</td></tr> <tr><td>2008</td><td>18,76</td></tr> <tr><td>2009</td><td>12,67</td></tr> <tr><td>2010</td><td>16,73</td></tr> <tr><td>2011</td><td>16,31</td></tr> <tr><td>2012</td><td>17,53</td></tr> <tr><td>2013</td><td>16,81</td></tr> <tr><td>2014</td><td>16,43</td></tr> <tr><td>2015</td><td>15,85</td></tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2007	13,59	2008	18,76	2009	12,67	2010	16,73	2011	16,31	2012	17,53	2013	16,81	2014	16,43	2015	15,85
Año	Porcentaje																						
2007	13,59																						
2008	18,76																						
2009	12,67																						
2010	16,73																						
2011	16,31																						
2012	17,53																						
2013	16,81																						
2014	16,43																						
2015	15,85																						
<p>Consumo de agua potable.</p>	<p>Total m3</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Millones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>159,5</td></tr> <tr><td>2008</td><td>158,7</td></tr> <tr><td>2009</td><td>159,2</td></tr> <tr><td>2010</td><td>154,0</td></tr> <tr><td>2011</td><td>155,2</td></tr> <tr><td>2012</td><td>150,1</td></tr> <tr><td>2013</td><td>145,6</td></tr> <tr><td>2014</td><td>144,1</td></tr> <tr><td>2015</td><td>146,5</td></tr> </tbody> </table>	Año	Millones	2007	159,5	2008	158,7	2009	159,2	2010	154,0	2011	155,2	2012	150,1	2013	145,6	2014	144,1	2015	146,5
Año	Millones																						
2007	159,5																						
2008	158,7																						
2009	159,2																						
2010	154,0																						
2011	155,2																						
2012	150,1																						
2013	145,6																						
2014	144,1																						
2015	146,5																						
<p>Días que se supera el umbral de información a la población para la concentración de ozono.</p>	<p>Total de días</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td>2</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1</td></tr> <tr><td>2012</td><td>0</td></tr> <tr><td>2013</td><td>4</td></tr> <tr><td>2014</td><td>3</td></tr> <tr><td>2015</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de días	2010	2	2011	1	2012	0	2013	4	2014	3	2015	8						
Año	Total de días																						
2010	2																						
2011	1																						
2012	0																						
2013	4																						
2014	3																						
2015	8																						
<p>Satisfacción ciudadana con la lucha contra la contaminación atmosférica.</p>	<p>Media (escala 0-10)</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2012</td><td>4,4</td></tr> <tr><td>2014</td><td>4,5</td></tr> </tbody> </table>	Año	Media	2012	4,4	2014	4,5														
Año	Media																						
2012	4,4																						
2014	4,5																						
<p>Actividades de Educación Ambiental.</p>	<p>Total de acciones</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de acciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>1.815</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1.806</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1.166</td></tr> <tr><td>2010</td><td>3.065</td></tr> <tr><td>2011</td><td>3.163</td></tr> <tr><td>2012</td><td>4.044</td></tr> <tr><td>2013</td><td>4.070</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de acciones	2007	1.815	2008	1.806	2009	1.166	2010	3.065	2011	3.163	2012	4.044	2013	4.070				
Año	Total de acciones																						
2007	1.815																						
2008	1.806																						
2009	1.166																						
2010	3.065																						
2011	3.163																						
2012	4.044																						
2013	4.070																						

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Expedientes iniciados para la corrección de deficiencias ambientales.	Total de expedientes iniciados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>758</td><td>515</td><td>823</td><td>943</td><td>1.163</td><td>1.025</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	758	515	823	943	1.163	1.025						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	758	515	823	943	1.163	1.025																	
Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.	Porcentaje de población	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,7</td><td>5,7</td><td>5,7</td><td>5,7</td><td>4,1</td><td>4,1</td><td>4,1</td><td>4,1</td><td>4,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	5,7	5,7	5,7	5,7	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	5,7	5,7	5,7	5,7	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1														
Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.	Total de inspecciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.053</td><td>3.149</td><td>3.742</td><td>3.383</td><td>3.011</td><td>3.468</td><td>3.667</td><td>3.759</td><td>3.551</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.053	3.149	3.742	3.383	3.011	3.468	3.667	3.759	3.551
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.053	3.149	3.742	3.383	3.011	3.468	3.667	3.759	3.551														
Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.	Total expedientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>871</td><td>779</td><td>594</td><td>589</td><td>1.607</td><td>2.743</td><td>2.028</td><td>2.143</td><td>2.595</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	871	779	594	589	1.607	2.743	2.028	2.143	2.595
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	871	779	594	589	1.607	2.743	2.028	2.143	2.595														
Satisfacción ciudadana con el control del ruido.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,4</td><td></td><td>4,6</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	4,4		4,6												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	4,4		4,6																				
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de toneladas equivalentes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>201,2</td><td>221,5</td><td>224,7</td><td>214,9</td><td>242,1</td><td>228,7</td><td>223,4</td><td>211,8</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	201,2	221,5	224,7	214,9	242,1	228,7	223,4	211,8	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	201,2	221,5	224,7	214,9	242,1	228,7	223,4	211,8															

Notas:
Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Desarrollo del Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Medio Ambiente” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa

Fomento de la eficiencia y gestión energética en edificios municipales

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Luchar contra la pobreza y la exclusión social

Especial atención a la personas más vulnerables y/o en riesgo de exclusión social

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

OE: Estrategias de actuación urbana frente al Cambio Climático

Actuaciones de adaptación y resiliencia frente al Cambio Climático

Implementación de medidas de reducción de emisiones hacia un modelo urbano bajo en carbono

OE: Políticas de ecología urbana que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de la ciudad

Gestión integral y eficiente de todo el ciclo de la gestión de residuos

Gestión integral, sostenible y racional de los recursos hídricos

Implicación de la ciudadanía en la solución de los problemas ambientales

Mejora de la calidad ambiental y control de la contaminación acústica

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Mejora integral de los espacios públicos

Puesta en valor de los parques y las zonas verdes y la biodiversidad

OE: Una política de movilidad eficiente y sostenible

Fomento del transporte público, de la movilidad peatonal y del uso de la bicicleta

Mejora del tráfico, las infraestructuras para la movilidad y el aparcamiento

Evaluación

Calidad

El **Servicio de Protección de la Atmósfera**, responsable de la calidad del aire, perteneciente a la Dirección General de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad, adscrita al Área de Gobierno de

Medio Ambiente y Movilidad, ha renovado la certificación de su sistema de gestión de la calidad conforme a la **Norma UNE EN ISO 9001:2008**. Obtuvo su primera certificación el 11 de junio de 2012; la última, de 11 de junio de 2015, está en vigor hasta el 11 de junio de 2018.

Además, en 2015 han sido certificadas por AENOR con la **Norma UNE 93200** las Cartas de Servicios de:

- **Actividades de Sensibilización Ambiental**, responsabilidad de las Direcciones Generales de Sostenibilidad y Control Ambiental, Gestión del Agua y Zonas Verdes, y del Parque Tecnológico de Valdemingómez, las 3 del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad; la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo; y los Distritos de Retiro y Fuencarral-El Pardo.
- **Gestión del Agua**, de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- **Calidad del Aire**, de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.

Medio Ambiente

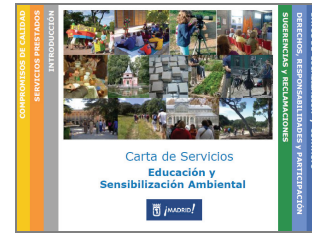
El **Servicio de Protección de la Atmósfera** también ha renovado en 2015:

- la certificación de su sistema de gestión medioambiental conforme a la **Norma UNE EN ISO 14001:2004**, por la entidad acreditación AENOR, para las actividades de prestación de servicios de vigilancia de la calidad del aire del municipio de Madrid (desde el 30 de junio de 2014 se ha ampliado e incluye tanto la red automática como la manual) e información de la calidad del aire del municipio de Madrid. En vigor hasta el 29 de junio del 2018.
- el compromiso en el **Registro EMAS** para estas mismas actividades, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) Nº 1221/2009, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS). En vigor hasta el 17 de junio de 2018.

Por otro lado, el **Parque Tecnológico Valdemingómez**, perteneciente a la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, cuenta con una certificación en vigor para el Centro de las Dehesas, conforme a la **Norma UNE EN ISO 14001:2004**, en vigor hasta septiembre de 2018, y al Reglamento 761/2001 **EMAS III**.

Compromisos de Calidad

En el Área de Acción de Medioambiente el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado cinco Cartas de Servicios:



Carta de Servicios de Calidad del Aire



Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2015: 9 de mayo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire se recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía y a la Ciudad de Madrid: ■ Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de los ciudadanos. ■ Información de la calidad del aire. ■ Información sobre

superación de umbrales de información y de alerta. ■ Divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire. ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	20
	Evaluados	20
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	75
Mejoras		5

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2015: 20 de junio de 2016



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 domiciliar de la fracción resto* y envases. ■ Recogida selectiva 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 domésticos ■ Gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos domésticos. ■ Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos. ■ Información, educación, divulgación y sensibilización del ciudadano en materia de residuos. ■ Atención a la Ciudadanía gestionando peticiones de servicio y avisos de incidencias.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	25
	Evaluados	25
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	88
Mejoras		

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2015: 13 de junio de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

En la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se recogen los siguientes **servicios**: ■ Información y divulgación sobre los valores naturales, culturales y sociales

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

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	23
	Evaluados	21
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	61'90
Mejoras		

Carta de Servicios de Gestión del Agua



Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2015: 10 de julio de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se ejecuta el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua

Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.

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

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

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

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	20
	Evaluados	18
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	55'55
Mejoras		1

Carta de Servicios de Control del Ruido



Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2015: 21 de abril de 2016

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

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	16
	Evaluados	16
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	87'50
Mejoras		5

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Medio Ambiente se ha realizado a lo largo de 2015 un estudio de percepción ciudadana ante el reciclaje de residuos orgánicos y elección de formato de reciclaje, que puede consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

a) Otros estudios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Percepción del reciclaje de residuos y elección de formatos para los residuos orgánicos. 2015/028/OE	Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	<p>Objetivos del estudio cualitativo:</p> <p>Percepción de la situación actual de la recogida de basuras</p> <p>Papel y valoración de la gestión del Ayuntamiento respecto a la recogida.</p> <p>Valoración de la idea de la separación de la fracción de basura orgánica mediante un quinto cubo.</p> <p>Muestra compuesta por 60% mujeres y 40% hombres entre 25 y 55 años, propietario/as o inquilino/s de viviendas que tienen responsabilidad en la gestión de residuos del hogar y que hacen separación de los mismos.</p> <p>Segmentación en tres clases sociales: media-baja, media-media, media-alta.</p> <p>Estudio cuantitativo:</p> <p>1.640 encuestas a mayores de 18 años en los 21 distritos de la ciudad de Madrid. 53% son mujeres y 47% son hombres.</p> <p>Parece existir una mayor tendencia a la separación de residuos entre los hombres que entre las mujeres, al menos en este nivel declarativo</p> <p>El proceso de reciclaje en su hogar les resulta relativamente sencillo de realizar a las tres cuartas partes de la muestra.</p> <p>A la pregunta sobre la posibilidad de introducir otro contenedor más en el hogar, destinado a la materia orgánica, que se reciclaría produciendo abono destinado a cultivos y gas para ahorrar energía, al 57,7% de los informantes les gusta bastante o mucho; a un 24,6% poco o nada.</p> <p>Los distritos que mejor valoran la propuesta son : Centro, Fuencarral y Vicálvaro.</p> <p>Los distritos que peor valoran la propuesta son : Salamanca, Retiro, Ciudad Lineal y Villa de Vallecas</p>

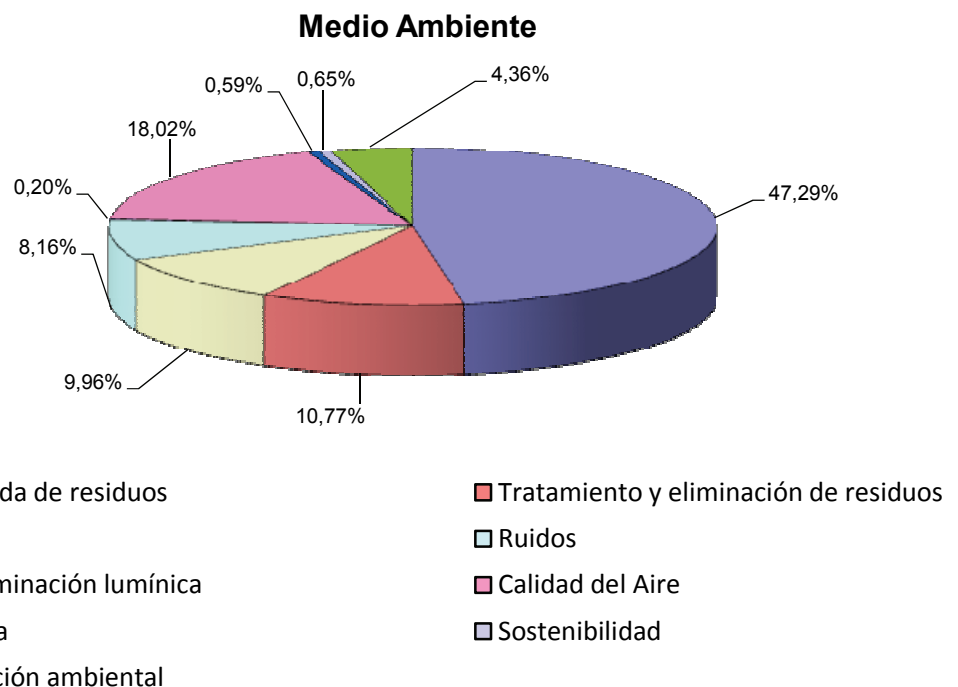
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción "Medio Ambiente" las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 9,4% (5.050) del total de las tramitadas en 2015. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 1.100 sugerencias, 3.799 reclamaciones y 151 felicitaciones.

El desglose por submaterias de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Recogida de residuos	2.388	47,29%

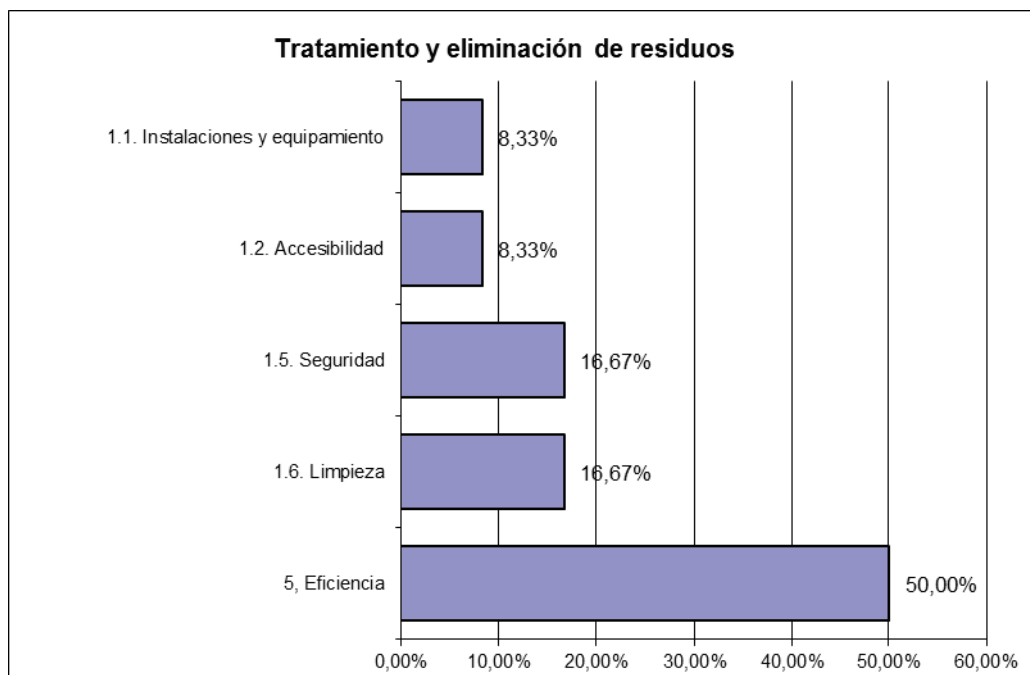
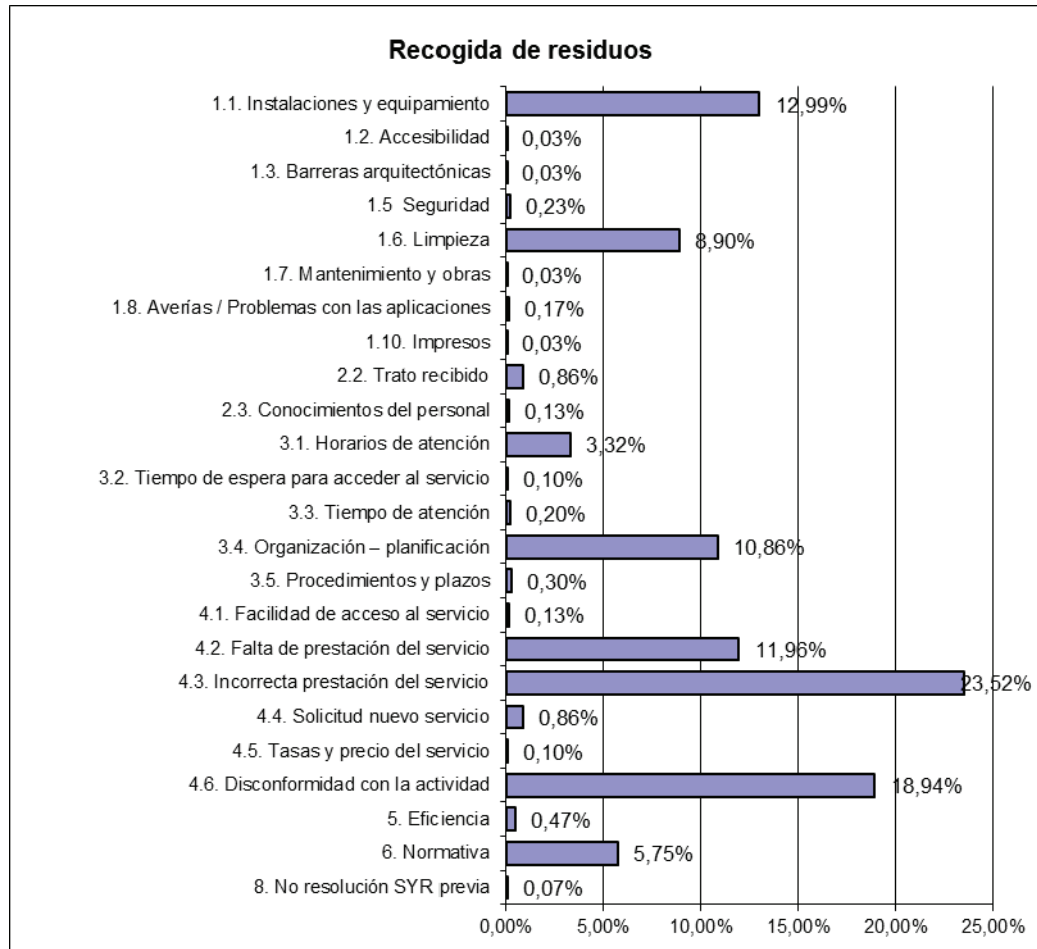
Tratamiento y eliminación de residuos	544	10,77%
Agua	503	9,96%
Ruidos	412	8,16%
Contaminación lumínica	10	0,20%
Calidad del Aire	910	18,02%
Energía	30	0,59%
Sostenibilidad	33	0,65%
Educación ambiental	220	4,36%
Total	5.050	100,00%

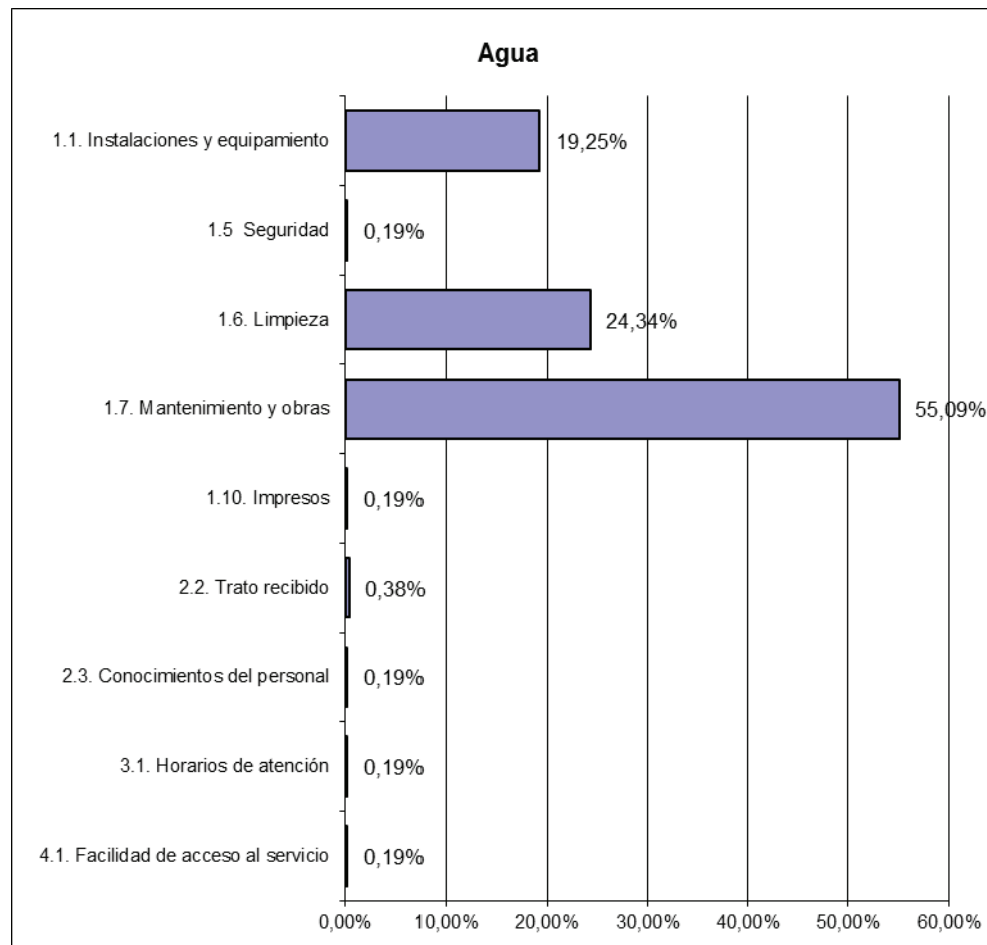


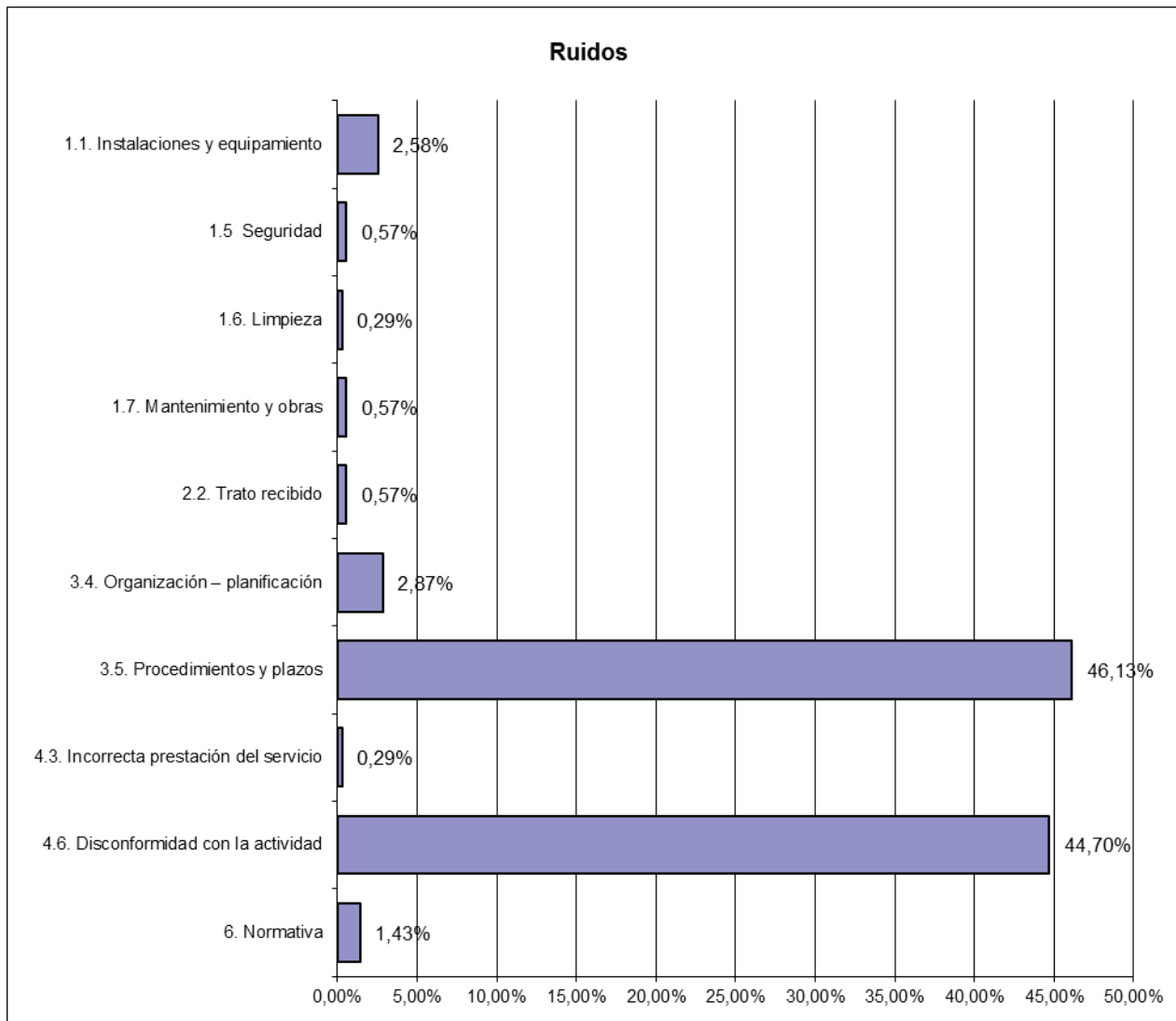
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016

Los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

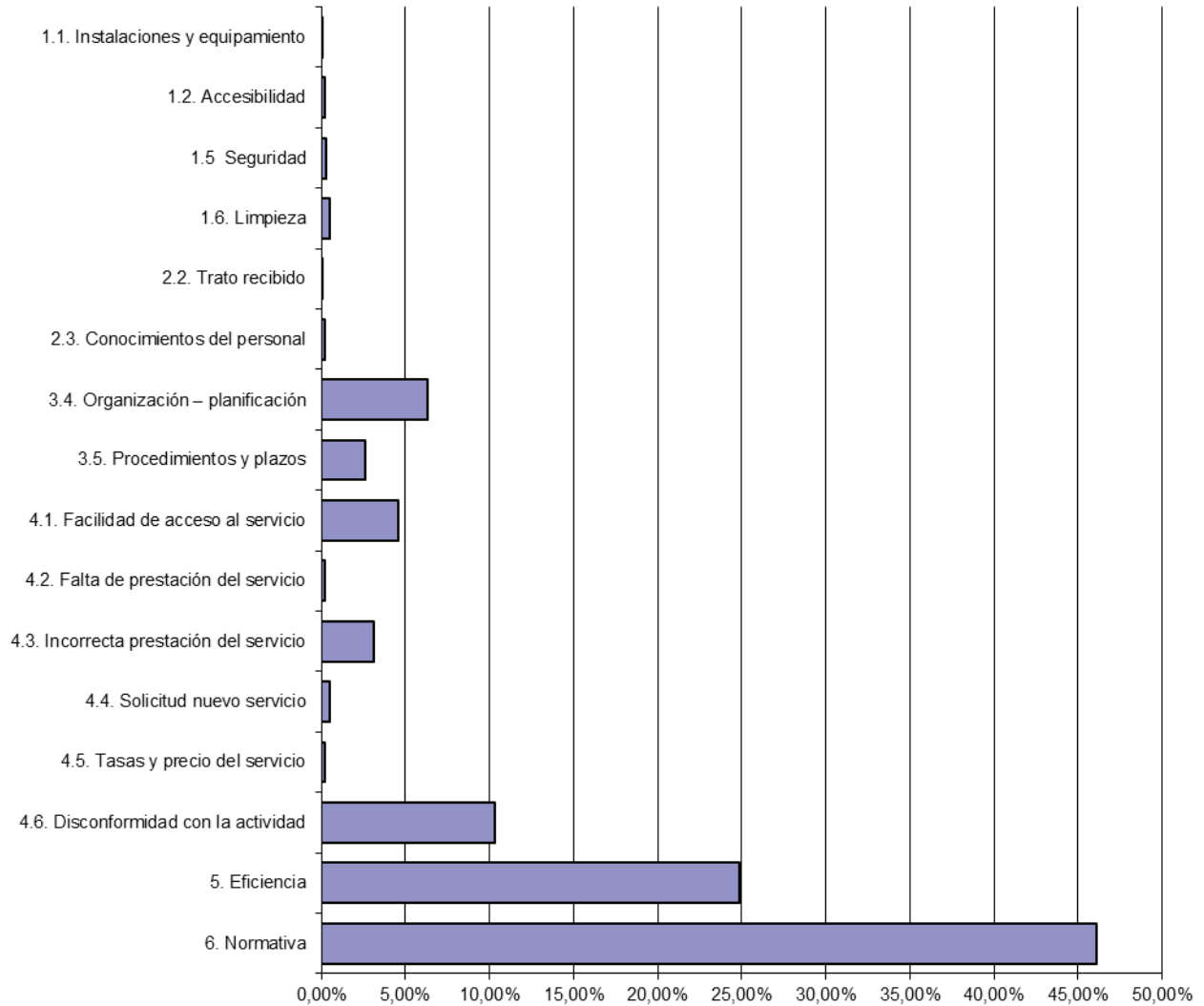
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:



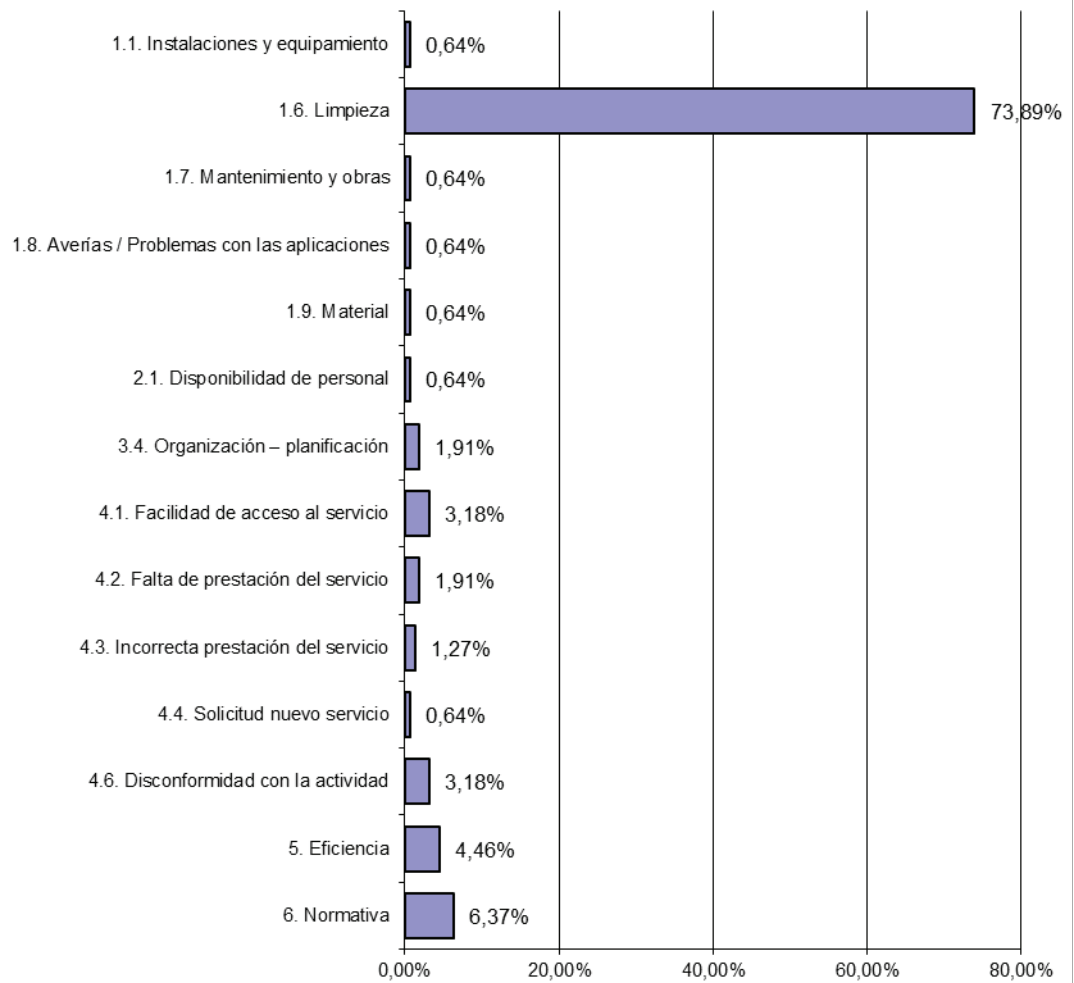




Calidad del aire



Educación ambiental



Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación (días naturales)	Contestadas (1/04/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Recogida de residuos	35,29	2.235	2.388	10	8,36%	40,45%
Tratamiento y eliminación de residuos	28,10	529	544	1	30,70%	64,71%
Agua	49,11	453	503	8	24,14%	43,20%
Ruidos	43,60	345	412	6	16,38%	42,43%
Contaminación lumínica	99,88	4	10	3	14,29%	26,57%
Calidad del Aire	62,69	867	910	16	9,49%	13,13%
Energía	46,60	28	30	0	3,57%	28,57%
Sostenibilidad	74,11	23	33	4	3,57%	25,00%
Educación ambiental	66,73	166	220	21	9,05%	26,19%

2.8. Movilidad y Transporte

Ámbito de actuación

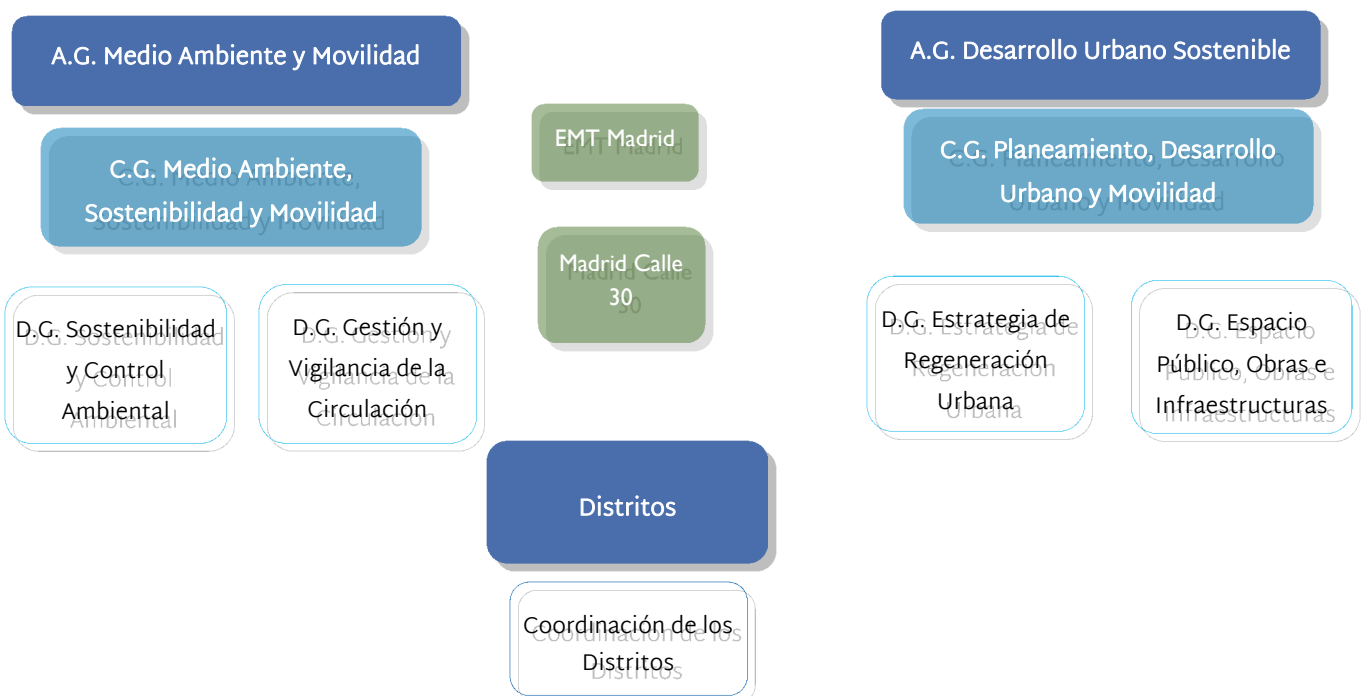
El Área de “Movilidad y Transporte” engloba actuaciones encaminadas a favorecer una movilidad eficiente y sostenible, tanto a nivel público como privado, fomentando el uso del transporte público, la movilidad peatonal y el uso de la bicicleta y mejorando el tráfico, las infraestructuras para la movilidad y el aparcamiento.

Para ello, las principales **actuaciones** desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid son:

- Planificación, gestión y evaluación de la **estrategia, políticas, planes y programas** municipales para una movilidad urbana sostenible de la Ciudad de Madrid y elaboración de disposiciones normativas en esta materia.
- Detección y estudio de las necesidades de la Ciudad en aspectos relacionados con la movilidad y el transporte y su vinculación con los proyectos de planeamiento urbano, y construcción y remodelación de vías y espacios públicos.
- Regulación, ordenación y gestión del **tráfico** y control, inspección y, en su caso, sanción, del cumplimiento de las normas de tráfico y circulación, previniendo además la siniestralidad mediante campañas específicas y realizando controles de velocidad. Los Cuerpos municipales encargados de la seguridad vial son el Cuerpo de Agentes de Movilidad y el Cuerpo de Policía Municipal (ver AA. Seguridad y Emergencias), siendo la zona de actuación de los primeros el interior del perímetro de Calle 30 y las glorietas adyacentes.
- Organización, dirección y gestión del **Cuerpo de Agentes de Movilidad** y de los **equipamientos** (vehículos, equipos, material, etc.), **instalaciones e inmuebles** necesarios para la prestación de los servicios de su competencia, entre estos el Centro de Gestión de la Movilidad.
- Gestión y planificación de la señalización viaria, fija y especial.
- Gestión y explotación de las Zonas de **Estacionamiento** Regulado (S.E.R.).
- Establecimiento, organización y gestión de las Áreas de Prioridad Residencial (A.P.R.) o Circulación Restringida.
- Traslado a un Centro Autorizado de tratamiento de vehículos previo requerimiento a su titular, de los vehículos abandonados.
- Gestión, explotación e inspección de los **aparcamientos** de titularidad municipal ya sean de uso residencial, rotacional o mixto, o disuasorio y planificación y construcción de nuevos y ejecución de proyectos de mejora de los existentes.

- Gestión del servicio de **grúa** municipal.
- Gestión del servicio público de **bicicletas**.
- Prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante **autobús** en la Ciudad de Madrid.
- Regulación y gestión del **transporte público colectivo** y del **taxi**.
- Autorización del transporte escolar y de menores, de vertidos y escombros y para la prestación del servicio de mudanzas.
- Planificación y gestión de la carga y descarga en la Ciudad de Madrid.
- Gestión de los **intercambiadores** de transporte, en coordinación con el Consorcio Regional de Transportes.
- Vigilancia, inspección y control de la Estación Sur de Autobuses y del servicio objeto de la concesión.
- **Información, difusión y promoción** del transporte público, la movilidad peatonal y el uso de la bicicleta.
- Participación en proyectos europeos de sostenibilidad y representación de la ciudad en foros internacionales relacionados con ello.
- Participación en **redes nacionales e internacionales** e impulso de actuaciones y vías de colaboración con instituciones y organismos públicos y privados para la mejora de la movilidad y su contribución a la sostenibilidad de la ciudad.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Movilidad y Transportes”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	281.443.715,68
Empresas Municipales	896.934.562,68
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	939.419.825,58
Eliminaciones	-25.714.664,78
Total consolidado	871.219.897,89

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Movilidad y Transportes”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
13301	TRÁFICO	29.983.695,78		
13302	GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	2.380.019,71	-4.602,46	
13402	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD	53.200.323,43		
13403	INSTALACIONES DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	14.043.545,08		
13404	GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	38.855.689,73		
44110	PROMOCIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE	129.061.878,50	-21.051.663,50	
Total Movilidad y Transportes		281.443.715,68	-25.714.664,78	255.729.050,89

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE MOVILIDAD EFICIENTE Y SOSTENIBLE		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución

Demanda de transporte público.	Miles de viajes	C	
Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús.	Porcentaje de personas con proximidad a la red	C	
Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	GM	
Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.	Media (escala 0-10)	C	
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de personas	C	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN URBANA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución

<p>Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>25,6</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>35,1</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>46,3</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>66,2</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>71,3</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>71,7</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2010	25,6	2011	35,1	2012	46,3	2013	66,2	2014	71,3	2015	71,7
Año	Porcentaje																
2010	25,6																
2011	35,1																
2012	46,3																
2013	66,2																
2014	71,3																
2015	71,7																
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>																	

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
<p>Intensidad media diaria de tráfico.</p>	<p>Total de vehículos</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de vehículos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>2.472.379</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>2.468.064</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>2.402.666</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2.450.896</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2.388.351</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2.302.159</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2.217.692</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>2.191.956</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>2.184.498</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de vehículos	2007	2.472.379	2008	2.468.064	2009	2.402.666	2010	2.450.896	2011	2.388.351	2012	2.302.159	2013	2.217.692	2014	2.191.956	2015	2.184.498
Año	Total de vehículos																						
2007	2.472.379																						
2008	2.468.064																						
2009	2.402.666																						
2010	2.450.896																						
2011	2.388.351																						
2012	2.302.159																						
2013	2.217.692																						
2014	2.191.956																						
2015	2.184.498																						
<p>Calles sobre las que se actúa con medidas de templado de tráfico.</p>	<p>Total de calles</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de calles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>198</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de calles	2012	198	2013	250	2014	300	2015	110										
Año	Total de calles																						
2012	198																						
2013	250																						
2014	300																						
2015	110																						
<p>Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.</p>	<p>Porcentaje sobre la superficie total</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>31,7</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>31,7</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>33,6</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>35,2</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2007	31,7	2008	31,7	2009	33,6	2010	35,2										
Año	Porcentaje																						
2007	31,7																						
2008	31,7																						
2009	33,6																						
2010	35,2																						
<p>Sesiones de formación en educación vial.</p>	<p>Total sesiones</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total sesiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>15.558</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>15.842</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>16.038</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>16.084</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>18.469</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>18.865</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>18.527</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>18.871</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>18.824</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total sesiones	2007	15.558	2008	15.842	2009	16.038	2010	16.084	2011	18.469	2012	18.865	2013	18.527	2014	18.871	2015	18.824
Año	Total sesiones																						
2007	15.558																						
2008	15.842																						
2009	16.038																						
2010	16.084																						
2011	18.469																						
2012	18.865																						
2013	18.527																						
2014	18.871																						
2015	18.824																						

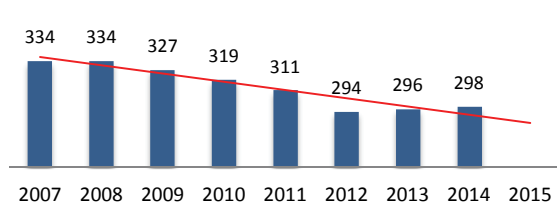
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Movilidad y Transporte.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>15,08</td><td>16,85</td><td>16,69</td><td>17,11</td><td>20,00</td><td>19,45</td><td>21,94</td><td>21,31</td><td>22,37</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	15,08	16,85	16,69	17,11	20,00	19,45	21,94	21,31	22,37
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	15,08	16,85	16,69	17,11	20,00	19,45	21,94	21,31	22,37														
Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.	Porcentaje abonado por el usuario	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>44,4</td><td>39,3</td><td>39,0</td><td>40,6</td><td>44,2</td><td>44,0</td><td>45,0</td><td>45,0</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	44,4	39,3	39,0	40,6	44,2	44,0	45,0	45,0	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	44,4	39,3	39,0	40,6	44,2	44,0	45,0	45,0															
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras para la circulación de vehículos.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>6,5</td><td>5,9</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	6,5	5,9														
Año	2012	2014																					
Media	6,5	5,9																					
Satisfacción ciudadana con los agentes de movilidad.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>5,4</td><td>5,7</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	5,4	5,7														
Año	2012	2014																					
Media	5,4	5,7																					
Longitud total de los itinerarios ciclistas de la Ciudad.	Total de km	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de km</th><td>185</td><td>190</td><td>224</td><td>263</td><td>284</td><td>290</td><td>316</td><td>447</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de km	185	190	224	263	284	290	316	447	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de km	185	190	224	263	284	290	316	447															
Nuevas vías ciclistas construidas en la Ciudad.	Total de km	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de km</th><td>41,0</td><td>5,0</td><td>34,0</td><td>39,0</td><td>20,6</td><td>6,0</td><td>26,4</td><td>74,0</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de km	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4	74,0	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de km	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4	74,0															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Longitud de la red de la EMT.	Total de km	GM	
Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	GM	
Longitud del carril-bus con separador.	Total de km	GM	
Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	Km x viajero	C	
Ocupación media de los autobuses de EMT.	Viajeros x 100 plazas	C	
Viajeros por kilómetro de la EMT.	Viajeros x vehículo-km en línea	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.	Euros x Km	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Coste</th><td>3,86</td><td>4,23</td><td>4,27</td><td>4,65</td><td>5,22</td><td>5,02</td><td>5,18</td><td>5,13</td><td>5,19</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Coste	3,86	4,23	4,27	4,65	5,22	5,02	5,18	5,13	5,19
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Coste	3,86	4,23	4,27	4,65	5,22	5,02	5,18	5,13	5,19														
Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.	Euros x viajero	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Coste</th><td>0,87</td><td>1,02</td><td>1,07</td><td>1,17</td><td>1,25</td><td>1,23</td><td>1,25</td><td>1,20</td><td>1,20</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Coste	0,87	1,02	1,07	1,17	1,25	1,23	1,25	1,20	1,20
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Coste	0,87	1,02	1,07	1,17	1,25	1,23	1,25	1,20	1,20														
Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Plazas</th><td>363</td><td>2.163</td><td>1.328</td><td>3.430</td><td>1.631</td><td></td><td></td><td>501</td><td>554</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Plazas	363	2.163	1.328	3.430	1.631			501	554
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Plazas	363	2.163	1.328	3.430	1.631			501	554														
Aparcamientos municipales.	Total de aparcamientos	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Plazas</th><td>267</td><td>267</td><td>274</td><td>280</td><td>282</td><td>283</td><td>286</td><td>287</td><td>287</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Plazas	267	267	274	280	282	283	286	287	287
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Plazas	267	267	274	280	282	283	286	287	287														
Plazas en aparcamientos municipales.	Total de plazas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Plazas</th><td>103.895</td><td>104.198</td><td>105.572</td><td>108.456</td><td>109.574</td><td>109.978</td><td>113.275</td><td>113.606</td><td>113.606</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Plazas	103.895	104.198	105.572	108.456	109.574	109.978	113.275	113.606	113.606
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Plazas	103.895	104.198	105.572	108.456	109.574	109.978	113.275	113.606	113.606														
Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Plazas</th><td>87.261</td><td>88.670</td><td>91.554</td><td>92.240</td><td>95.302</td><td>95.302</td><td>95.302</td><td>95.402</td><td>95.402</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Plazas	87.261	88.670	91.554	92.240	95.302	95.302	95.302	95.402	95.402
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Plazas	87.261	88.670	91.554	92.240	95.302	95.302	95.302	95.402	95.402														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Satisfacción ciudadana con los aparcamientos para residentes.	Media (escala 0-10)	C	<p>Bar chart showing satisfaction with parking for residents. The x-axis shows years 2012 and 2014. The y-axis represents the score on a scale of 0-10. A red line connects the two bars, showing an increase from 5.2 in 2012 to 5.4 in 2014.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>5,2</td><td>5,4</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	5,2	5,4														
Año	2012	2014																					
Media	5,2	5,4																					
Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	GM	<p>Bar chart showing the total number of regulated parking spaces from 2007 to 2015. The x-axis shows years from 2007 to 2015. The y-axis represents the total number of spaces. A red line shows a general downward trend. Values are: 2007: 166.304, 2008: 166.205, 2009: 164.862, 2010: 164.862, 2011: 150.050, 2012: 150.050, 2013: 150.050, 2014: 161.411.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de plazas</th><td>166.304</td><td>166.205</td><td>164.862</td><td>164.862</td><td>150.050</td><td>150.050</td><td>150.050</td><td>161.411</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de plazas	166.304	166.205	164.862	164.862	150.050	150.050	150.050	161.411	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de plazas	166.304	166.205	164.862	164.862	150.050	150.050	150.050	161.411															
Rotación del estacionamiento en zona regulada.	Vehículos x plaza y día	C	<p>Bar chart showing the rotation of parking in the regulated zone from 2007 to 2015. The x-axis shows years from 2007 to 2015. The y-axis represents the number of vehicles per space per day. A red line shows a general downward trend. Values are: 2007: 1,28, 2008: 1,18, 2009: 1,32, 2010: 1,41, 2011: 1,37, 2012: 1,18, 2013: 1,23.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Vehículos x plaza y día</th><td>1,28</td><td>1,18</td><td>1,32</td><td>1,41</td><td>1,37</td><td>1,18</td><td>1,23</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Vehículos x plaza y día	1,28	1,18	1,32	1,41	1,37	1,18	1,23		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Vehículos x plaza y día	1,28	1,18	1,32	1,41	1,37	1,18	1,23																
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).	Media (escala 0-10)	C	<p>Bar chart showing satisfaction with the SER from 2012 to 2014. The x-axis shows years 2012, 2013, and 2014. The y-axis represents the score on a scale of 0-10. A red line shows a decrease from 4.80 in 2012 to 4.70 in 2014.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>4,80</td><td></td><td>4,70</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Media	4,80		4,70												
Año	2012	2013	2014																				
Media	4,80		4,70																				
Reservas de espacio para motos.	Total de plazas	GM	<p>Bar chart showing motorcycle space reservations from 2007 to 2015. The x-axis shows years from 2007 to 2015. The y-axis represents the total number of spaces. A red line shows a steady increase. Values are: 2007: 3.469, 2008: 3.500, 2009: 3.845, 2010: 4.080, 2011: 4.650, 2012: 5.937, 2013: 6.343, 2014: 6.640, 2015: 6.890.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de plazas</th><td>3.469</td><td>3.500</td><td>3.845</td><td>4.080</td><td>4.650</td><td>5.937</td><td>6.343</td><td>6.640</td><td>6.890</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de plazas	3.469	3.500	3.845	4.080	4.650	5.937	6.343	6.640	6.890
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de plazas	3.469	3.500	3.845	4.080	4.650	5.937	6.343	6.640	6.890														
Satisfacción ciudadana con el servicio de taxi de Madrid.	Media (escala 0-10)	C	<p>Bar chart showing satisfaction with the taxi service in Madrid in 2012 and 2014. The x-axis shows years 2012 and 2014. The y-axis represents the score on a scale of 0-10. A red line shows an increase from 6.2 in 2012 to 6.4 in 2014.</p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>6,2</td><td>6,4</td></tr> </table>	Año	2012	2014	Media	6,2	6,4														
Año	2012	2014																					
Media	6,2	6,4																					

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Ascensores en Metro.	Total de ascensores	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>436</td><td>468</td><td>492</td><td>499</td><td>519</td><td>519</td><td>519</td><td>519</td><td>519</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	436	468	492	499	519	519	519	519	519
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	436	468	492	499	519	519	519	519	519														
Accesibilidad a las estaciones de Metro.	Porcentaje de estaciones accesibles	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>60</td><td>60</td><td>60</td><td>61</td><td>64</td><td>64</td><td>64</td><td>64</td><td>64</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	60	60	60	61	64	64	64	64	64
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	60	60	60	61	64	64	64	64	64														
Escaleras mecánicas de Metro.	Total de escaleras	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.574</td><td>1.614</td><td>1.621</td><td>1.650</td><td>1.694</td><td>1.694</td><td>1.694</td><td>1.694</td><td>1.694</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.574	1.614	1.621	1.650	1.694	1.694	1.694	1.694	1.694
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.574	1.614	1.621	1.650	1.694	1.694	1.694	1.694	1.694														
Estaciones de Metro.	Total de estaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>230</td><td>232</td><td>232</td><td>233</td><td>238</td><td>238</td><td>238</td><td>238</td><td>238</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	230	232	232	233	238	238	238	238	238
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	230	232	232	233	238	238	238	238	238														
Longitud de la red de Metro.	Total de KM	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>279</td><td>279</td><td>279</td><td>281</td><td>287</td><td>287</td><td>287</td><td>287</td><td>287</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	279	279	279	281	287	287	287	287	287
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	279	279	279	281	287	287	287	287	287														
Parque de vehículos de Metro.	Total de coches	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.157</td><td>2.275</td><td>2.275</td><td>2.369</td><td>2.303</td><td>2.303</td><td>2.394</td><td>2.347</td><td>2.347</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.157	2.275	2.275	2.369	2.303	2.303	2.394	2.347	2.347
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2.157	2.275	2.275	2.369	2.303	2.303	2.394	2.347	2.347														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Trenes en hora punta.	Total de trenes	GM	 <table border="1"> <caption>Evolución de trenes en hora punta (2007-2015)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de trenes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>334</td></tr> <tr><td>2008</td><td>334</td></tr> <tr><td>2009</td><td>327</td></tr> <tr><td>2010</td><td>319</td></tr> <tr><td>2011</td><td>311</td></tr> <tr><td>2012</td><td>294</td></tr> <tr><td>2013</td><td>296</td></tr> <tr><td>2014</td><td>298</td></tr> <tr><td>2015</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de trenes	2007	334	2008	334	2009	327	2010	319	2011	311	2012	294	2013	296	2014	298	2015	-
Año	Total de trenes																						
2007	334																						
2008	334																						
2009	327																						
2010	319																						
2011	311																						
2012	294																						
2013	296																						
2014	298																						
2015	-																						
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																							

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Movilidad y Transportes” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos sociales
 Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Mejora integral de los espacios públicos

OE: Una política de movilidad eficiente y sostenible

Fomento del transporte público, de la movilidad peatonal y del uso de la bicicleta
 Mejora del tráfico, las infraestructuras para la movilidad y el aparcamiento

Evaluación

Calidad

El cuerpo de **Agentes de Movilidad**, perteneciente a la D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, ha realizado durante el año 2015 su tercer

proceso de autoevaluación utilizando como modelo de referencia el **Modelo CAF**, habiendo obtenido una puntuación de 400+ puntos que ha sido validada externamente y certificada por la AEVAL en 2016.

La **Empresa Municipal de Transportes de Madrid**, siguiendo una de sus principales líneas estratégicas, tiene un fuerte compromiso con la calidad y el medio ambiente. En este sentido, la EMT lleva a cabo diversas acciones, entre las que destaca la progresiva implantación y certificación de diferentes Sistemas de Gestión, tanto en sus instalaciones como en sus servicios al usuario:

- Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001 -> Centros de Operaciones de Carabanchel, Entrevías y Sanchinarro y Oficina de Atención al Cliente
- Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN 13816 -> Centro de Operaciones de Carabanchel y Entrevías (14 líneas entre los dos Centros).

Medioambiente

Además de su Declaración de Política Ambiental, la EMT cuenta con los siguientes Sistemas de Gestión Ambiental: ■ Sistema Integrado UNE-EN 14001 y EMAS III en los Centros de Operaciones de Carabanchel y Sanchinarro y en la Sede Central, ■ UNE-EN ISO 14001 en los Centros de Operaciones de Entrevías (todo el Centro) y La Elipa (alcance sólo el depósito y mantenimiento de la flota de autobuses).

Compromisos de Calidad

En 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



Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007
 Fecha Evaluación 2015: 14 de marzo de 2016
 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: ■ Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario; ■ Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos; ■ Vigilancia de la seguridad vial; ■ Inspección y apoyo al transporte; ■ Protección del Medio Ambiente relacionada con la contaminación producida por el tráfico rodado; ■ Atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad; y ■ Atención en accidentes de tráfico.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	24
	Evaluados	24
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	79'17
Mejoras		3

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Movilidad y Transportes se ha realizado a lo largo de 2015 un estudio de opinión ciudadana, que puede consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de satisfacción de los	Dirección General de Sostenibilidad	El 62,69% de los informantes son hombres y el 37,31% son mujeres. El 73,05% tiene entre 25 y 44 años.y el 85,51 % tiene nacionalidad española. El 49,93% lo utiliza para desplazamientos de ocio y el 36,22% lo utiliza de 2 a 5 veces por

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
ciudadanos con el servicio de BiciMAD. 2015/035/ESU	y Control Ambiental	<p>semana.. El 31,05% considera que el servicio ha mejorado desde su puesta en marcha y el 30,13% manifiesta que ha empeorado.</p> <p>El 75,2% ha tenido incidencias con el servicio.</p> <p>Valoración de diferentes aspectos del servicio en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición geográfica de las estaciones: 6,96 • Disponibilidad general de bicicletas: 5,43 • Facilidad de anclar/desanclar la bicicleta: 6,45 • Facilidad de realizar gestiones a través de la pantalla táctil de la estación: 5,55 • Calidad de las estaciones Bicimad: 6,95 • Mantenimiento general de las estaciones Bicimad: 6,53 • Limpieza de las estaciones Bicimad: 7,46 • Calidad de la bicicleta de Bicimad: 6,83 • Mantenimiento general del vehículo: 5,66 • Información disponible en la estación (carteles): 6,63 • Información y gestiones disponibles en www.bicimad.com: 6,87 • Información proporcionada: 7,57 • Tiempo invertido en realizar la gestión: 6,78 <p>Satisfacción global: 6,92</p>

Sugerencias y Reclamaciones

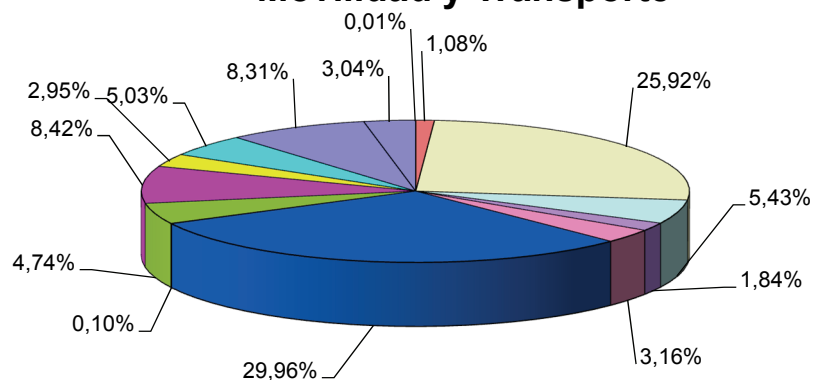
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Movilidad y Transporte” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 26,8% (14.388) del total de las tramitadas en 2015. A estas hay que añadir las 12.555 tramitadas por la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT), respecto a asuntos gestionados por ella relativos al servicio regular urbano de autobuses a la gestión de la actuación de la grúa municipal y la custodia de los automóviles retirados por ella.

Por tipo de solicitud, de las contenidas en la aplicación municipal, han sido 3.047 sugerencias, 11.266 reclamaciones y 75 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Sin clasificar	1	0,01%
Agentes de movilidad	156	1,08%
BICIMAD	3.730	25,92%
APR	781	5,43%
Aparcamientos cerrados	265	1,84%
Aparcamientos en la vía pública	455	3,16%
SER	4.310	29,96%
Grúas	14	0,10%
Tráfico	682	4,74%
Multas	1.212	8,42%
Transportes públicos	424	2,95%
Planeamiento viario	724	5,03%
Señalización de tráfico	1.196	8,31%
Ocupación de la vía pública	438	3,04%
Total	14.388	100,00%

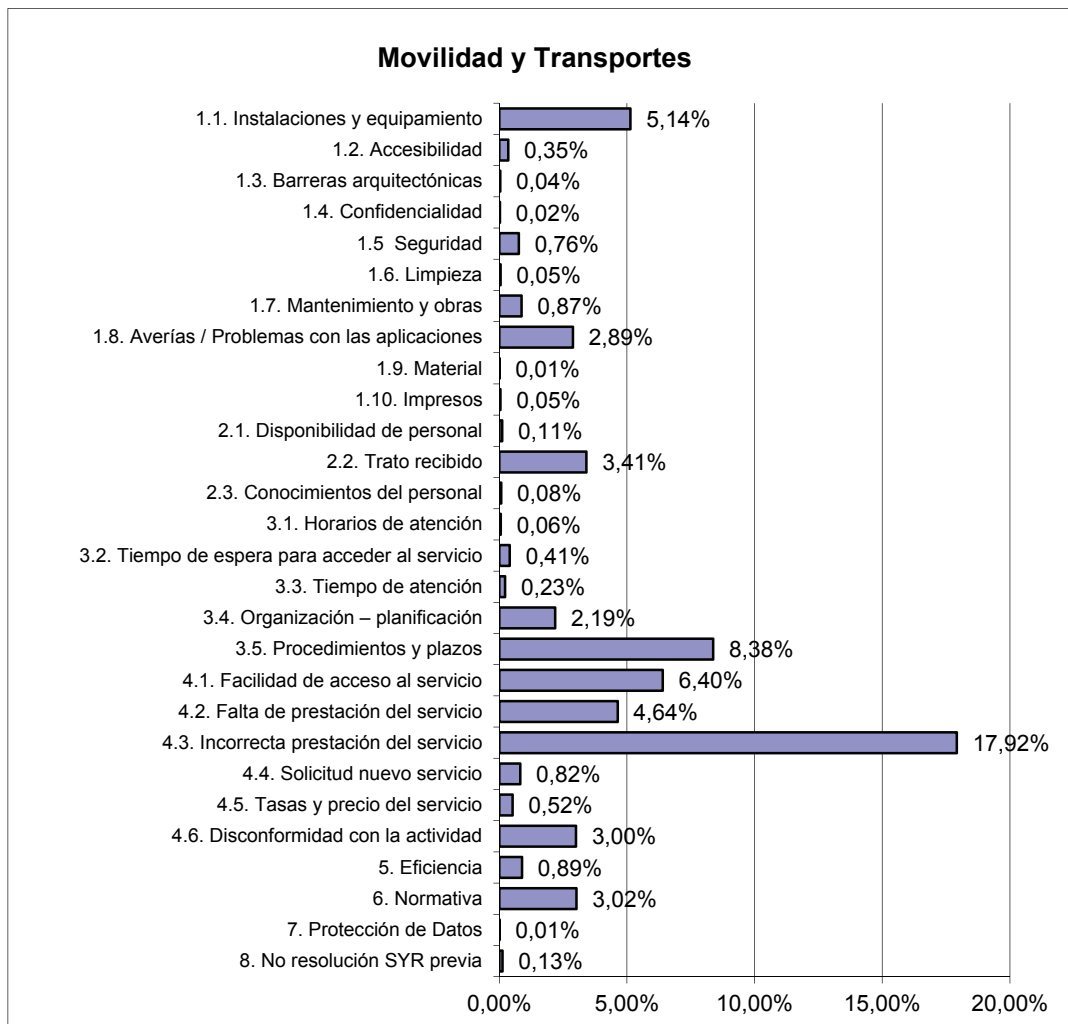
Movilidad y Transporte



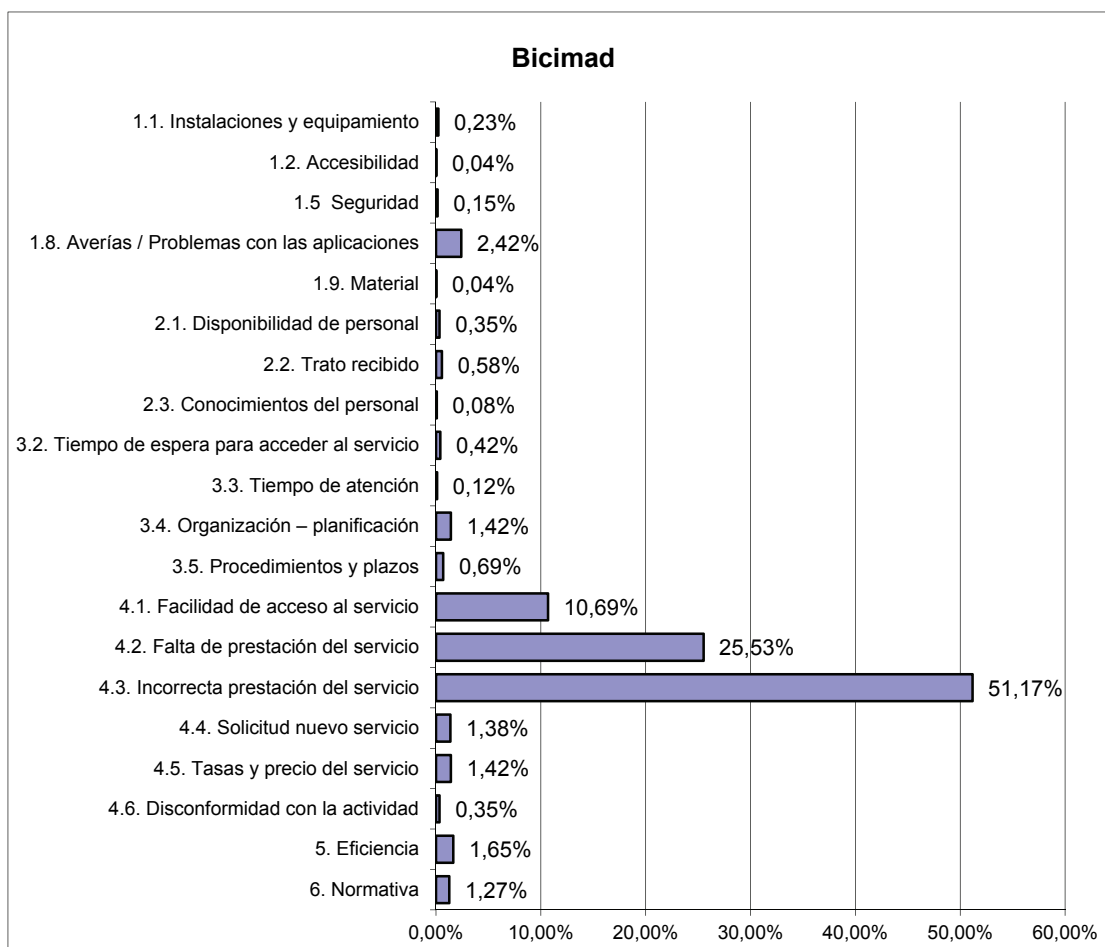
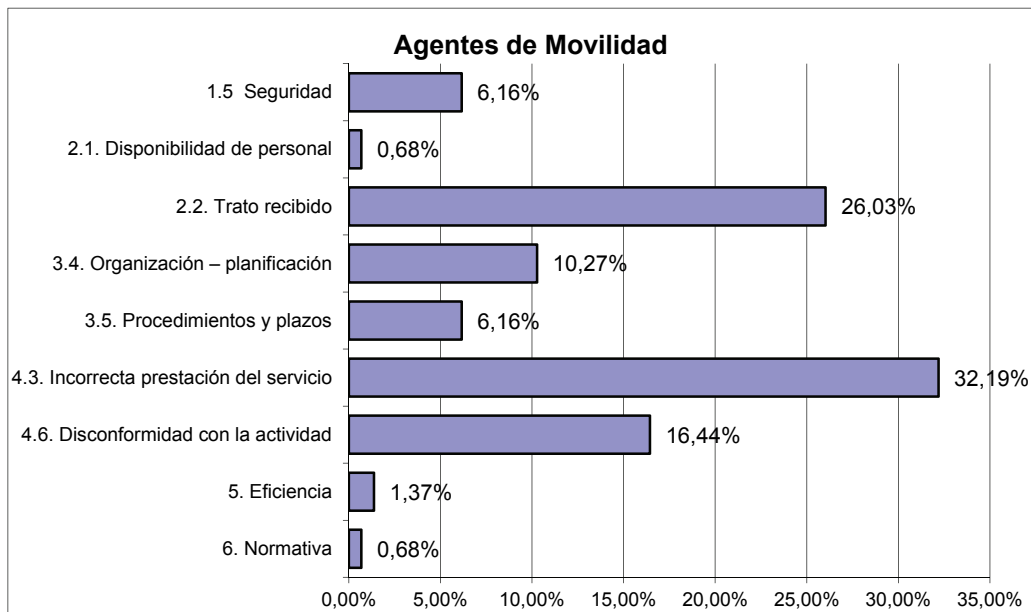
- Sin clasificar
- Agentes de movilidad
- BICIMAD
- APR
- Aparcamientos cerrados
- Aparcamientos en la vía pública
- SER
- Grúas
- Tráfico
- Multas
- Transportes públicos
- Planeamiento viario

(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril

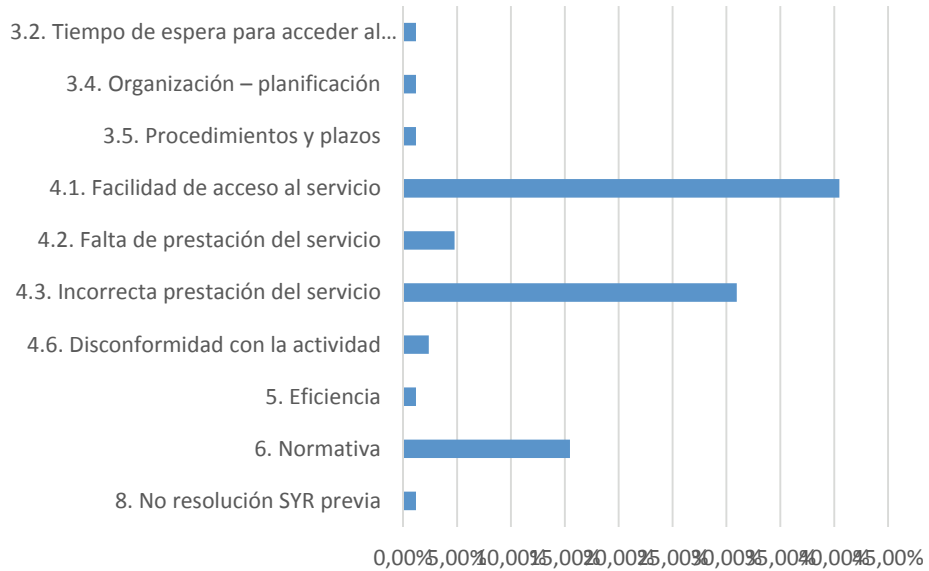
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



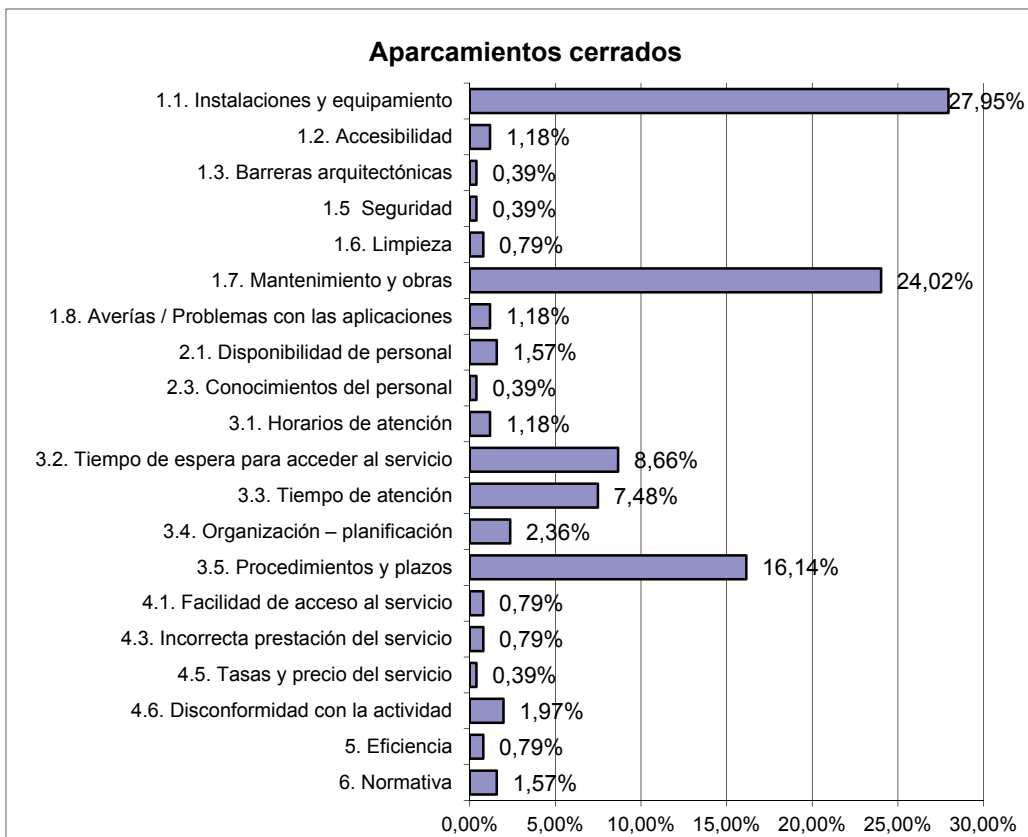
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

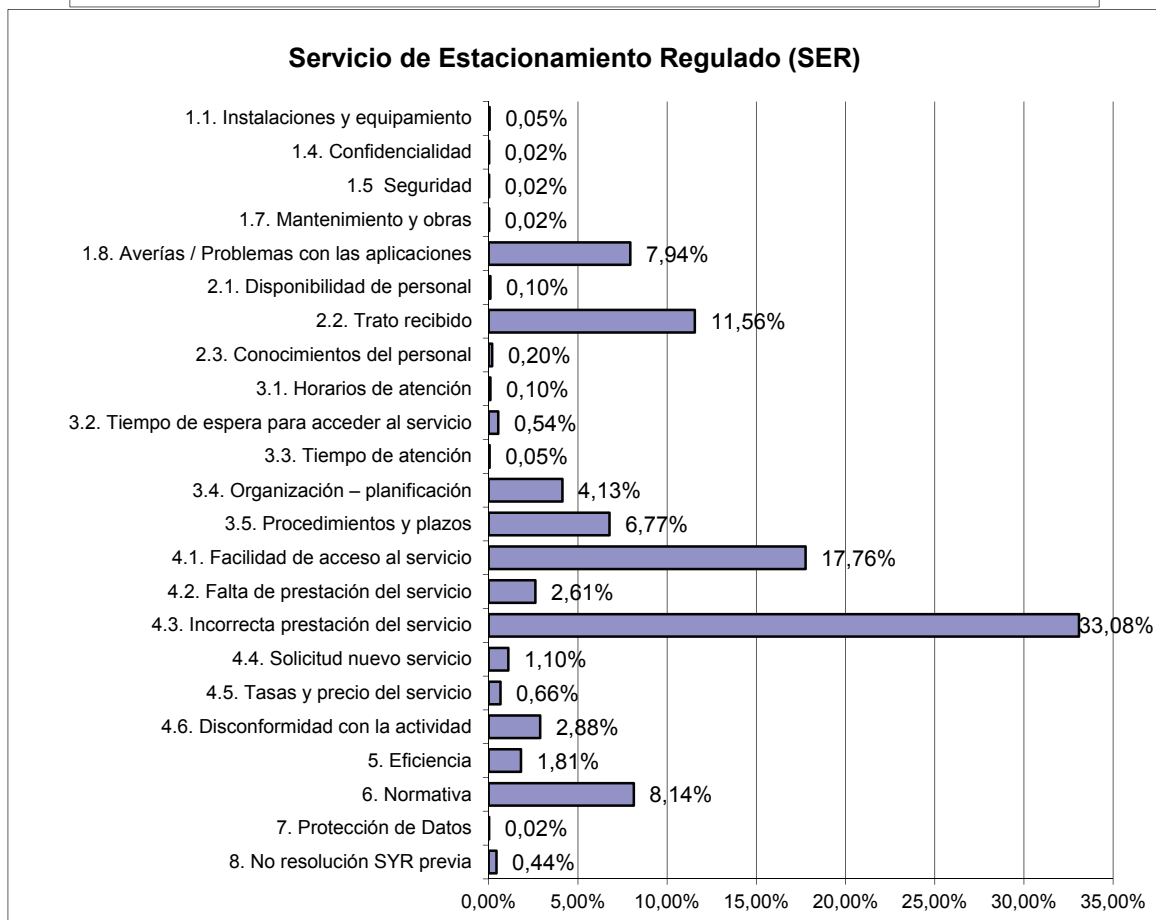
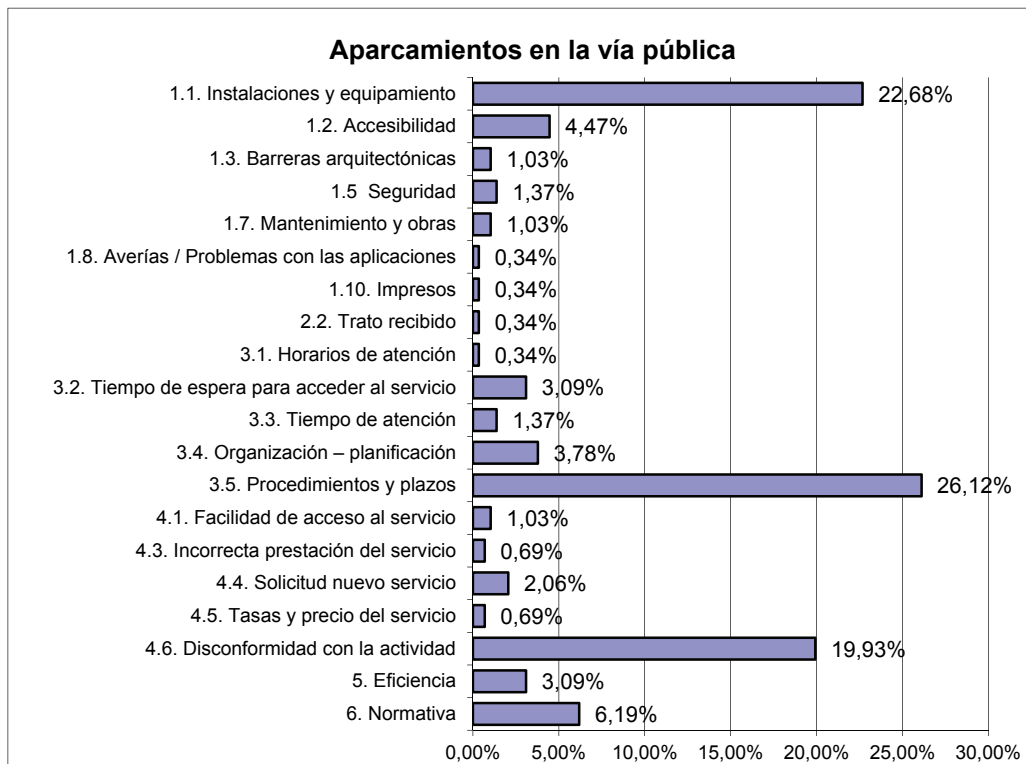


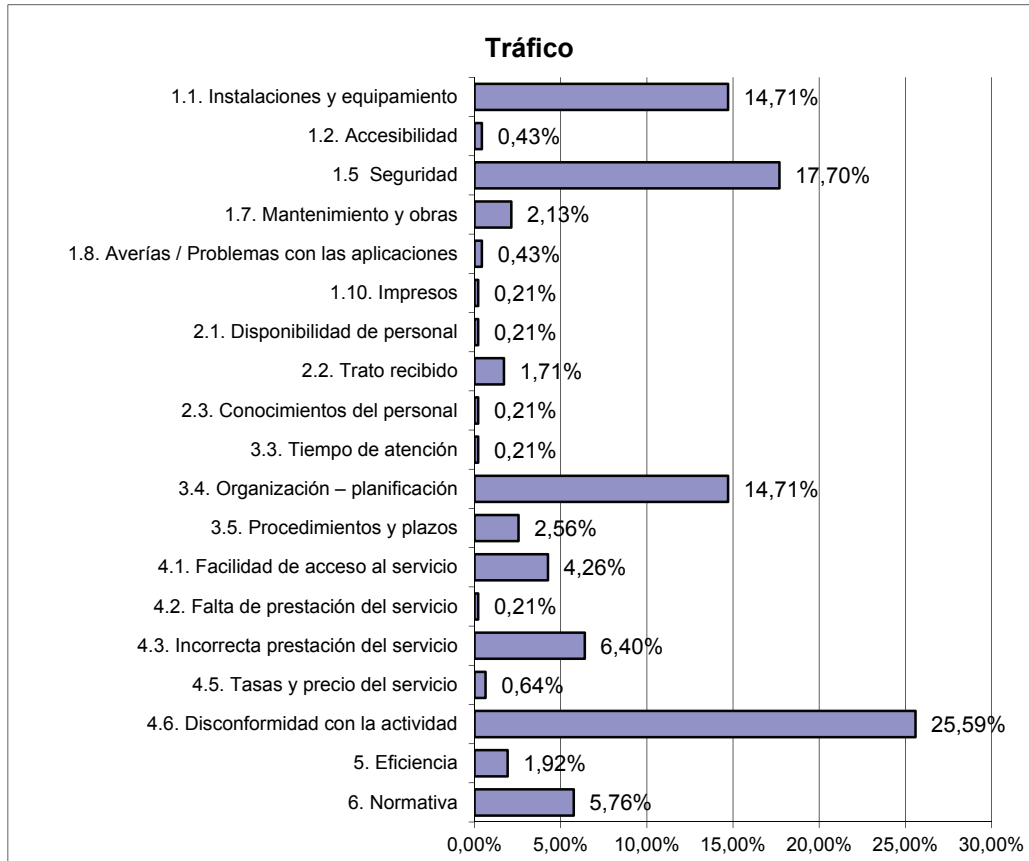
Áreas de prioridad residencial (APR)

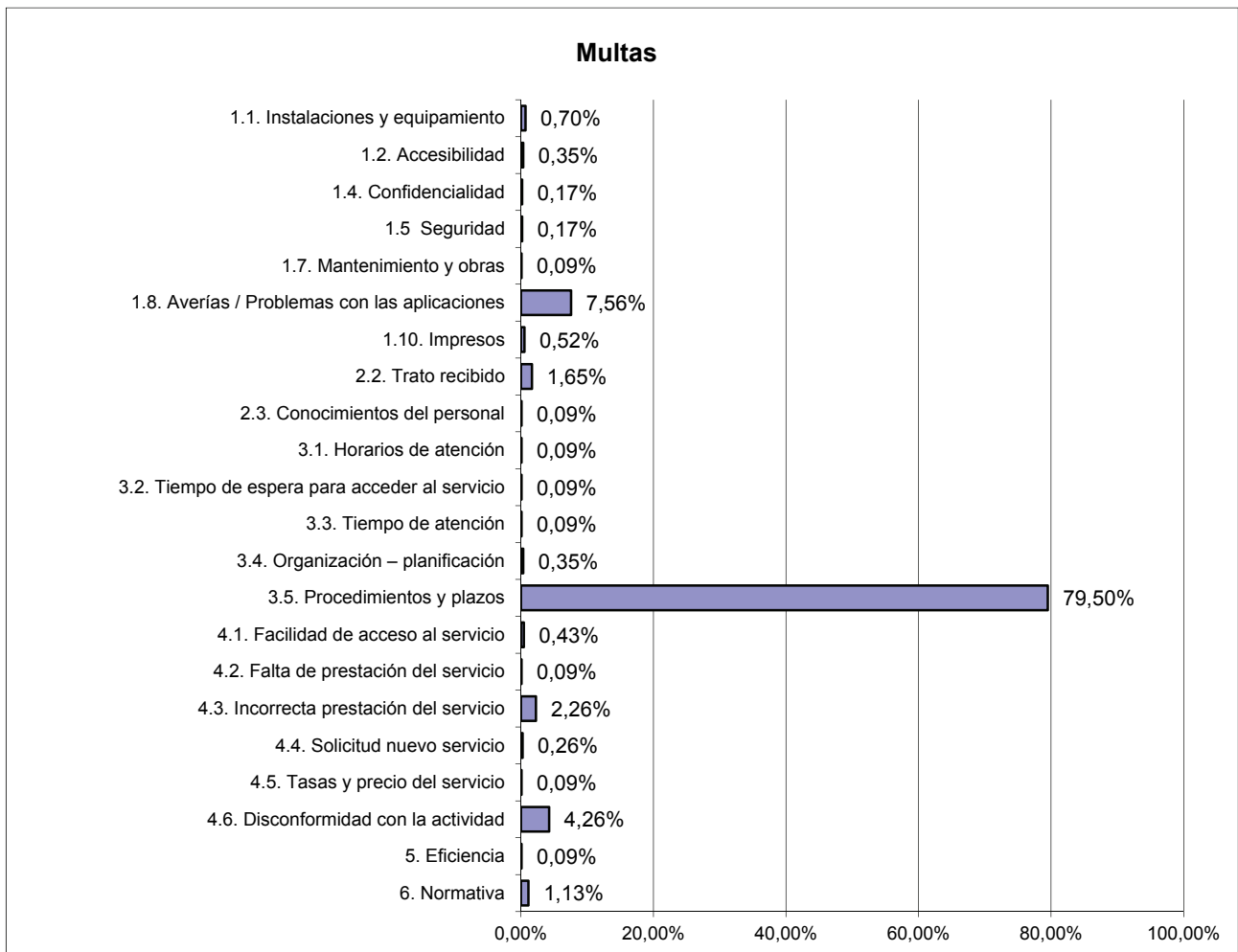


Aparcamientos cerrados

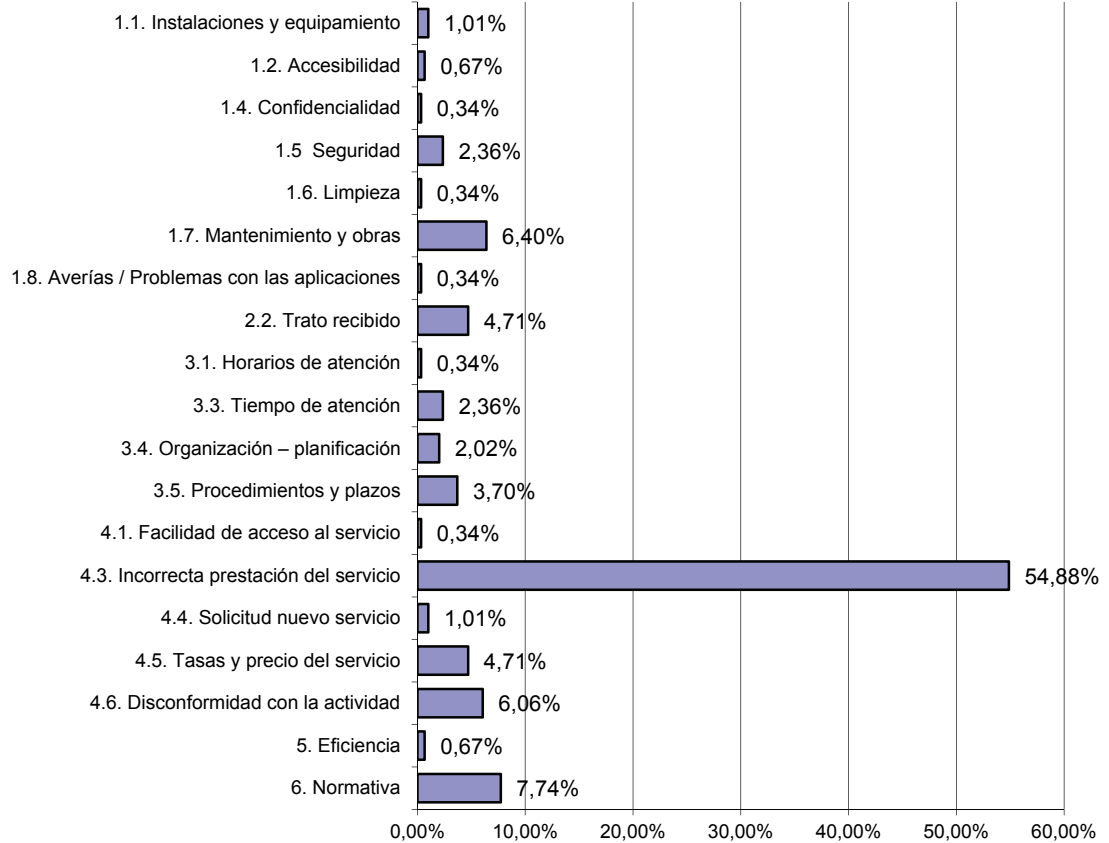




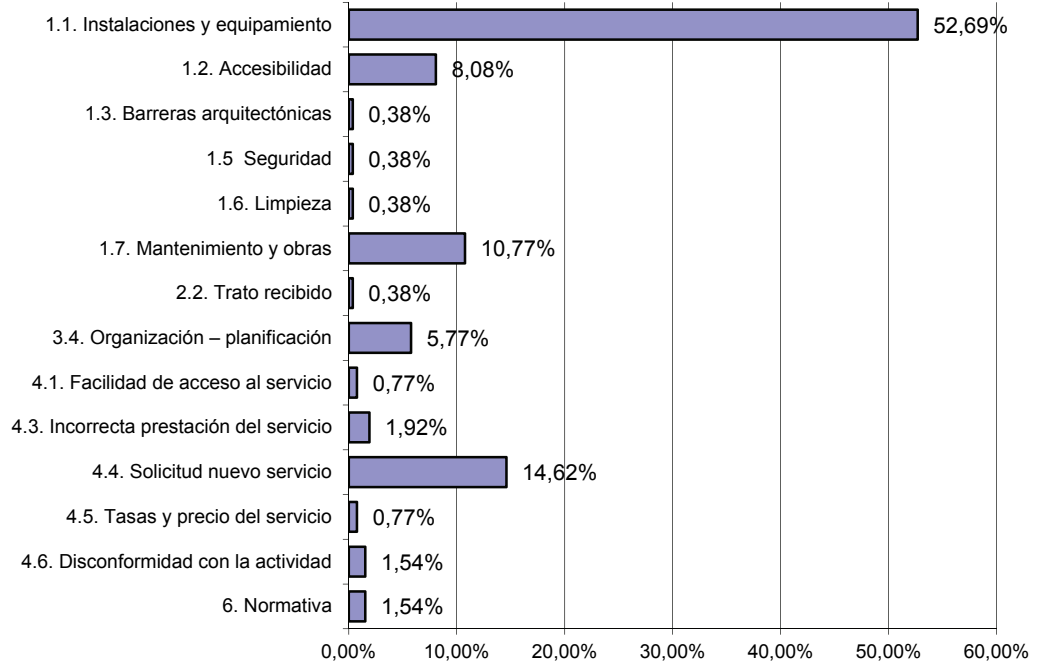




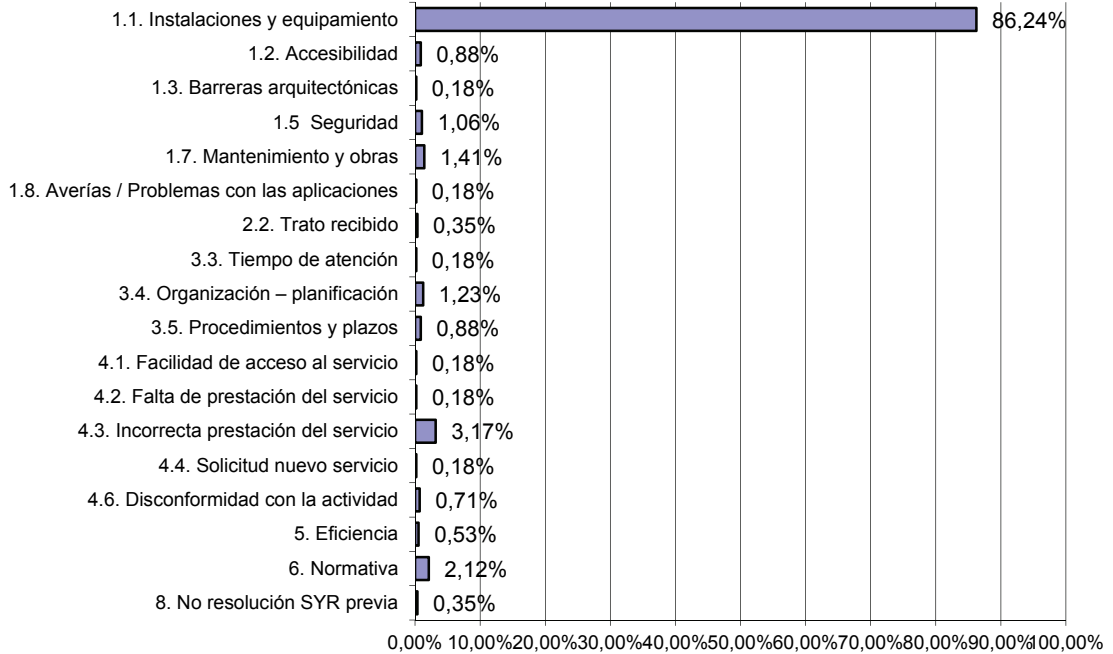
Transportes públicos



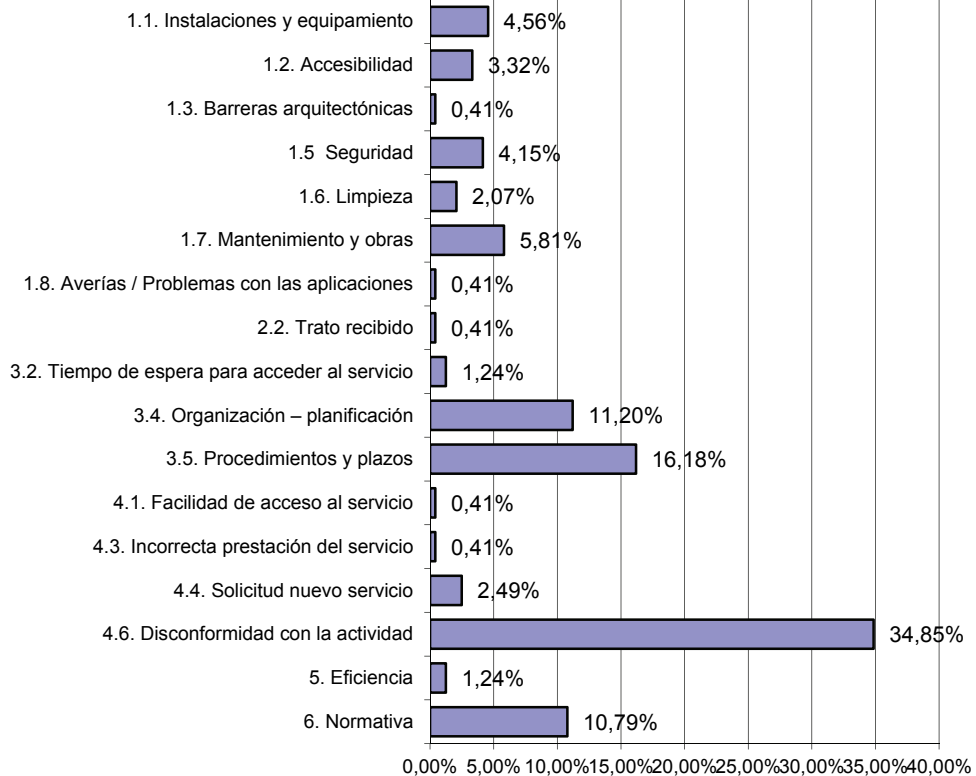
Planeamiento viario



Señalización de tráfico



Ocupación de la vía pública



Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Agentes de movilidad	45,44	144	156	2	16,09%	38,51%
BICIMAD	106,14	1.992	3.730	719	8,31%	13,12%
APR	153,93	57	781	393	4,96%	12,13%
Aparcamientos cerrados	42,05	256	265	1	18,79%	51,01%
Aparcamientos en la vía pública	78,18	333	455	45	16,82%	30,68%
SER	89,82	2.789	4.310	398	9,20%	12,06%
Grúas	14,82	13	14	1	77,19%	91,23%
Tráfico	70,72	490	682	124	18,00%	37,85%
Multas	21,85	1.138	1.212	9	57,35%	76,34%
Transportes públicos	20,76	296	424	20	53,80%	81,71%
Planeamiento viario	138,78	293	724	247	8,70%	13,00%
Señalización de tráfico	99,68	678	1.196	268	12,98%	21,39%
Ocupación de la vía pública	58,68	339	438	34	20,46%	38,82%

2.9. Relación con la Ciudadanía

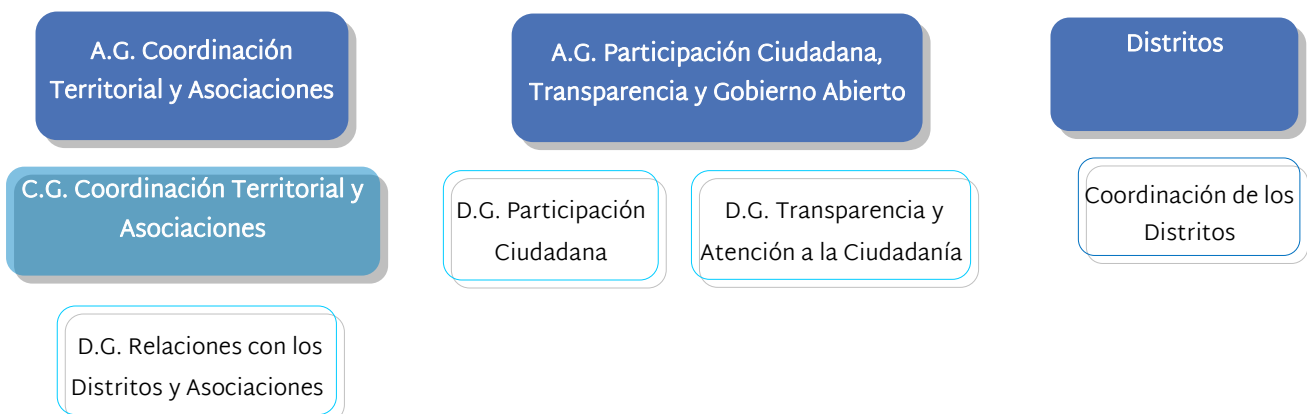
Ámbito de actuación

El Área de “Relación con la Ciudadanía” engloba todas aquellas actuaciones encaminadas a fomentar y mejorar la interacción con la ciudadanía, buscando una mayor participación ciudadana en los asuntos que afectan a la ciudad e incluyendo la participación ciudadana en la toma de decisiones, y facilitando el acercamiento de la Administración municipal a la ciudadanía, su proactividad y la personalización de los servicios. Así, la relación con la ciudadanía está integrada por dos subáreas que pretenden dar respuesta al carácter bidireccional de la comunicación: la participación ciudadana y la atención a la ciudadanía. Las **actividades** desarrolladas son:

- Diseño y gestión de la estrategia y políticas del Ayuntamiento para el desarrollo y mejora de la participación ciudadana y la información y atención a la ciudadanía, y elaboración de disposiciones normativas en esta materia.
- Participación en **redes nacionales e internacionales** y relaciones con instituciones y organismos públicos y privados para el impulso y promoción de la participación ciudadana y atención ciudadana.
- Elaboración de **estudios** para el análisis, implantación y desarrollo de buenas prácticas en materia de participación ciudadana y sobre la realidad asociativa en la Ciudad, desde la perspectiva demográfica, sociológica, económica y territorial.
- Creación, puesta en marcha, mantenimiento, mejora y promoción de los mecanismos, instrumentos y órganos de **participación ciudadana** que facilitan la participación formalizada e **individual** como las propuestas ciudadanas, las audiencias públicas, las iniciativas populares, los presupuestos participativos, etc..
- Impulso y apoyo al funcionamiento y las actividades de los órganos estables de participación: Consejos Territoriales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad.
- Gestión y fomento del voluntariado, expresión más comprometida de la participación ciudadana dirección y coordinación del **voluntariado** en la Ciudad de Madrid, gestión de la Escuela Municipal de Voluntariado, desarrollo de servicios de atención y comunicación a voluntarios y entidades sociales, realización de campañas de sensibilización y promoción del voluntariado.
- Impulso, promoción y extensión de la participación **colectiva** a través del **movimiento asociativo** ciudadano: formación y asesoría al movimiento asociativo, gestión del Registro de Entidades Ciudadanas, realización de campañas y gestión de subvenciones para el fomento del asociacionismo, etc.

- Cesión de espacios municipales disponibles a la iniciativa social y ciudadana para promover el desarrollo sociocomunitario.
- Gestión, mantenimiento, coordinación, desarrollo y evaluación de los **canales de atención a la ciudadanía** (Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, portales web corporativos y redes sociales) y de los **servicios** de información y trámites prestados a través de los mismos.
- Desarrollo de la **administración electrónica** y acceso electrónico al Ayuntamiento de Madrid, incorporando servicios y funcionalidades en la Sede Electrónica conforme a los criterios de diseño, uso y publicación establecidos, ampliando los trámites y gestiones telemáticos y fomentando la implantación de la firma electrónica.
- Gestión, mantenimiento y mejora de la red de Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y planificación y construcción de nuevas Oficinas.
- Gestión, mantenimiento, coordinación y evaluación del **Registro General** del Ayuntamiento de Madrid, como sistema único en el que se integran las oficinas de registro y el Registro electrónico.
- Gestión y evaluación del servicio de **cita previa** del Ayuntamiento de Madrid.
- Gestión y evaluación de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** de la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios municipales.
- Impulso de convenios y acuerdos con Administraciones públicas y otras entidades para fomentar la interoperabilidad, con el objetivo de simplificar las gestiones y actuaciones administrativas y eliminar la aportación de documentos por la ciudadanía.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	30.537.376,70
Empresas Municipales	0,00
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	30.537.376,70
Eliminaciones	0,00
Total consolidado	30.537.376,70

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Relación con la Ciudadanía”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
92401	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO	2.869.318,72		
92501	ATENCIÓN AL CIUDADANO	27.468.796,65		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	111.976,96		
93302	EDIFICIOS	76.608,90		
91203	ÁREA GOB. COORDINACIÓN TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	4.432,15		
91205	ÁREA GOB.PARTICIP.CIUDADANA, TRANSP. Y GOB.ABIERTO	6.243,32		
Total Relación con la Ciudadanía		30.537.376,70		30.537.376,70

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ	GESTIONAR DE FORMA RACIONAL, JUSTA Y TRANSPARENTE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución

<p>Servicios telemáticos, presenciales y t+- telefónicos realizados por LíneaMadrid</p>	<p>Total de personas atendidas</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7,057,374</td><td>6,957,349</td><td>7,526,505</td><td>8,009,400</td><td>9,080,210</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	7,057,374	6,957,349	7,526,505	8,009,400	9,080,210								
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Valor	7,057,374	6,957,349	7,526,505	8,009,400	9,080,210																		
<p>Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid. EJE4, O2</p>	<p>Media (escala 0-10)</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,1</td><td>8,1</td><td>8,0</td><td>8,2</td><td>7,7</td><td>7,8</td><td>8,7</td><td>8,7</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8,1	8,1	8,0	8,2	7,7	7,8	8,7	8,7		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	8,1	8,1	8,0	8,2	7,7	7,8	8,7	8,7															
<p>EJE ESTRATÉGICO</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO</p>																						
<p>UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ</p>	<p>INLCUIR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TOMA DE DECISIONES</p>																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
<p>Participación en las consultas ciudadanas.</p>	<p>Total de participantes</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,928</td><td>6,529</td><td>5,451</td><td>5,856</td><td>6,942</td><td>0</td><td>10,521</td><td>12,667</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8,928	6,529	5,451	5,856	6,942	0	10,521	12,667	0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8,928	6,529	5,451	5,856	6,942	0	10,521	12,667	0														
<p>Grado de interés en participar en los asuntos municipales.</p>	<p>Porcentaje de ciudadanos</p>	<p>C</p>	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>22</td><td></td><td>17</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	22		17												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	22		17																				
<p>Actuaciones ejecutadas en los Planes de Barrio.</p>	<p>Total de actuaciones ejecutadas</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>666</td><td>704</td><td>737</td><td>890</td><td>479</td><td>759</td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	666	704	737	890	479	759					
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	666	704	737	890	479	759																	
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>																							

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Relación con la Ciudadanía.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,4</td><td>0,4</td><td>0,6</td><td>0,5</td><td>0,5</td><td>0,7</td><td>0,7</td><td>0,8</td><td>0,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	0,4	0,4	0,6	0,5	0,5	0,7	0,7	0,8	0,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	0,4	0,4	0,6	0,5	0,5	0,7	0,7	0,8	0,8														
Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de órganos</th><td>67</td><td>70</td><td>72</td><td>51</td><td>52</td><td>52</td><td>52</td><td>52</td><td>51</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de órganos	67	70	72	51	52	52	52	52	51
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de órganos	67	70	72	51	52	52	52	52	51														
Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de procesos</th><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td>2</td><td>3</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de procesos	1	2	2	2	2	0	2	3	0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de procesos	1	2	2	2	2	0	2	3	0														
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	Total de planes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de planes</th><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>21</td><td>14</td><td>21</td><td>26</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de planes	16	16	16	21	14	21	26				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Total de planes	16	16	16	21	14	21	26																
Entidades ciudadanas registradas.	Total de entidades	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de entidades</th><td>1.619</td><td>1.720</td><td>1.651</td><td>1.809</td><td>1.878</td><td>1.894</td><td>1.896</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de entidades	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878	1.894	1.896				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Total de entidades	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878	1.894	1.896																
Porcentaje de entidades ciudadanas declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de asociaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje de asociaciones</th><td>74,6</td><td>75,4</td><td>73,0</td><td>71,7</td><td>72,6</td><td>69,2</td><td>68,5</td><td>68,6</td><td>68,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje de asociaciones	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5	68,6	68,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje de asociaciones	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5	68,6	68,6														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje de entidades subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de asociaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>20,4</td><td>33,1</td><td>44,0</td><td>42,5</td><td>44,2</td><td>26,7</td><td>39,1</td><td>40,0</td><td>32,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1	40,0	32,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1	40,0	32,7														
Cursos impartidos por el Programa Municipal de Voluntariado.	Total de cursos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de cursos</th><td>99</td><td>83</td><td>146</td><td>58</td><td>73</td><td>50</td><td>68</td><td>52</td><td>75</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de cursos	99	83	146	58	73	50	68	52	75
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de cursos	99	83	146	58	73	50	68	52	75														
Voluntarios inscritos en el cuerpo de voluntarios del Ayuntamiento de Madrid.	Total de voluntarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de voluntarios</th><td>1.468</td><td>3.477</td><td>4.678</td><td>5.982</td><td>7.016</td><td>7.954</td><td>9.125</td><td>10.020</td><td>10.709</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de voluntarios	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125	10.020	10.709
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de voluntarios	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125	10.020	10.709														
Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje de ciudadanos</th><td>25,6</td><td>27,9</td><td>31,8</td><td></td><td></td><td>31,9</td><td></td><td>22,6</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje de ciudadanos	25,6	27,9	31,8			31,9		22,6	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje de ciudadanos	25,6	27,9	31,8			31,9		22,6															
Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de personas atendidas</th><td>2.562.720</td><td>2.712.500</td><td>2.684.435</td><td>2.320.187</td><td>2.361.920</td><td>2.281.734</td><td>2.476.286</td><td>2.465.423</td><td>2.500.062</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de personas atendidas	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187	2.361.920	2.281.734	2.476.286	2.465.423	2.500.062
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de personas atendidas	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187	2.361.920	2.281.734	2.476.286	2.465.423	2.500.062														
Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de personas atendidas</th><td>25.632</td><td>27.184</td><td>29.042</td><td>25.940</td><td>26.874</td><td>24.428</td><td>23.506</td><td>26.638</td><td>28.203</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de personas atendidas	25.632	27.184	29.042	25.940	26.874	24.428	23.506	26.638	28.203
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de personas atendidas	25.632	27.184	29.042	25.940	26.874	24.428	23.506	26.638	28.203														
Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de gestiones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje de gestiones</th><td>81,2</td><td>77,1</td><td>71,4</td><td>68,8</td><td>69,1</td><td>71,8</td><td>79,8</td><td>73,1</td><td>70,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje de gestiones	81,2	77,1	71,4	68,8	69,1	71,8	79,8	73,1	70,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje de gestiones	81,2	77,1	71,4	68,8	69,1	71,8	79,8	73,1	70,1														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	Porcentaje de personas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>94,3</td><td>92,8</td><td>74,2</td><td>88,3</td><td>90,4</td><td>88,7</td><td>82,0</td><td>76,2</td><td>74,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	94,3	92,8	74,2	88,3	90,4	88,7	82,0	76,2	74,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	94,3	92,8	74,2	88,3	90,4	88,7	82,0	76,2	74,2														
Satisfacción de los usuarios de las OACs Línea Madrid.	Media (escala 0-10)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Media</th><td>1,9</td><td>8,8</td><td>8,1</td><td>8,9</td><td>9,0</td><td>8,1</td><td>8,8</td><td>8,1</td><td>8,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Media	1,9	8,8	8,1	8,9	9,0	8,1	8,8	8,1	8,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Media	1,9	8,8	8,1	8,9	9,0	8,1	8,8	8,1	8,1														
Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas no rechazadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>87,1</td><td>89,7</td><td>70,1</td><td>72,6</td><td>80,9</td><td>94,8</td><td>96,9</td><td>94,5</td><td>91,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	87,1	89,7	70,1	72,6	80,9	94,8	96,9	94,5	91,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	87,1	89,7	70,1	72,6	80,9	94,8	96,9	94,5	91,0														
Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>25,6</td><td>27,9</td><td>31,8</td><td>31,9</td><td>22,6</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	25,6	27,9	31,8	31,9	22,6				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	25,6	27,9	31,8	31,9	22,6																		
Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total</th><td>2.695.589</td><td>2.940.631</td><td>3.363.787</td><td>2.942.502</td><td>2.772.090</td><td>2.454.286</td><td>2.390.852</td><td>2.774.093</td><td>3.343.563</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total	2.695.589	2.940.631	3.363.787	2.942.502	2.772.090	2.454.286	2.390.852	2.774.093	3.343.563
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total	2.695.589	2.940.631	3.363.787	2.942.502	2.772.090	2.454.286	2.390.852	2.774.093	3.343.563														
Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total</th><td>2.347.858</td><td>2.636.349</td><td>2.970.642</td><td>2.664.321</td><td>2.547.693</td><td>2.327.635</td><td>2.315.834</td><td>2.620.151</td><td>3.357.610</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total	2.347.858	2.636.349	2.970.642	2.664.321	2.547.693	2.327.635	2.315.834	2.620.151	3.357.610
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total	2.347.858	2.636.349	2.970.642	2.664.321	2.547.693	2.327.635	2.315.834	2.620.151	3.357.610														
Satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>95,0</td><td>97,0</td><td>96,7</td><td>97,9</td><td>95,5</td><td>93,6</td><td>93,1</td><td>96,5</td><td>94,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	95,0	97,0	96,7	97,9	95,5	93,6	93,1	96,5	94,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	95,0	97,0	96,7	97,9	95,5	93,6	93,1	96,5	94,9														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Impacto del portal web madrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Impacto (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>25,5</td></tr> <tr><td>2008</td><td>23,1</td></tr> <tr><td>2009</td><td>30,2</td></tr> <tr><td>2010</td><td></td></tr> <tr><td>2011</td><td></td></tr> <tr><td>2012</td><td>32,9</td></tr> <tr><td>2013</td><td></td></tr> <tr><td>2014</td><td>31,6</td></tr> <tr><td>2015</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Año	Impacto (%)	2007	25,5	2008	23,1	2009	30,2	2010		2011		2012	32,9	2013		2014	31,6	2015	
Año	Impacto (%)																						
2007	25,5																						
2008	23,1																						
2009	30,2																						
2010																							
2011																							
2012	32,9																						
2013																							
2014	31,6																						
2015																							
Porcentaje de contribuyentes atendidos en menos de 10 minutos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	Porcentaje de personas atendidas	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2012</td><td>83,2</td></tr> <tr><td>2013</td><td>83,0</td></tr> <tr><td>2014</td><td>83,0</td></tr> <tr><td>2015</td><td>85,0</td></tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje (%)	2012	83,2	2013	83,0	2014	83,0	2015	85,0										
Año	Porcentaje (%)																						
2012	83,2																						
2013	83,0																						
2014	83,0																						
2015	85,0																						
Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.	Media de días	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media de días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>31</td></tr> <tr><td>2008</td><td>39</td></tr> <tr><td>2009</td><td>34</td></tr> <tr><td>2010</td><td>29</td></tr> <tr><td>2011</td><td>29</td></tr> <tr><td>2012</td><td>49</td></tr> <tr><td>2013</td><td>39</td></tr> <tr><td>2014</td><td>39</td></tr> <tr><td>2015</td><td>38</td></tr> </tbody> </table>	Año	Media de días	2007	31	2008	39	2009	34	2010	29	2011	29	2012	49	2013	39	2014	39	2015	38
Año	Media de días																						
2007	31																						
2008	39																						
2009	34																						
2010	29																						
2011	29																						
2012	49																						
2013	39																						
2014	39																						
2015	38																						

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Relación con la ciudadanía” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

Calidad, innovación y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión

Desarrollo del liderazgo de los responsables y del potencial de los empleados públicos

Nuevo modelo de comunicación que ofrezca a la ciudadanía toda la información municipal en tiempo real

Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

OE: Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

Colaboración público-social

Foros Locales: participación directa colectiva e individual de la ciudadanía en el ámbito

territorial

Participación directa e individual de la ciudadanía

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Ampliación de capacidades institucionales y administrativas de los Distritos

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos sociales

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Puesta en valor de los parques y las zonas verdes y la biodiversidad

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Incorporación de los cuidados al sistema productivo como elemento clave para su reorientación ecológica (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Evaluación

Calidad

Línea Madrid, perteneciente a la D.G. Transparencia y Atención a la Ciudadanía, adscrita al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, realizó durante el año 2014 su tercer proceso de Autoevaluación conforme al Modelo de Excelencia EFQM. Como resultado de este proceso, el día 23 de marzo de 2015, obtuvo la renovación del **Sello de Excelencia Europea 500+** otorgado por el Club de Excelencia en Gestión en virtud de la convalidación del proceso de evaluación realizado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), habiendo alcanzado una puntuación situada en el Nivel 500+ puntos EFQM. El "Sello de Excelencia Europea 500+" otorgado a Línea Madrid tiene un plazo máximo de vigencia de 2 años contados a partir de su emisión.

En 2015 ha sido certificada por AENOR con la **Norma UNE 93200** la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo** dependiente de la D.G. de Relaciones con los Distritos y Asociaciones adscrita al Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones y la D.G. de Participación Ciudadana perteneciente al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

Por otro lado la **Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía** ha sido certificada por AENOR en 2 ámbitos de actuación y con 2 Normas diferentes:

- El **Servicio de Calidad**, perteneciente a la Subdirección de Calidad y Evaluación, tiene una certificación de diciembre de 2014 conforme a la **Norma UNE 93200** del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, en vigor hasta el 22 de diciembre 2017.
- El **canal telemático de Línea Madrid**, perteneciente a la Subdirección de Atención a la Ciudadanía, tiene desde 7 de diciembre de 2011 certificada conforme a la **Norma UNE 139803:2004**, la accesibilidad de www.madrid.es y la sede electrónica (<https://sede.madrid.es>), quedando fuera de la certificación expresamente los ficheros PDF y las diferentes aplicaciones web, en vigor hasta 7 de diciembre de 2017.

ESTUDIO SROI EN LINEA MADRID, Servicios de Cita Previa y Avisos y Peticiones

En 2015 se han realizado dos estudios evaluativos por metodología S.R.O.I (Social Return On Investment) sobre los resultados de 2014 de dos servicios de Línea madrid: Servicio de Cita Previa y Servicio de Avisos y Peticiones.

Antes de presentar los resultados de ambos estudios conviene recordar el alcance de la metodología S.R.O.I, que es el de medir y cuantificar el valor, en su acepción más amplia: bienestar social, medioambiental, económico, de los cambios producidos por la implantación de un proyecto.

Atendiendo a este objetivo es por lo que se han elegido estos servicios de Línea Madrid: por ser los que más están transformando la relación entre la Ciudadanía y la Administración Municipal, destacando por la optimización de los recursos municipales y por el servicio que prestan, así como por la variedad de ahorros e impactos ambientales, económicos y sociales que han supuesto.

La aplicación a los estudios de Cita Previa y Avisos y Peticiones de las etapas de la metodología S.R.O.I. vistas en el Capítulo 1 de esta Memoria supone:

- **ETAPA 1.- Establecer el alcance e identificar a los grupos de interés:** límites del análisis, quién está involucrado y cómo.

En esta etapa se consideran dos importantes objetivos para ambos estudios:

- ✓ **Medir** el valor económico, social, ambiental que han generado los servicios durante el año 2014, prolongando hasta 5 años aquellos resultados cuya permanencia en el tiempo es superior a 1 año.
- ✓ Considerar ambos estudios como parte de un **proyecto piloto** para la introducción progresiva de la Metodología SROI en el Ayuntamiento de Madrid, lo que permitirá incorporar criterios sociales, ambientales y económicos en la evaluación de los proyectos.

En ambos estudios se consideran los siguientes grupos de interés: *Ciudadanía*, *Subcontratista principal del servicio*, *Clientes internos*, *Ayuntamiento y Ciudad* y *Trabajadores de Línea Madrid*, y ha habido involucración directa con los grupos de interés: ***Ciudadanía*** (a través de encuestas a los ciudadanos que han utilizado los servicios estudiados), ***Clientes internos***, los cuales han sido involucrados en todas las fases del proceso, y ***Ayuntamiento y Ciudad***, que ha aportado la *visión municipal*. La involucración con el grupo *Subcontratista principal* y *Trabajadores de Línea Madrid* ha sido indirecta, si bien se ha hecho alguna consulta aclaratoria en el primer caso, y se ha recurrido a datos de encuestas de clima laboral en el segundo caso.

- **ETAPA 2.- Elaboración del mapa de resultados o outcomes**, el cual relaciona las entradas (inputs), outputs (salidas) y outcomes (resultados).

En todos los cálculos se utilizan datos estadísticos de los servicios y de fuentes internas siempre que ha sido posible; en caso contrario, se ha recurrido a fuentes externas (de otras administraciones, mercado de trabajo, etc.) o a estimaciones y aproximaciones de características similares.

Se considera inputs el conjunto de gastos e inversiones necesarios para llevar a cabo el servicio objeto del estudio.

El porcentaje de gasto o inversión atribuible a los servicios de Cita Previa y Avisos y Peticiones se calcula a partir de los gastos e inversiones totales de Línea Madrid en 2014, según criterio de proporcionalidad. Estos porcentajes son los que posteriormente se han aplicado en el resto de cálculos.

NÚMERO DE SERVICIOS DE CITA PREVIA 2014. % ATRIBUIBLE AL SERVICIO

	Número	%
Total Servicios de Cita Previa 2014	1.052.843	13,15%
Total Servicios de Línea madrid 2014	8.009.400	100%

Fuente: Línea Madrid. Ayuntamiento de Madrid

NÚMERO DE SERVICIOS DE AVISOS Y PETICIONES 2014. % ATRIBUIBLE AL SERVICIO

	Número	%
Total Servicios de Avisos y Peticiones	353.039	4,41%
Total Servicios de Línea madrid	8.009.400	100%

Fuente: Cuadro de Mando de Línea Madrid, marzo de 2015.

Una vez calculado el porcentaje atribuible a ambos servicios se calcula el importe total de gastos (inputs) del periodo 2014:

COSTES DE LOS SERVICIOS 2014. IVA INCLUIDO

<i>Costes de personal, subcontratas de gestión y explotación, alquileres, amortizaciones, costes informáticos, financieros..</i>		Importe inputs
Total costes del Servicio de Cita Previa 2014		4.592.285,59 €
Total costes del Servicio de Avisos y Peticiones		1.681.647,27 €

Fuente: Línea Madrid. Ayuntamiento de Madrid

Los **outputs** son los servicios prestados por los servicios objeto de este estudio durante el año 2014.

Para el caso del Servicio de Cita Previa se han identificado 26 outcomes, y 24 para el Servicio de Avisos y Peticiones.

NÚMERO DE OUTCOMES POR GRUPO DE INTERÉS

Grupo de interés	Cita Previa	Avisos y Peticiones
Ciudadanía	5	4
Contratista principal y otros contratistas	6	6
Clientes internos del Servicio	9	7
Ayuntamiento y Ciudad	4	5
Trabajadores de Línea madrid	2	2
Total outcomes	26	24

- **ETAPA 3.- Evidenciar los resultados y valorarlos**, se muestra si los resultados o outcomes han sucedido y luego se valoran todos y cada uno de ellos.

Como se vio en el Capítulo 1 de esta Memoria, para calcular el impacto social producido se seleccionan indicadores característicos de los resultados u outcomes detectados para cada uno de los grupos de interés, con el fin de considerar la práctica totalidad de los resultados que se producen, buscados y no buscados, positivos o negativos. El objetivo final es aflorar los cambios con respecto a la situación anterior en la que no existían los servicios objeto del estudio.

A modo de ejemplo se presenta el cálculo del valor de uno de los outcomes del grupo de interés *Ciudadanía*, correspondiente al estudio del Servicio de Cita Previa.

VALOR DEL OUTCOME DEL GRUPO DE INTERÉS CIUDADANÍA DEL SERVICIO DE CITA PREVIA

Outcome	Indicador	Aproximación financiera	Valor del outcome. Impacto bruto
Disminución del tiempo en que son atendidos los ciudadanos cuando acuden a cualquier oficina municipal.	Tiempo total (minutos) ahorrado a la ciudadanía por la implantación del sistema de Cita Previa. (Datos del servicio y estimación).	Valor del tiempo para los ciudadanos estimado en base al salario medio (€/minutos)	Disminución del tiempo en que son atendidos los ciudadanos cuando acuden a cualquier oficina municipal.
	3.308.371,92 minutos	0,2477 (€/minutos)	819.483,72 €

- **ETAPA 4.- Establecer el impacto.** Se evalúa qué parte del impacto es atribuible al servicio y qué parte hubiera sucedido en cualquier caso. Para ello hay que depurar el impacto, restando aquello que no haya sido producido por el proyecto, de manera que sólo se reivindique el impacto generado por la implantación del servicio. En estos dos estudios, para medir el impacto neto se aplican sobre el impacto bruto los siguientes **coeficientes depuradores**: • Atribución • Peso muerto o tendencia de fondo • Disminución o detrimento.

- **ETAPA 5.- Calcular el SROI.** Se calcula el coeficiente S.R.O.I.: se cuantifica la relación entre euros/impacto por euro/invertido.

Se define el ratio SROI como el cociente entre el valor del impacto y el de los gastos o inversiones realizadas, descontados los efectos de los coeficientes depuradores. También se aplica una **Tasa de descuento**, la cual se define como el coste de oportunidad del capital empleado en el proyecto. En estos estudios se ha aplicado una tasa de descuento **del 3,5 %**, por ser la tasa más extendida para la realización de estudios SROIs para la Administración pública y para un plazo de 5 años.

$$\text{S.R.O.I bruto} = \frac{\text{Valor de los impactos} - \text{Valor de coeficientes depuradores} - \text{Tasa de descuento}}{\text{Valor de los gastos realizados}}$$

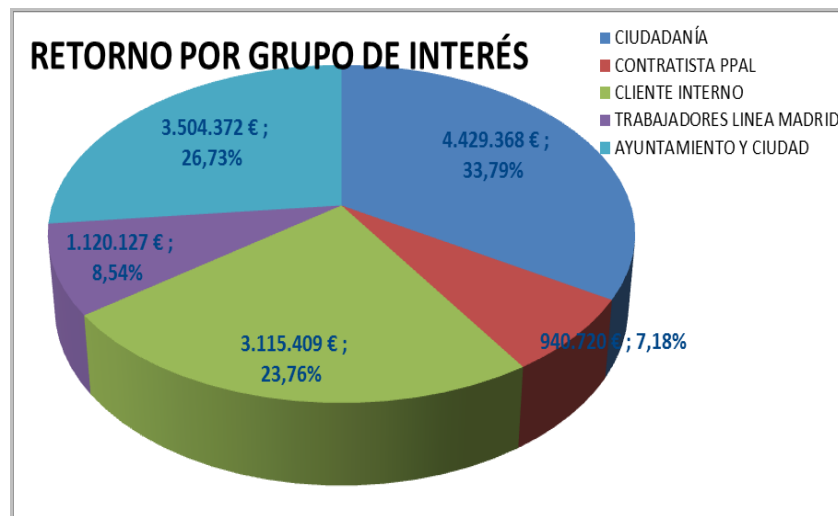
$\text{VAN} = (\text{Valor de los impactos} - \text{Valor de coeficientes depuradores} - \text{Tasa descuento}) - \text{Valor de los gastos realizados}$

$$\text{S.R.O.I neto} = \frac{\text{VAN}}{\text{Valor de los gastos realizados}}$$

El resultado del coeficiente S.R.O.I neto de cada uno de los estudios, así como el retorno por grupo de interés, es el siguiente:

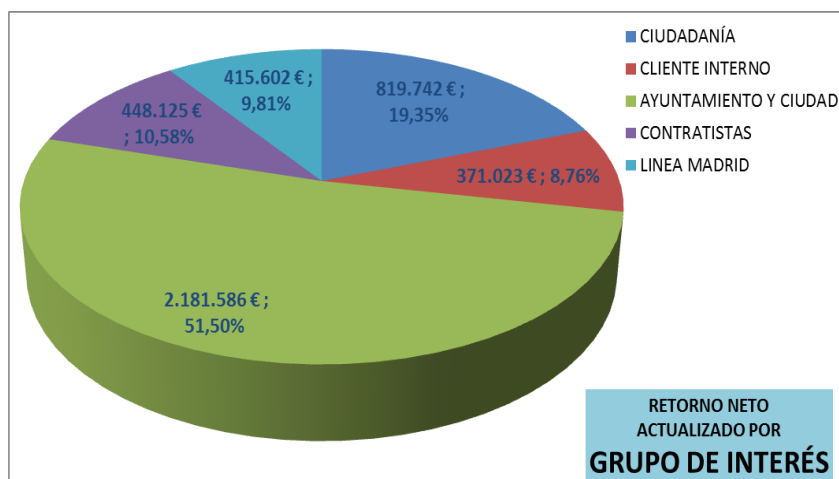
$$\text{S.R.O.I neto Servicio de Cita Previa} = \frac{8.506.127,57 \text{ €}}{4.603.868,95 \text{ €}} = 1,85: 1 \text{ €}$$

RETORNO POR GRUPO DE INTERÉS DEL SERVICIO DE CITA PREVIA (% Y EUROS)



$$\text{S.R.O.I neto Avisos y Peticiones} = \frac{2.542.652,15 \text{ €}}{1.693.426 \text{ €}} = 1,50: 1 \text{ €}$$

RETORNO POR GRUPO DE INTERÉS DEL SERVICIO DE AVISOS Y PETICIONES (% Y EUROS)

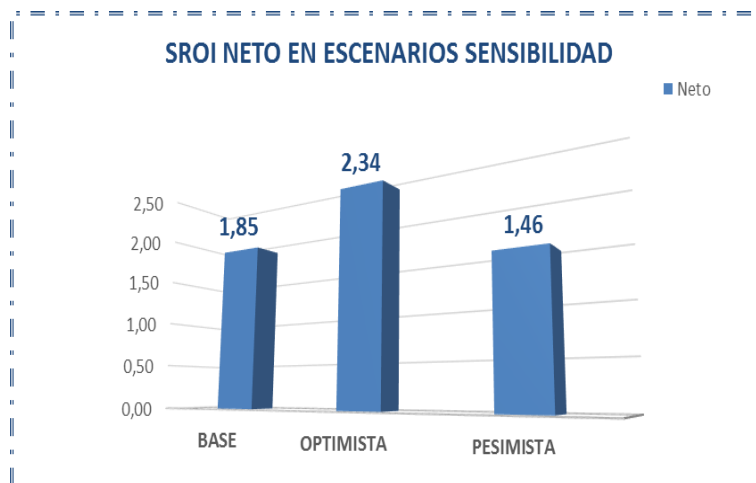


Calculado el ratio S.R.O.I, se realiza el **análisis de sensibilidad**: se evalúa hasta qué nivel cambiarían los resultados si se cambiara algunos de los supuestos de partida en las etapas anteriores. Interesa saber qué cambios tienen un impacto significativo en el ratio total. El requisito estándar es comprobar los cambios en: • Estimados del peso muerto, la atribución y el decrecimiento • Los proxies financieros • La cantidad del outcome • El valor de los inputs no financieros.

La estrategia recomendada es calcular cuánto necesita cambiar cada valor estimado para hacer que el retorno social se convierta en un ratio de 1 euro de retorno social por euro de inversión. Esto permite declarar la cantidad de cambio necesaria para hacer que el ratio cambie de positivo a negativo o viceversa. En el análisis de sensibilidad se pueden contemplar dos tipos de escenarios: uno optimista y otro pesimista. En el escenario optimista se combinan dos acciones alineadas con el incremento del ratio: disminución de la inversión y aumento de los outcomes o resultados. En el escenario pesimista se incrementa el coste de la inversión (inputs) y se minimizan los resultados.

En la siguiente gráfica se presenta el valor del coeficiente S.R.O.I del estudio del Servicio de Cita Previa para cada uno de los escenarios de sensibilidad.

S.R.O.I ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD. SERVICIO DE CITA PREVIA



- **ETAPA 6.- Reportar, usar y certificar:** se comparten conclusiones con los grupos de interés, con el fin de incorporar buenos procesos para los outcomes o resultados y posteriormente, verificar el reporte.

Compromisos de Calidad

En el Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” las Cartas de Servicios aprobadas hasta la fecha son:



Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2015: 6 de junio de 2016

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; ■ realizar ciertas gestiones y trámites municipales (sobre padrón, tributos municipales, mobiliario urbano, reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor; sugerencias y reclamaciones, comercio y consumo, tarjeta azul, teleasistencia, SER, APR, Bicimad).

Indicadores	Totales	8
	Evaluados	18
Compromisos	Totales	8

	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	77'78
Mejoras		3

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2015: 13 de diciembre de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016



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	Totales	15
Indicadores	Totales	28
	Evaluados	28
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	57,14%

Mejoras		3
---------	--	---

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



Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2015: 12 de mayo 2016

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 a

la Ciudadanía (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 ■ transparencia y participación ciudadana: acceso a información pública, propuestas ciudadanas y presupuestos participativos ■ registro ■ cita previa ■ 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, APR, Bicimad, tarjeta azul.

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	Totales	15
Indicadores	Totales	25
	Evaluados	24
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	84'62
Mejoras		3

Carta de Servicios del Portal Web municipal



Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Fecha Evaluación 2015: 30 de mayo 2016

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, ■ transparencia publicando de forma periódica, actualizada y estructurada la información cuyo conocimiento sea relevante para que la ciudadanía pueda ejercer el control de la actividad municipal.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	11
	Evaluados	11
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	72'73
Mejoras		2

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012

Fecha Evaluación 2015: 14 de diciembre de 2016



El Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que

permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación.

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

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

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	23
	Evaluados	23
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	43,47
Mejoras		2

Carta de Servicios de Cita Previa



Fecha Aprobación: 29 de mayo de 2014

Fecha Evaluación 2015: 8 de junio 2016

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Madrid, a través de Línea Madrid, dispone de un Servicio de Cita Previa ampliamente utilizado para la concertación de atenciones 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 la ciudadanía ■ Recordatorio automático de citas concertadas por el ciudadano ■ Recordatorio de citas mediante llamada telefónica 010

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	13
	Indicadores	13
	Cumplidos	10

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'92
Mejoras		3

Carta de Servicios de Registro



Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014

Fecha Evaluación 2015: 6 de mayo de 2016

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** objeto de esta Carta de Servicios son: ■ información de registro; ■ registro de entrada (recepción de documentos con número de anotación de entrada) presencial, electrónico, correo postal ordinario o administrativo; y ■ consulta de anotaciones registrales.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	15
	Indicadores	15
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	86'67
Mejoras		2

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Relación con la Ciudadanía se ha realizado un estudio de opinión ciudadana a lo largo de 2015, que puede consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de satisfacción de los usuario/as del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones – SYR- 2015. 2015/040/ESU	Línea Madrid. D.G. de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.	<p>El 54,9% de los informantes son hombres y el 45,10% son mujeres, y prácticamente la totalidad tiene nacionalidad española.</p> <p>El 71,5 % trabaja (cuenta propia o ajena).</p> <p>El 67,6% tiene estudios universitarios (superiores o medios).</p> <p>El 54% conoció el servicio a través de la web del Ayuntamiento de Madrid ; el 48,8% afirma que la atención global ha sido peor de lo que esperaba, y el 58,4% lo recomendaría.</p> <p>Valoración del servicio (% de satisfechos):</p> <ul style="list-style-type: none"> Facilidad para acceder al SYR: 65,1% Facilidad para entender y rellenar los formularios : 68,0% Sencillez del procedimiento: 66,2% Amabilidad y trato del personal : 53,4 Tiempo en recibir una respuesta: 33,9% Claridad de la respuesta: 50,3% Personalización de la respuesta recibida: 35,5% <p>Utilidad del servicio (escala de 0 a 10): 4,95</p> <p>Satisfacción general media (escala de 0 a 10): 4,02</p>

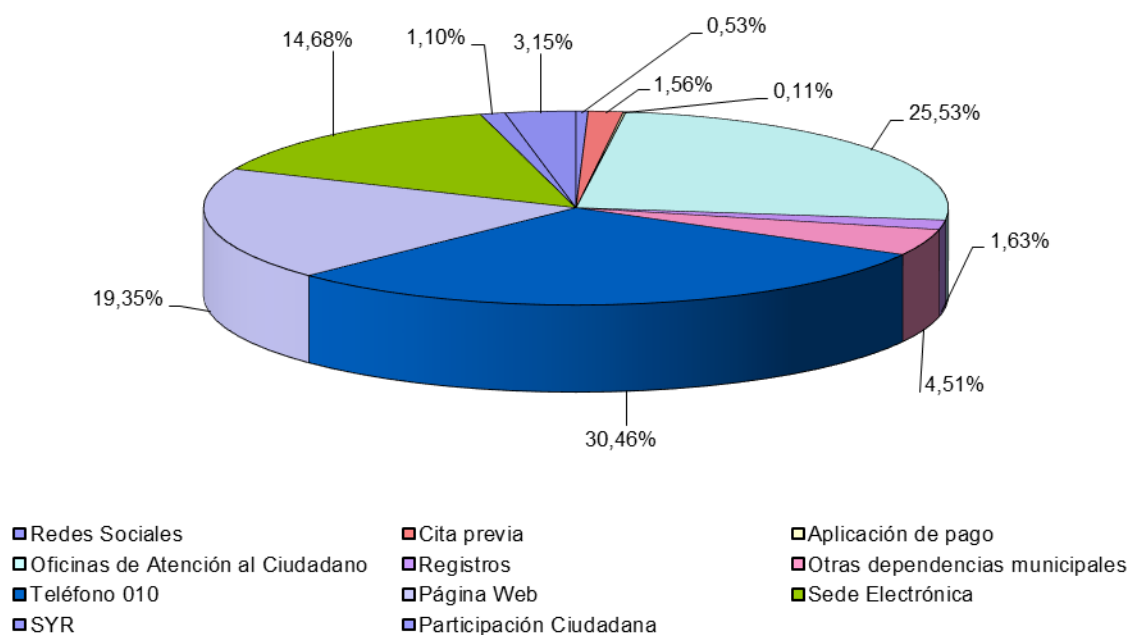
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Relación con la ciudadanía”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 4,9 (2.636) del total de las tramitadas en 2015. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 395 sugerencias, 1.873 reclamaciones y 368 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

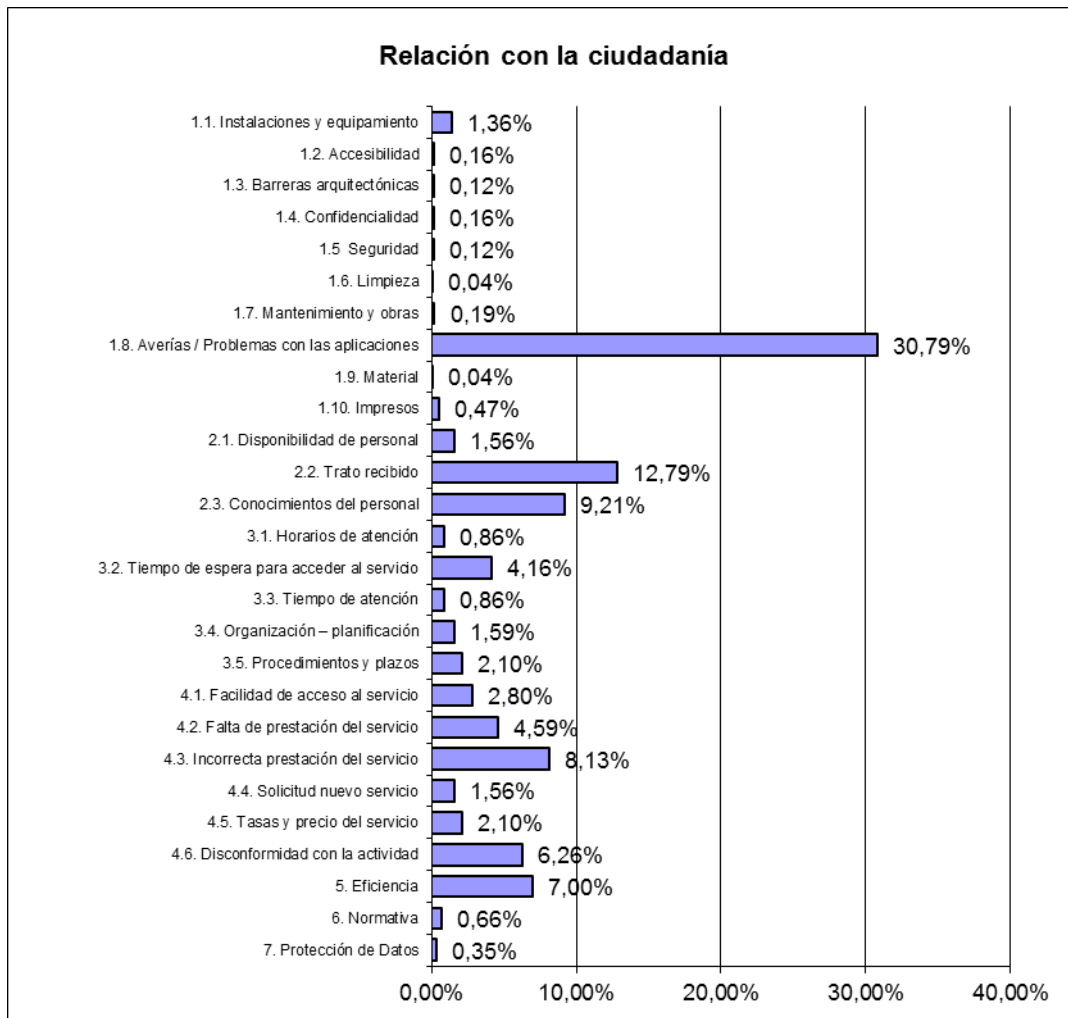
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Redes Sociales	14	0,53%
Cita previa	41	1,56%
Aplicación de pago	3	0,11%
Oficinas de Atención al Ciudadano	673	25,53%
Registros	43	1,63%
Otras dependencias municipales	119	4,51%
Teléfono 010	803	30,46%
Página Web	510	19,35%
Sede Electrónica	387	14,68%
SYR	29	1,10%
Participación Ciudadana	83	3,15%
Total	2.636	100,00%

Relación con la ciudadanía

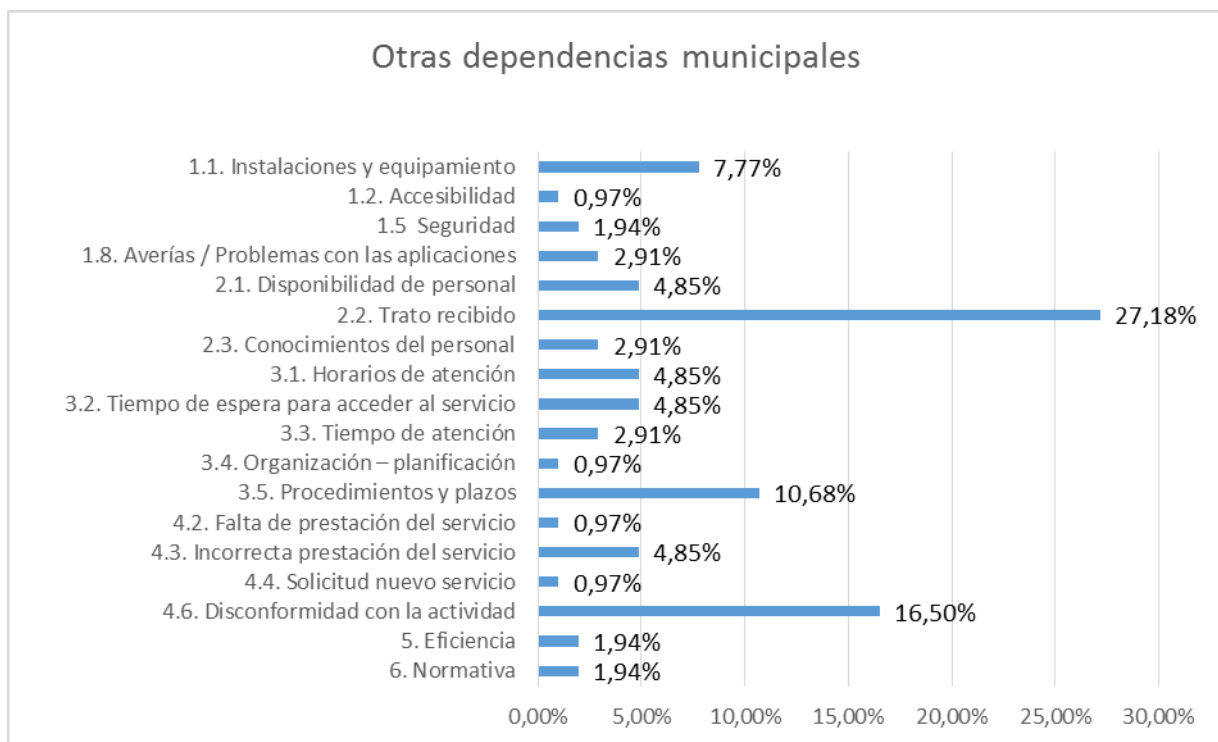
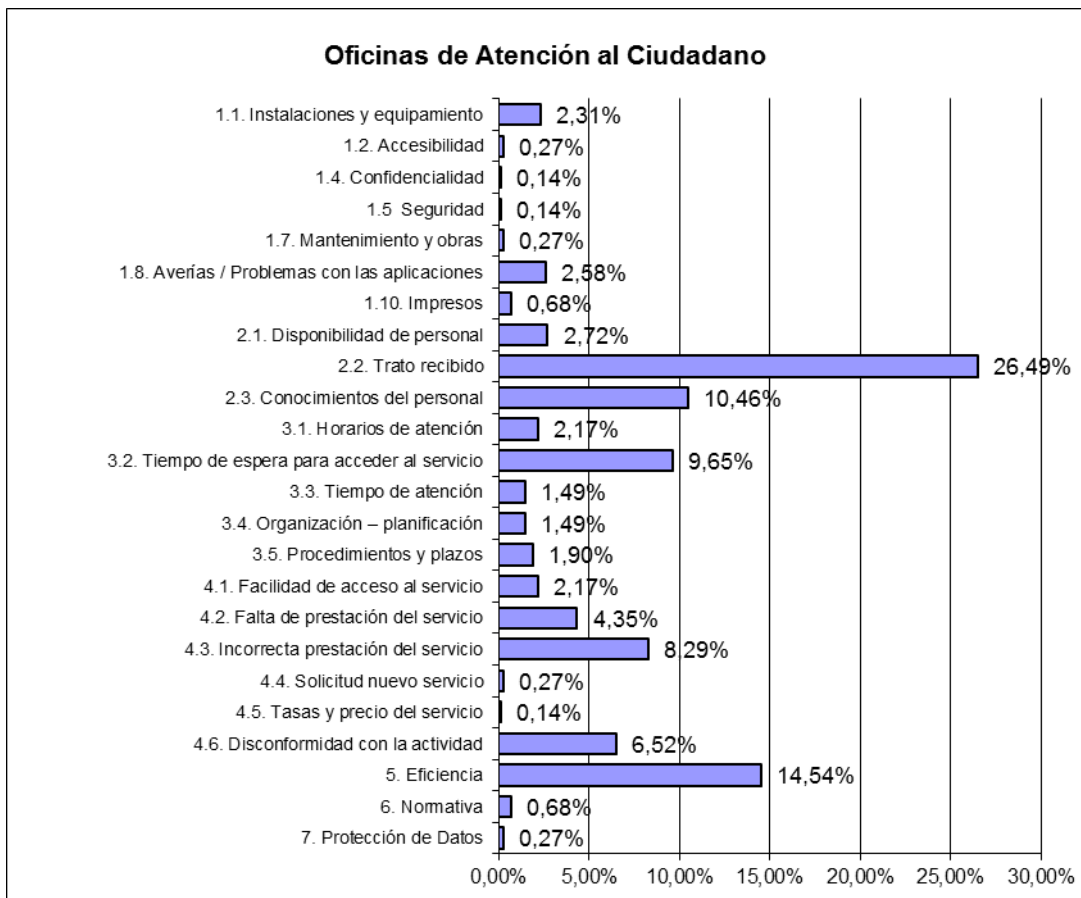


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

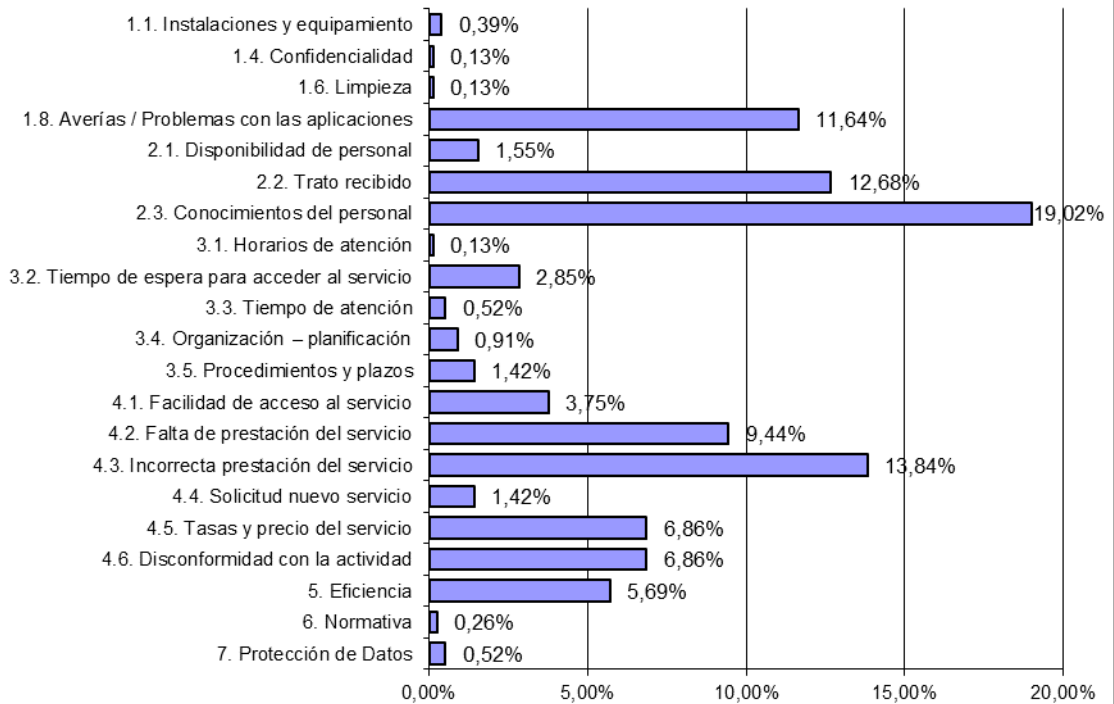
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



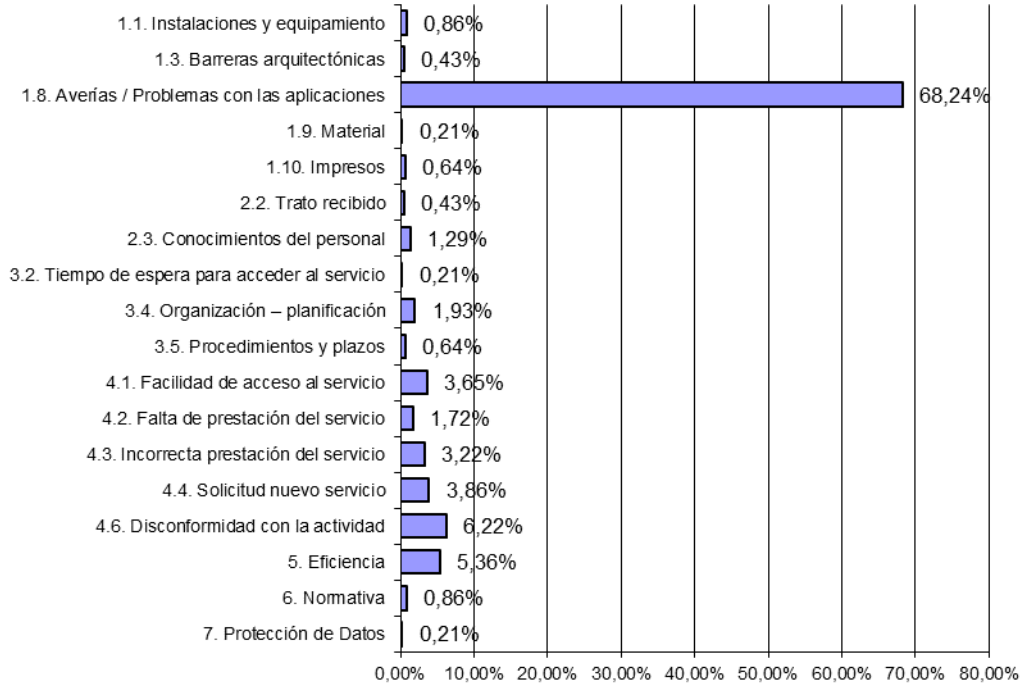
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

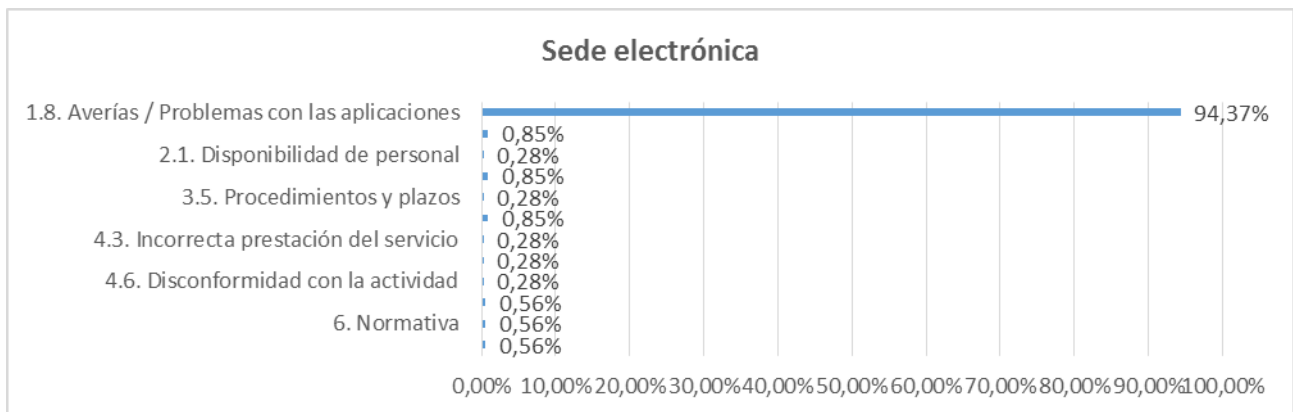


Teléfono 010



Página Web





Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submatéria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Redes Sociales	35,19	11	14	0	35,71%	42,86%
Cita previa	30,64	35	41	1	39,47%	63,16%
Aplicación de pago	46,29	3	3	0	0,00%	0,00%
Oficinas de Atención al Ciudadano	17,54	648	673	2	62,70%	84,70%
Registros	22,34	38	43	0	53,49%	67,91%
Otras dependencias municipales	32,28	98	119	2	29,09%	60,91%
Teléfono 010	12,99	724	803	0	69,95%	90,90%
Página Web	38,32	446	510	11	27,58%	47,42%
Sede Electrónica	45,92	343	387	10	14,29%	27,79%
SYR	18,16	28	29	0	37,93%	65,52%
Participación Ciudadana	22,11	13	14	0	28,57%	78,57%

2.10. Salud

Ámbito de actuación

En el Área de Acción “Salud” se incluyen las actuaciones impulsadas por el Ayuntamiento para favorecer una ciudad activa y saludable, actuando tanto sobre la salud ambiental de la Ciudad como sobre la salud de los madrileños. Se concretan en las siguientes actividades:

- Diseño y gestión de **la estrategia y las políticas** municipales en materia de salud pública y drogodependencias.
- Realización de **estudios de salud** de la ciudad de Madrid para mantener actualizada información sobre el nivel de salud de la ciudadanía, y poder adaptar la planificación de las actuaciones a las necesidades.
- Promoción de **entornos urbanos saludables** y prevención de los efectos en salud de los factores ambientales: • intervenciones en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en viviendas (síndrome de diógenes y casos de insalubridad por ocupación ilegal); • vigilancia, prevención y control de plagas y vectores; • inspecciones y potestad sancionadora en establecimientos o actividades con incidencia en salud pública: estética; aguas recreativas y centros infantiles; • prevención de legionella en edificios municipales; • valoración de los diferentes riesgos ambientales.
- Vigilancia y control de los **animales** domésticos y el bienestar animal, para minimizar su impacto en la salud pública: • recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño desconocido; • 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; • seguimiento de colonias de gatos, todo ello a través del Centro de Protección Animal.
- Vigilancia y control sanitario los **alimentos y aguas**, para garantizar y mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad: • alimentos y transporte alimentario y de aguas del grifo y calidad del agua de consumo (inspección; toma de muestras; análisis de muestras -Laboratorio de Salud Pública-; control de los autocontroles en empresas; potestad sancionadora); • inspección sanitaria en Mercamadrid; • respuesta ante las emergencias alimentarias; • control de alérgenos.
- **Promoción de la salud y prevención de la enfermedad**, mediante la educación para la salud, la detección precoz de factores de riesgo y la atención de los problemas de salud, promoviendo hábitos saludables, a través de diversos servicios, actuaciones y programas (ejem. Programas Marco “Estrategia Gente Saludable”) en • los 16 Centros Municipales de Salud (CMS), • los Centros monográficos (Diagnóstico Médico, Promoción de Hábitos Saludables; Centro Joven; de Salud

Internacional, de Prevención del Deterioro Cognitivo; Bucodental); y • la Unidad Móvil de prevención de la tuberculosis; con el apoyo del Laboratorio de Análisis Clínicos.

- Atención integral de las **adicciones** (prevención / asistencia / reinserción), mediante programas de detección y captación; de tratamiento y reinserción ambulatorios; de apoyo al tratamiento y la reinserción; de prevención de adicciones para población general y en riesgo (prevención de adicciones para familias, drogodependencias y otras adicciones), en • los 10 Centros Atención a Drogodependencias (CAD/CCAD); • la Unidad Móvil “Madroño”; • el Centro de Atención Básica Sociosanitaria y • los Recursos de Apoyo al Tratamiento y Reinserción.
- Gestión, mantenimiento y mejora de todos los **Centros** municipales en los que se prestan servicios de salud: CMS, Centros monográficos, Laboratorio de Salud Pública, CAD, Centro de Protección Animal, etc. y planificación y construcción de nuevos Centros.
- Gestión de los **cementerios** municipales y prestación de los servicios relativos al fallecimiento e inhumación.
- **Información, difusión y promoción** de las actividades y programas en materia de salud y los Centros e instalaciones en los que se desarrollan, para fomentar su conocimiento y estimular el acceso de la ciudadanía.
- Participación en **redes nacionales e internacionales** y promoción de **relaciones** con instituciones y organismos públicos y privados para el impulso y desarrollo de actividades en materia de salud pública y drogodependencias.
- Actividades de **investigación y docencia** en salud pública y adicciones (publicaciones, estudios, comunicaciones, ponencias,...)

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Salud”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	89.302.699,69
Empresas Municipales	53.822.522,00
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	143.125.221,69
Eliminaciones	0,00
Total consolidado	143.125.221,69

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Salud”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
31100	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. MADRID SALUD	13.672.874,74		
31101	SALUBRIDAD PÚBLICA	57.560.725,65		
31102	ADICCIONES	14.968.279,36		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	453.338,71		
93302	EDIFICIOS	10.372,80		
91218	ÁREA DE GOB. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	103.712,84		
13000	DIR.Y GEST.ADMV.DE SALUD,SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	2.533.395,59		
Total Salud		89.302.699,69	0,00	89.302.699,69

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	FAVORECER UNA CIUDAD ACTIVA Y SALUDABLE																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Esperanza de vida al nacer.	Años de vida esperados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>82,50</td><td>83,01</td><td>83,42</td><td>83,55</td><td>83,50</td><td>84,00</td><td>84,15</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	82,50	83,01	83,42	83,55	83,50	84,00	84,15				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	82,50	83,01	83,42	83,55	83,50	84,00	84,15																
Esperanza de vida a la edad de 65 años.	Años de vida que se espera vivir después de los 65	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>21,09</td><td>21,44</td><td>21,71</td><td>21,77</td><td>21,78</td><td>22,14</td><td>22,27</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	21,09	21,44	21,71	21,77	21,78	22,14	22,27				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	21,09	21,44	21,71	21,77	21,78	22,14	22,27																
Calidad de los alimentos .	Porcentaje de muestras conformes con la norma	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>89,95</td><td>88,86</td><td>91,57</td><td>93,20</td><td>95,20</td><td>92,30</td><td>93,33</td><td>92,65</td><td>90,50</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	89,95	88,86	91,57	93,20	95,20	92,30	93,33	92,65	90,50
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	89,95	88,86	91,57	93,20	95,20	92,30	93,33	92,65	90,50														
Calidad del agua de grifo.	Porcentaje de muestras aptas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>97,4</td><td>97,0</td><td>97,5</td><td>97,3</td><td>97,2</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	97,4	97,0	97,5	97,3	97,2								
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Valor	97,4	97,0	97,5	97,3	97,2																		
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																							

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
-----------	------------------	------	-------------------

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Activaciones del Sistema de alerta en salud ambiental.	Total de activaciones SASA	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Activaciones</th><td>7</td><td>15</td><td>16</td><td>9</td><td>16</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Activaciones	7	15	16	9	16								
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Activaciones	7	15	16	9	16																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Salud.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>2,58</td><td>3,00</td><td>2,74</td><td>2,92</td><td>3,07</td><td>3,03</td><td>2,99</td><td>3,66</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	2,58	3,00	2,74	2,92	3,07	3,03	2,99	3,66		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Porcentaje	2,58	3,00	2,74	2,92	3,07	3,03	2,99	3,66															
Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública.	Total de establecimientos inspeccionados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Establecimientos</th><td>2.458</td><td>2.953</td><td>2.634</td><td>2.922</td><td>2.992</td><td>3.065</td><td>3.009</td><td>3.074</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Establecimientos	2.458	2.953	2.634	2.922	2.992	3.065	3.009	3.074		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Establecimientos	2.458	2.953	2.634	2.922	2.992	3.065	3.009	3.074															
Brotos de toxiinfección alimentaria.	Brotos x 100.000 hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Brotos</th><td>1,33</td><td>0,98</td><td>1,01</td><td>0,86</td><td>0,53</td><td>1,03</td><td>1,23</td><td>0,76</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Brotos	1,33	0,98	1,01	0,86	0,53	1,03	1,23	0,76		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Brotos	1,33	0,98	1,01	0,86	0,53	1,03	1,23	0,76															
Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria.	Total de inspecciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Inspecciones</th><td>22.083</td><td>22.384</td><td>23.128</td><td>27.163</td><td>26.104</td><td>23.612</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Inspecciones	22.083	22.384	23.128	27.163	26.104	23.612						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Inspecciones	22.083	22.384	23.128	27.163	26.104	23.612																	
Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas.	Total expedientes/informes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Expedientes</th><td>1.103</td><td>1.076</td><td>1.011</td><td>756</td><td>815</td><td>877</td><td>821</td><td>769</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Expedientes	1.103	1.076	1.011	756	815	877	821	769		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Expedientes	1.103	1.076	1.011	756	815	877	821	769															
Actuaciones en materia de prevención y control de vectores y plagas.	Total de actuaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Actuaciones</th><td>230.097</td><td>269.255</td><td>266.274</td><td>286.727</td><td>252.881</td><td>310.717</td><td>350.781</td><td>360.901</td><td>367.560</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Actuaciones	230.097	269.255	266.274	286.727	252.881	310.717	350.781	360.901	367.560
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Actuaciones	230.097	269.255	266.274	286.727	252.881	310.717	350.781	360.901	367.560														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Animales retirados de la vía pública.	Total de animales	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.834</td><td>4.306</td><td>4.730</td><td>4.570</td><td>4.338</td><td>4.580</td><td>4.332</td><td>4.102</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.834	4.306	4.730	4.570	4.338	4.580	4.332	4.102		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	3.834	4.306	4.730	4.570	4.338	4.580	4.332	4.102															
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal.	Total animales esterilizados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>333</td><td>469</td><td>584</td><td>642</td><td>814</td><td>879</td><td>814</td><td>918</td><td>1.006</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	333	469	584	642	814	879	814	918	1.006
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	333	469	584	642	814	879	814	918	1.006														
Porcentaje de animales adoptados.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>76,6</td><td>74,0</td><td>78,0</td><td>75,0</td><td>74,0</td><td>77,0</td><td>73,0</td><td>77,0</td><td>83,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	76,6	74,0	78,0	75,0	74,0	77,0	73,0	77,0	83,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	76,6	74,0	78,0	75,0	74,0	77,0	73,0	77,0	83,0														
Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud.	Total citas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.375</td><td>10.503</td><td>51.797</td><td>92.028</td><td>88.416</td><td>82.430</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	10.375	10.503	51.797	92.028	88.416	82.430						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	10.375	10.503	51.797	92.028	88.416	82.430																	
Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	Total de usuarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>25.796</td><td>27.462</td><td>32.175</td><td>48.609</td><td>53.319</td><td>62.432</td><td>64.581</td><td>63.978</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581	63.978		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581	63.978															
Grupos y talleres de promoción de la salud realizados en los Centros Municipales de Salud.	Total de grupos y talleres	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>562</td><td>746</td><td>971</td><td>1.050</td><td>1.081</td><td>1.129</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	562	746	971	1.050	1.081	1.129						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	562	746	971	1.050	1.081	1.129																	
Usuarios en grupos de alimentación, actividad física y hábitos saludables	Total de usuarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>20.777</td><td>25.796</td><td>27.462</td><td>32.175</td><td>48.609</td><td>53.319</td><td>62.432</td><td>64.581</td><td>63.978</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581	63.978
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581	63.978														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Centros educativos que participan en los programas de prevención y promoción de la salud.	Total centros educativos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>298</td><td>482</td><td>436</td><td>486</td><td>473</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	298	482	436	486	473								
Año	2011	2012	2013	2014	2015																		
Valor	298	482	436	486	473																		
Pacientes atendidos en los Centros de Atención a las Drogodependencias.	Total de pacientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>9.316</td><td>9.683</td><td>9.274</td><td>9.477</td><td>9.337</td><td>8.782</td><td>8.654</td><td>8.765</td><td>8.946</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654	8.765	8.946
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654	8.765	8.946														
Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a la Drogodependencia.	Total de adolescentes y jóvenes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>495</td><td>525</td><td>447</td><td>492</td><td>473</td><td>468</td><td>449</td><td>617</td><td>605</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	495	525	447	492	473	468	449	617	605
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	495	525	447	492	473	468	449	617	605														
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en Adicciones	Total de pacientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.155</td><td>2.852</td><td>2.379</td><td>2.504</td><td>2.973</td><td>3.475</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3.155	2.852	2.379	2.504	2.973	3.475						
Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015																	
Valor	3.155	2.852	2.379	2.504	2.973	3.475																	
Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.	Total de pacientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>567</td><td>523</td><td>475</td><td>526</td><td>535</td><td>399</td><td>444</td><td>389</td><td>524</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	567	523	475	526	535	399	444	389	524
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	567	523	475	526	535	399	444	389	524														
Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos por Adicciones	Total de pacientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>595</td><td>788</td><td>688</td><td>741</td><td>635</td><td>646</td><td>545</td><td>583</td><td>582</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	595	788	688	741	635	646	545	583	582
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	595	788	688	741	635	646	545	583	582														
Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD de Adicciones	Total personas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.344</td><td>4.554</td><td>4.448</td><td>3.946</td><td>3.857</td><td>3.738</td><td>3.951</td><td>3.548</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4.344	4.554	4.448	3.946	3.857	3.738	3.951	3.548		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Valor	4.344	4.554	4.448	3.946	3.857	3.738	3.951	3.548															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias.	Total de intervenciones	GM	<table border="1"> <caption>Gráfico evolución</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>1.381</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>984</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1.372</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1.601</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>1.579</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>1.691</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1.695</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>1.609</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2008	1.381	2009	984	2010	1.372	2011	1.601	2012	1.579	2013	1.691	2014	1.695	2015	1.609
Año	Valor																				
2008	1.381																				
2009	984																				
2010	1.372																				
2011	1.601																				
2012	1.579																				
2013	1.691																				
2014	1.695																				
2015	1.609																				
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																					

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Salud” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Favorecer una ciudad activa y saludable

Garantía de acciones de prevención y promoción de la salud

Gestión de la convivencia con animales en la ciudad

Prevención y atención integral de las adicciones

Transparencia en la información higiénico sanitaria de los establecimientos

OE: Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población de Madrid

Cuidado en los momentos críticos vitales y bienestar en la vida cotidiana (Madrid Ciudad de los Cuidados)

Evaluación

Calidad

Dentro de esta área de acción, Madrid Salud utiliza entre otros los siguientes Modelos de Calidad: las Cartas de Servicios, las Normas ISO y el Modelo CAF de Excelencia, en este apartado se detallarán los 2 últimos.

En 2014 Madrid Salud realizó el proceso de autoevaluación (cuarta evaluación de la organización) con criterios CAF. El 16 de febrero de 2015 la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), realiza una evaluación externa y certifica que Madrid Salud ha alcanzado un nivel de excelencia en su gestión de **500+ puntos**, por un periodo de vigencia de tres años.

Del Plan de Mejora surgido del proceso de Autoevaluación, se han puesto en marcha a lo largo de 2015 mejoras relativas a procesos y personas.

En 2015 han sido certificadas por AENOR con la norma **UNE 93200** dos nuevas Cartas de Servicios de Madrid Salud: Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda y Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo.

A ello se une la acreditación de ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) del **Laboratorio de Salud Pública** conforme a la Norma **UNE-EN-ISO/IEC 17025**. La certificación ENAC 215/LE 406 que acredita para la realización de productos agroalimentarios: Realización de ensayos químicos, microbiológicos, bioensayos, enzimoimmunoensayo y PCR, incluyéndose la Lista Pública de Ensayos (LPE) para residuos de Plaguicidas y Lista de Ensayos Bajo Acreditación (LEBA) para la detección de elementos químicos en productos agroalimentarios, siendo la última acreditación de 12 de septiembre de 2016.

También cuenta con la acreditación **ENAC 215_LE 1915** para la realización de ensayos en el sector medioambiental, siendo la última acreditación de 12 de septiembre de 2016.

Compromisos de Calidad

Madrid Salud ha elaborado y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado las siguientes Cartas de Servicios:



Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007

Fecha Evaluación 2015: 15 de marzo de 2016

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**: ■ prevención de adicciones (PAD); ■ detección y atención básica inmediata (detección de los pacientes, captación y acceso al tratamiento, garantizando una atención socio-sanitaria básica inmediata); ■ atención integral (tras una valoración inicial, atención a cada drogodependiente y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares); ■ y apoyo a la integración laboral (implantación de programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo).

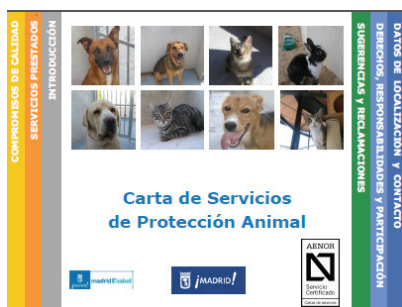
Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	34
	Indicadores	34
	Cumplidos	33
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	97'06
Mejoras		3

Carta de Servicios de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2015: 19 de abril de 2016

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



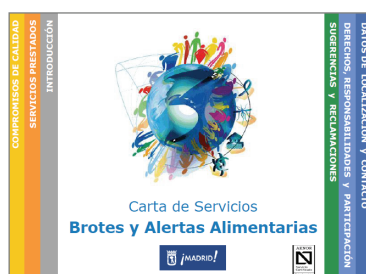
En el Ayuntamiento de Madrid, el Instituto de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud tiene, entre otras competencias, la gestión que la normativa en vigor asigna a las entidades locales en materia de animales domésticos y de compañía

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	Totales	10
Indicadores	Totales	32
	Evaluados	32
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	84'38
Mejoras		2

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias



Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2015: 24 de febrero de 2016

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	Totales	8
Indicadores	Totales	13
	Evaluados	13
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'92
Mejoras		5

Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda



Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011
 Fecha Evaluación 2015: 18 de abril de 2016
 Certificación AENOR:15 de enero de 2016

Uno de los objetivos de la Salud Pública es la vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables para los ciudadanos/-as.

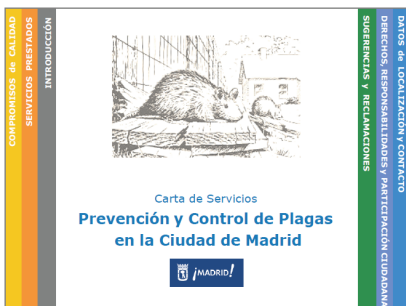
En este sentido, el Ayuntamiento establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de los ciudadanos/-as que configuran su medio ambiente externo y persona.

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	15

	Evaluados	15
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	93'33
Mejoras		3

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas



Fecha Aprobación: 20 de enero de 2014

Fecha Evaluación 2015: 26 de abril de 2016

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.

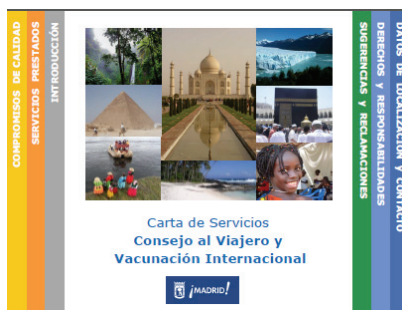
El **control de plagas y vectores** es por ello una actividad básica del Ayuntamiento de Madrid que tiene entre sus objetivos estratégicos, la vigilancia de la salud de los ciudadanos frente a riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables.

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ 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. ■ Gestión de avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	20

	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	20
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	90
Mejoras		1

Carta de Servicios de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional



Fecha Aprobación: 29 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2015: 4 de marzo de 2016

El Ayuntamiento pone en funcionamiento, en julio de 2007, el Centro de Salud Internacional para hacer frente a la necesidad de atender al creciente número de viajeros que solicitan asesoramiento sanitario previo a viajes internacionales con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas.

Con este fin se firma una Encomienda de Gestión con el Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de vacunación y demás medidas preventivas en el tráfico internacional de personas, así como para la expedición de los certificados correspondientes a las vacunaciones.

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

En relación a esta Carta Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ consejo al viajero y vacunación internacional a aquellos ciudadanos de cualquier de edad, niños y adultos, que tengan previstos viajes a corto plazo a zonas de riesgo para la salud ■ información ■ consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana ■ docencia y realización de trabajos, investigaciones y aportaciones a jornadas científicas en el ámbito de la salud internacional e inmunoprofilaxis de la rabia humana.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	19

	Evaluados	19
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	89'47
Mejoras		3

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 2015: 31 de marzo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

Con esta Carta de Servicios, cuyos destinatarios son todos los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos

Autónomos, se pretende definir, difundir y comunicar principalmente los compromisos que asume el Ayuntamiento para dar respuesta a los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

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

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

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

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	18
	Evaluados	15

	Cumplidos	11
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	73'33
Mejoras		2

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Salud se han realizado a lo largo de 2015 ocho estudios de opinión ciudadana y dos estudios de análisis y situación de necesidades, que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) de la web municipal www.madrid.es.

Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). Año 2015 2015/019/ESU	Madrid Salud	<p>El 96,8% de los informantes recomendaría el servicio de Centro de Protección Animal.</p> <p>Porcentaje de informantes que han valorado los distintos aspectos del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario previo a la adopción: 75,2% (Compromiso Carta de Servicios : 80%) • Horario de atención (puntuación de 7 a 10) : 71,8% (Compromiso: 70%) • Limpieza del centro: 86,6% (Compromiso: 80 %) • La atención recibida durante el proceso de adopción: 85,6% (Compromiso: 80%) • Consejos para cuidar al animal adoptado: 79,8% (Compromiso: 80%) • El trato recibido: 86,3% (Compromiso: 80%) • La atención global recibida: 82,1% (Compromiso: 80%)
Estudio de Satisfacción de usuarios de los CADs (Centro de Atención a Drogodependientes –CAD-) 2015. 2015/020/ESU	Madrid Salud	<p>El 78% de los informantes son hombres y el 22% son mujeres. El 57,1% está en paro; el 29,3% trabaja, y el 55,4% acude por primera vez al Centro. El 57,1% acudió al Centro por decisión propia. El 93,5% recomienda el Centro.</p> <p>Grado de satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 1 a 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distancia al domicilio: 3,2 • Limpieza: 3,8 • Comodidad: 3,8 • Confidencialidad: 3,8 • Se ha facilitado información sobre recursos: 4,2

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • Se ha facilitado información sobre tratamientos:4,1 • Amabilidad en el trato :3,8 • Coordinación entre los profesionales: 3,8 • Puntualidad de las citas:3,7 • Rapidez en la atención de urgencias: 3,5 <p>Valoración general del CAD: 3,8</p>
2015/021/ESU	Madrid Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios del Centro de Prevención de deterioro cognitivo. Año 2015. • Encuesta de satisfacción de los familiares que acuden acompañando a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. Año 2015 • Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acuden a trabajo grupal sobre orientación familiar en deterioro cognitivo. Año 2015. <p>Encuesta de satisfacción a usuario/as (escala de 1 a 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el centro por transporte público: 4,1 • Comunicación telefónica: 4,0 • Condiciones ambientales del centro: 4,2 • Atención recibida por el personal en recepción:4,3 • Atención recibida por los profesionales sanitarios: 4,4 <p>Satisfacción global con el Centro: 4,3</p> <p>Encuesta de satisfacción a familiares y/o acompañantes (escala de 1 a 5):</p> <p>El 62,1% de los acompañantes son hombres y el 37,9 son mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el centro por transporte público: 4,6 • Comunicación telefónica: 4,3 • Condiciones ambientales del centro: 4,2 • Atención recibida por el personal en recepción:4,8 • Atención recibida por los profesionales sanitarios: 4,9 <p>Satisfacción global con el Centro: 4,7</p> <p>Encuesta de satisfacción con las charlas dirigidas a familiares (escala de 1 a 6):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la charla ha sido de interés?: 5,7 • ¿Considera que se ha ajustado a sus expectativas?:5,4 • ¿Le ha resuelto dudas o le ha aportado información novedosa?: 5,4 • ¿Considera que el tiempo de la charla ha sido suficiente?: 5,2 • Valoración de los profesionales: 5,8
Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios que han utilizado el Servicio	Madrid Salud	<p>El 29,6% de los informantes ha conocido el servicio a través de internet. El 61% es la primera vez que lo utiliza y el 29,3% lo ha utilizado de 2 a 5 veces y el 88,9% recomendaría el servicio.</p> <p>Índice Neto de Satisfacción (escala de 0 a 100)</p>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
de toma de muestras de aguas de consumo en grifo. 2015/022/ESU		<ul style="list-style-type: none"> • Información carta :81,4 • Prontitud toma de muestra desde aviso:80,7 • Prontitud proceso: 81,4 • Satisfacción general: 85,3
Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) que han presentado alguna Sugerencia, Reclamación y/o petición de Información (SyR). 2015/023/ESU	Madrid Salud	<p>Las reclamaciones más frecuentes son referidas a la presencia de roedores ,en primer lugar, y cucarachas, en segundo, siempre asociadas a la acumulación de basuras en vía pública</p> <p>Porcentaje de usuarios que han valorado los distintos aspectos del servicio con una puntuación igual o superior a 6 (escala de 0 a 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La amabilidad y cortesía de los profesionales de recepción: 92,3% • La claridad de la Información recibida en recepción: 92% • Claridad y comprensión del impreso: 90,5% • Satisfacción con la respuesta de la OAC: 51,7 % • Valoración global: 64,4% <p>Tiempo medio de respuesta a las SYR: 2,8 días Recomendaría la OAC a sus conocidos: 83,4 %</p>
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han solicitado un Informe de Habitabilidad y Salubridad de la vivienda. 2015 2015/024/ESU	Madrid Salud	<p>El 67,7% de los informantes son mujeres y el 32,3% son hombres. El 39,2% son extranjeros y el 60,8% son españoles. El 22,3% corresponden al distrito de Puente de Vallecas. En el 68% de los casos el tiempo transcurrido desde la solicitud a la inspección es de 2 a 7 días.</p> <p>Grado de satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La forma de presentar la solicitud: 7,9 • La cita con el inspector de la vivienda: 8,7 • Tiempo entre la inspección y el informe: 8,4 • El trato de los profesionales: 9,1 • Valoración global: 8,5
Estudio descriptivo satisfacción de los ciudadanos que han utilizado el Servicio de la Consulta del Viajero del Centro de Madrid Salud Internacional. 2015 2015/025/ESU	Madrid Salud	<p>El 50,3% de los informantes son mujeres y el 49,7% son hombres. El 10% son extranjeros y el 90% son españoles. El 56,5% ha conocido el Centro a través de internet y el 97,4% lo recomendaría.</p> <p>Grado de satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La limpieza del Centro : 9,0 • La claridad del lenguajes:9,3 • La información recibida: 9,2 • El horario de atención: 8,5 • Valoración global: 9,0

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios de la Unidad Técnica de Control de Vectores. 2015/026/ESU	Madrid Salud	<p>El perfil del usuario es: mujer de 30 a 59 años, cerca del 70% trabaja. El canal más utilizado para conocer el Servicio de Control de plagas es el 010.</p> <p>Grado de satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal empleado para realizar el aviso: 6,28 • Trato recibido al realizar el aviso: 6,19 • Claridad de la información recibida: 6,21 • Tiempo transcurrido hasta recibir el informe: 6,02 • Valoración global: 6,22

b) Estudios para el análisis y situación de necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2014 2014/049/ASN	Madrid Salud	El estudio permite conocer, desde una perspectiva transversal, el estado de salud de los ciudadanos y las condiciones de su entorno.
Análisis de la esperanza de vida y la mortalidad en la Ciudad de Madrid 2014 2014/050/ASN	Madrid Salud	

Sugerencias y Reclamaciones

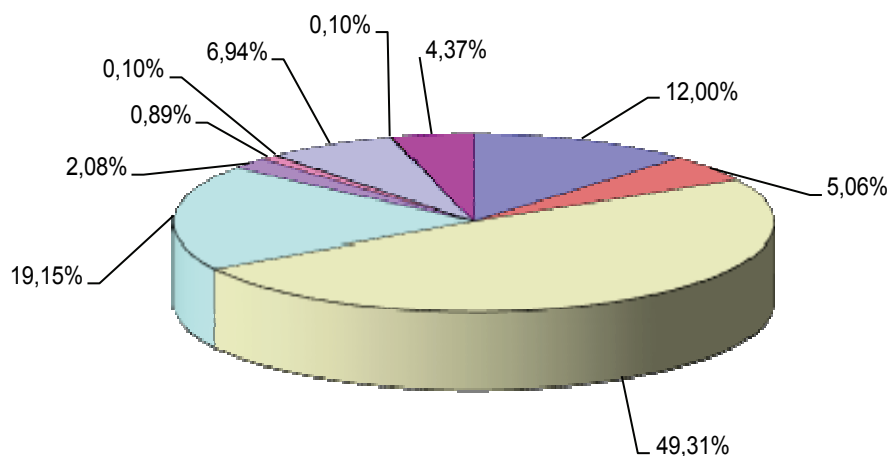
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Salud", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 1,9% (1.008) del total de las tramitadas en 2015 por el Ayuntamiento de Madrid, a las que hay que añadir las 256 tramitadas por la Empresa Mixta de Servicios Funerarios. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, 181 han sido sugerencias, 767 reclamaciones y 60 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por la citada empresa, es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Prevención y Promoción de la Salud	121	12,00%
Salud Ambiental	51	5,06%

Plagas	497	49,31%
Protección animal	193	19,15%
Seguridad Alimentaria	21	2,08%
Aguas consumo grifo	9	0,89%
Actividades analíticas	1	0,10%
Adicciones	70	6,94%
Riesgos Laborales	1	0,10%
Expedientes sancionadores	44	4,37%
Total	1.008	100,00%

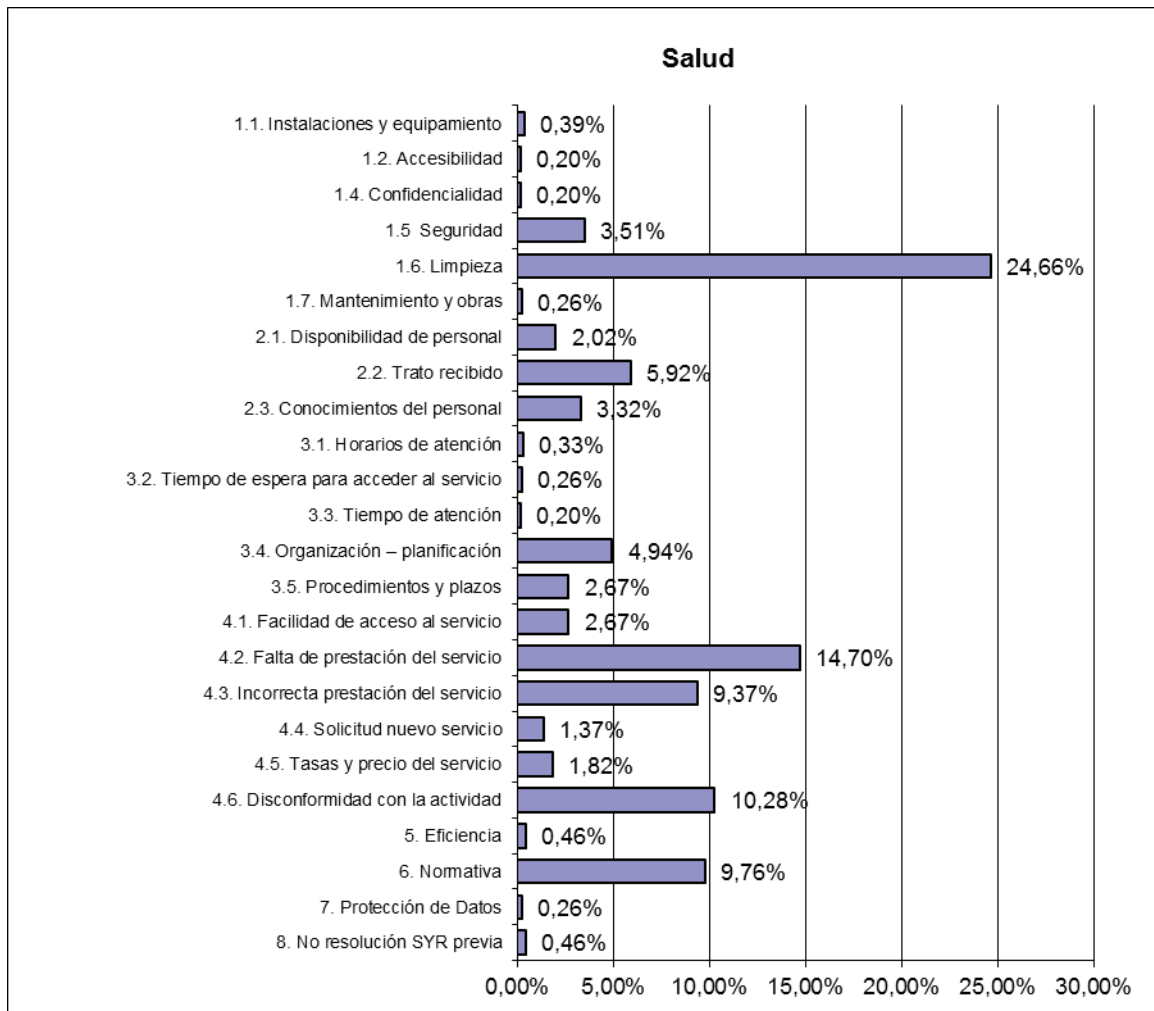
Salud



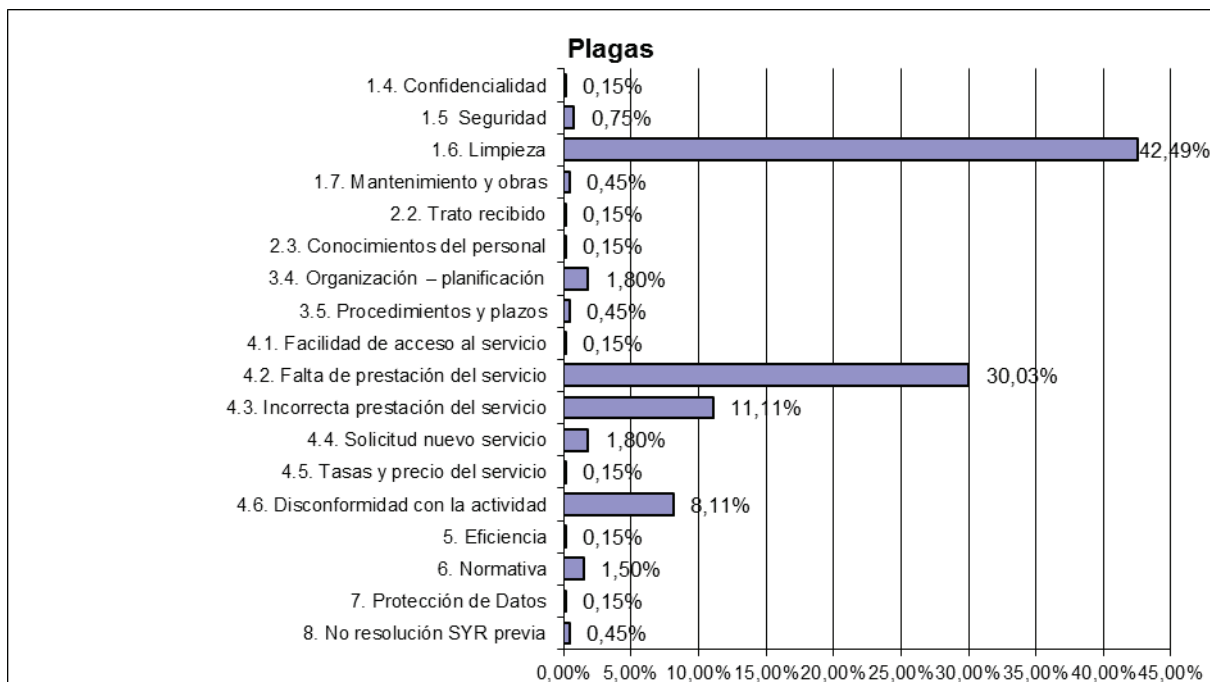
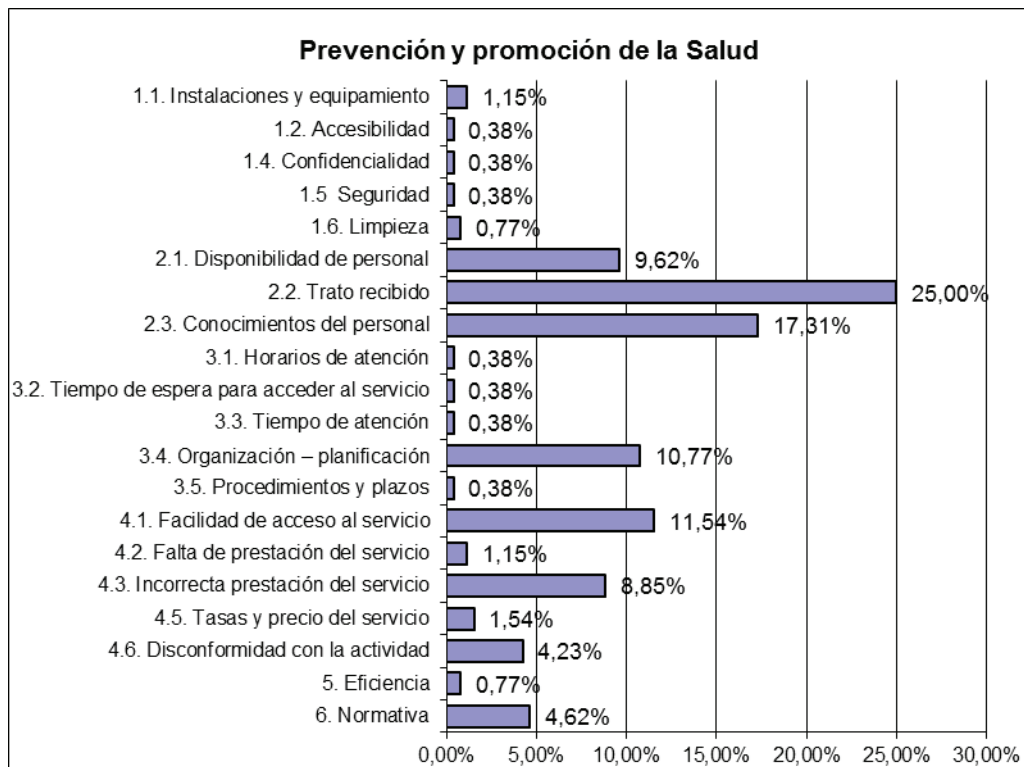
- Prevención y Promoción de la Salud
- Salud Ambiental
- Plagas
- Protección animal
- Seguridad Alimentaria
- Aguas consumo grifo
- Actividades analíticas
- Adicciones
- Riesgos Laborales
- Expedientes sancionadores

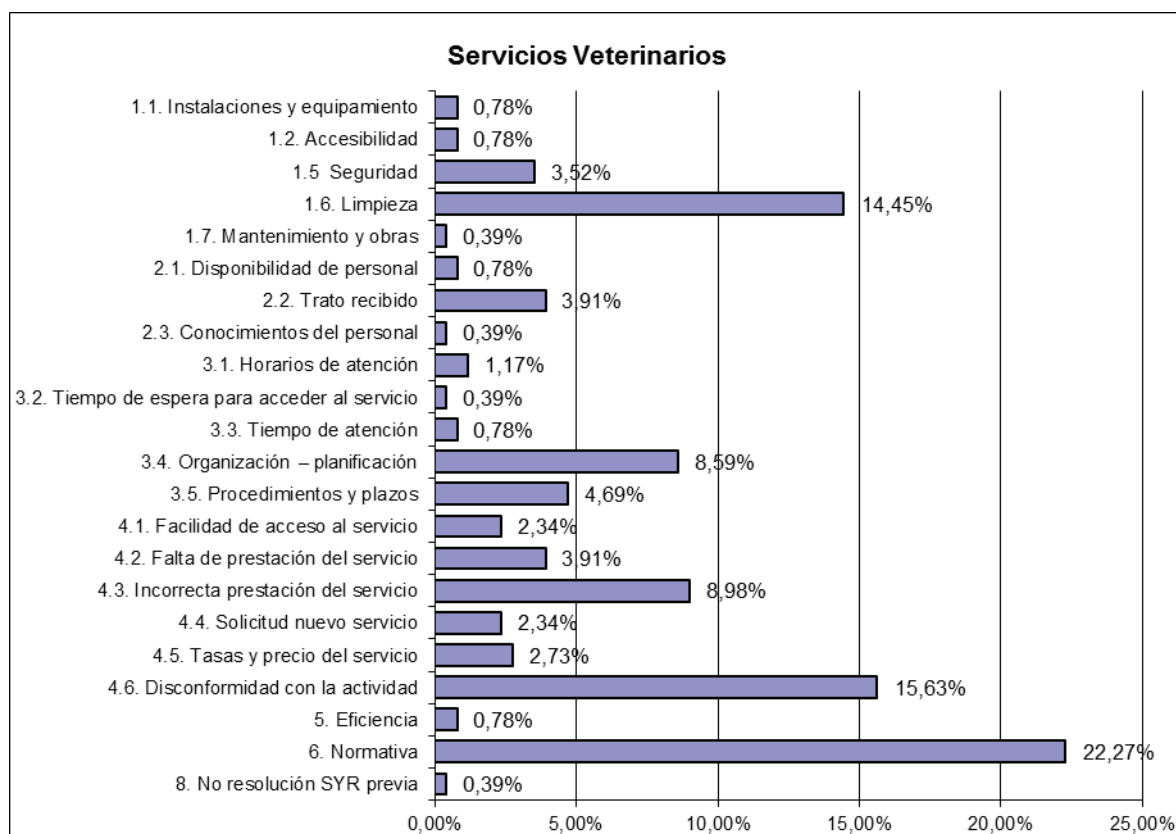
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:





Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submatéria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/04/2016)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Prevención y Promoción de la Salud	14,12	118	121	0	58,68%	80,99%
Salud Ambiental	27,04	49	51	1	52,94%	68,63%
Plagas	8,03	488	497	0	85,04%	92,83%
Protección animal	24,72	182	193	4	46,84%	67,89%
Seguridad Alimentaria	56,80	17	21	1	15,00%	45,00%
Aguas consumo grifo	33,53	9	9	0	55,56%	77,78%
Actividades analíticas	180,00	0	1	1	0,00%	0,00%
Adicciones	20,67	63	70	0	11,11%	71,43%
Riesgos Laborales	5,19	1	1	0	100,00%	100,00%
Expedientes sancionadores	9,91	44	44	0	43,18%	43,18%

2.11. Seguridad y Emergencias

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Seguridad y Emergencias” abarca todas aquellas actuaciones tendentes, por un lado, a hacer de Madrid una **ciudad segura** para vivir, trabajar y visitar, dando respuesta a las demandas ciudadanas y en especial a los colectivos más vulnerables, implicando a la ciudadanía en la seguridad, y gestionando de forma justa, eficiente y transparente el servicio policial, en coordinación con otros cuerpos policiales y servicios municipales; y, por otro a proporcionar una respuesta eficaz y coordinada y atender a las situaciones de **emergencia**, gestionando de forma integral los riesgos que puedan tener lugar en la ciudad, a través de un servicio en la atención de emergencias universal y de alta calidad, cohesionado, transparente y profesional. Estas actuaciones se concretan en:

- Establecer y evaluar la **estrategia, políticas, planes y programas municipales de seguridad y emergencias** de la Ciudad de Madrid, orientados a conseguir un ambiente seguro, y una eficaz atención a la emergencia, de manera que la ciudadanía se sienta integrada y corresponsable; y elaborar disposiciones normativas en esta materia.
- **Coordinarse y cooperar con otras Administraciones e instituciones**, participar en **redes y proyectos nacionales e internacionales** y representar a la ciudad de Madrid en foros relativos a estas materias.

Seguridad – Policía Municipal

- **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal:** • vigilar los espacios públicos; • procurar el cumplimiento de la normativa vigente (vigilar, observar, inspeccionar, sancionar), especialmente en materia de protección al consumidor, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos y actividades recreativas, consumo de drogas y alcohol en vía pública; • en caso de requerimiento ciudadano, cooperar en la resolución de los conflictos privados.
- Actuar de manera proactiva y preventiva frente a los problemas de **seguridad ciudadana** (delitos y faltas) anticipándose a las situaciones de riesgo y reaccionar ante ellos cuando sobrevengan, atendiendo a las víctimas; • colaborar con la Justicia deteniendo a los autores de los hechos delictivos y poniéndolos a su disposición; • practicar las diligencias necesarias tendentes a la averiguación e identificación de los delincuentes, así como el esclarecimiento de los delitos.
- Mantener y mejorar la **seguridad vial** y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico, atendiendo a las víctimas: • ordenar, regular y velar por el mantenimiento de la disciplina vial; • vigilar constantemente las vías, corregir infracciones y prevenir la siniestralidad mediante campañas específicas; • realizar controles de velocidad, de alcoholemia y drogas; • realizar la investigación

policial por accidente e instrucción del atestado; • formar y concienciar a la ciudadanía en materia de seguridad vial.

- Velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante **actos con afluencia de público** y en manifestaciones y concentraciones, en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad.
- Prestar asistencia y auxilio en caso de **catástrofe o calamidad**, accidentes e incidentes graves en la vía pública.
- Organizar, dirigir y gestionar el **Cuerpo de Policía Municipal** responsable de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad y convivencia, y los **equipamientos, instalaciones e inmuebles** necesarios para la prestación de los servicios de seguridad.

Emergencias – SAMUR-PC y Bomberos

- Asistir en situaciones comunes de **urgencia y emergencia sanitaria** en la vía y lugares públicos, atender a los enfermos y heridos accidentados, asegurando, si procede, la evacuación de las personas atendidas a los hospitales de referencia.
- Ofrecer soporte medicalizado en intervenciones de rescate de especial dificultad.
- Coordinar y atender sanitariamente **catástrofes y accidentes** con múltiples víctimas, ocurridas en la vía y locales públicos del municipio.
- Cubrir sanitariamente **situaciones de riesgo previsible**; cualquier evento que pueda originar un riesgo individual o colectivo para los asistentes al mismo.
- Extinguir **incendios** y salvar a personas y bienes en los siniestros que se produzcan dentro del término municipal de Madrid.
- Prever las situaciones y localizaciones de mayor **riesgo de incendios** para evitar que pueda producirse, y, si esto no fuera posible, prevenir sus consecuencias con los medios adecuados, logrando una primera respuesta por parte de la ciudadanía o profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.
- Organizar, dirigir y gestionar **SAMUR-Protección Civil** y el **Cuerpo de Bomberos** y los **equipamientos** (vehículos, equipos, material, etc.), **instalaciones e inmuebles** (bases de SAMUR-PC y parques de bomberos) necesarios para la prestación de los servicios de emergencia.
- **Formar** a la ciudadanía en general y a grupos profesionales específicos para capacitarles en técnicas de emergencias y de respuesta frente al fuego (cursos especializados, simulacros, de prevención de riesgos y calamidades públicas).
- Promocionar, canalizar y organizar la **respuesta ciudadana voluntaria** ante situaciones de urgencia y emergencia sanitaria: organización de los voluntarios para conseguir que sean suficientes y tengan la preparación precisa (**Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil**).
- Desarrollar, gestionar, revisar y evaluar el **Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid**.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	534.379.935,48
Empresas Municipales	0,00
Total Ayto, OAAA y Emp Mpales	534.379.935,48
Eliminaciones	-46.429,30
Total consolidado	534.333.506,18

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para “Seguridad y Emergencias”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
13001	RECURSOS HUMANOS. SEGURIDAD	3.881.863,08		
13201	SEGURIDAD	355.432.454,91	-12.129,30	
13510	SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	48.751.884,23	-34.300,00	
13610	BOMBEROS	107.035.321,42		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	3.346.840,71		
93302	EDIFICIOS	173.462,65		
91218	ÁREA DE GOB. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	619.738,73		
13000	DIR.Y GEST.ADMV.DE SALUD,	15.138.369,75		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
	SEGURIDAD Y EMERGENCIAS			
Total Seguridad y Emergencias		534.379.935,48	-46.429,30	534.333.506,18

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	PROPORCIONAR UNA RESPUESTA EFICAZ Y COORDINADA A LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.	Fallecidos x 100.000 hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,06</td><td>0,22</td><td>0,25</td><td>0,18</td><td>0,21</td><td>0,22</td><td>0,12</td><td>0,19</td><td>0,24</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	0,06	0,22	0,25	0,18	0,21	0,22	0,12	0,19	0,24
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	0,06	0,22	0,25	0,18	0,21	0,22	0,12	0,19	0,24														
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos.	Valoración media escala 0-10	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7,5</td><td>8,0</td><td>8,0</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	7,5	8,0	8,0												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	7,5	8,0	8,0																				
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de supervivientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>78,32</td><td>80,19</td><td>79,58</td><td>79,86</td><td>81,04</td><td>83,20</td><td>82,80</td><td>83,90</td><td>83,60</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	78,32	80,19	79,58	79,86	81,04	83,20	82,80	83,90	83,60
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	78,32	80,19	79,58	79,86	81,04	83,20	82,80	83,90	83,60														
Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-Protección Civil.	Valoración media escala 1-10	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,8</td><td>8,8</td><td>8,8</td><td>8,9</td><td>9,0</td><td>8,9</td><td>9,1</td><td>9,1</td><td>9,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0	8,9	9,1	9,1	9,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0	8,9	9,1	9,1	9,0														
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS	HACER DE MADRID UNA CIUDAD CON UN AMBIENTE SEGURO PARA VIVIR, TRABAJAR Y VISITAR, DONDE LA CIUDADANÍA SE SIENTA INTEGRADA Y SEA CORRESPONSABLE																						

PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA		EN EL MANTENIMIENTO DE LA SEGURIDAD																					
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Índice de delincuencia.	Delitos y faltas x 1.000 hab	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,8</td><td>8,8</td><td>8,8</td><td>8,9</td><td>9,0</td><td>8,9</td><td>9,1</td><td>9,1</td><td>9,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0	8,9	9,1	9,1	9,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8,8	8,8	8,8	8,9	9,0	8,9	9,1	9,1	9,0														
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	Porcentaje de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>76,0</td><td>47,0</td><td>60,0</td><td>73,0</td><td>85,0</td><td>79,7</td><td>80,0</td><td>93,0</td><td>93,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	76,0	47,0	60,0	73,0	85,0	79,7	80,0	93,0	93,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	76,0	47,0	60,0	73,0	85,0	79,7	80,0	93,0	93,0														
Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid.	Índice escala 0-100	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>56,5</td><td></td><td></td><td>64,5</td><td></td><td>61,4</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	56,5			64,5		61,4						
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014																	
Valor	56,5			64,5		61,4																	
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total víctimas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>76,0</td><td>47,0</td><td>60,0</td><td>73,0</td><td>85,0</td><td>79,7</td><td>80,0</td><td>93,0</td><td>93,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	76,0	47,0	60,0	73,0	85,0	79,7	80,0	93,0	93,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	76,0	47,0	60,0	73,0	85,0	79,7	80,0	93,0	93,0														

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Seguridad y Emergencias.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,77</td><td>9,42</td><td>10,72</td><td>9,69</td><td>11,21</td><td>11,32</td><td>12,45</td><td>12,44</td><td>13,72</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8,77	9,42	10,72	9,69	11,21	11,32	12,45	12,44	13,72
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8,77	9,42	10,72	9,69	11,21	11,32	12,45	12,44	13,72														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	Total de Bomberos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.589</td><td>1.507</td><td>1.399</td><td>1.507</td><td>1.479</td><td>1.442</td><td>1.391</td><td>1.562</td><td>1.554</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.589	1.507	1.399	1.507	1.479	1.442	1.391	1.562	1.554
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.589	1.507	1.399	1.507	1.479	1.442	1.391	1.562	1.554														
Bomberos por 100.000 habitantes.	Bomberos x 100.000 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>51</td><td>47</td><td>43</td><td>46</td><td>45</td><td>45</td><td>43</td><td>49</td><td>42</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	51	47	43	46	45	45	43	49	42
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	51	47	43	46	45	45	43	49	42														
Media de bomberos de servicio al día.	Bomberos x día	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>253</td><td>247</td><td>240</td><td>239</td><td>244</td><td>247</td><td>252</td><td>268</td><td>250</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	253	247	240	239	244	247	252	268	250
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	253	247	240	239	244	247	252	268	250														
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	Total de horas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>114.482</td><td>111.767</td><td>108.600</td><td>108.147</td><td>110.410</td><td>92.742</td><td>114.030</td><td>94.383</td><td>113.125</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030	94.383	113.125
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030	94.383	113.125														
Simulacros realizados por Bomberos al año.	Total de simulacros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>76</td><td>92</td><td>54</td><td>55</td><td>35</td><td>53</td><td>76</td><td>57</td><td>96</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	76	92	54	55	35	53	76	57	96
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	76	92	54	55	35	53	76	57	96														
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	Total de actuaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.852</td><td>2.312</td><td>2.278</td><td>1.933</td><td>2.407</td><td>3.026</td><td>2.948</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407	3.026	2.948				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407	3.026	2.948																
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	Total personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>44.682</td><td>52.807</td><td>54.425</td><td>29.137</td><td>27.444</td><td>50.527</td><td>30.523</td><td>52.541</td><td>21.249</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	44.682	52.807	54.425	29.137	27.444	50.527	30.523	52.541	21.249
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	44.682	52.807	54.425	29.137	27.444	50.527	30.523	52.541	21.249														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	Media de minutos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,32</td><td>6,39</td><td>6,41</td><td>6,40</td><td>6,42</td><td>6,81</td><td>6,90</td><td>6,91</td><td>6,57</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6,32	6,39	6,41	6,40	6,42	6,81	6,90	6,91	6,57
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6,32	6,39	6,41	6,40	6,42	6,81	6,90	6,91	6,57														
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	Porcentaje de intervenciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>91,0</td><td>91,0</td><td>90,3</td><td>89,0</td><td>90,0</td><td>89,5</td><td>88,3</td><td>86,4</td><td>86,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	91,0	91,0	90,3	89,0	90,0	89,5	88,3	86,4	86,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	91,0	91,0	90,3	89,0	90,0	89,5	88,3	86,4	86,5														
Profesionales del SAMUR-PC.	Total de profesionales	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>596</td><td>609</td><td>664</td><td>657</td><td>643</td><td>655</td><td>616</td><td>690</td><td>724</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	596	609	664	657	643	655	616	690	724
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	596	609	664	657	643	655	616	690	724														
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	Total voluntarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.938</td><td>2.031</td><td>2.141</td><td>2.262</td><td>1.908</td><td>2.000</td><td>1.770</td><td>1.623</td><td>1.509</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.938	2.031	2.141	2.262	1.908	2.000	1.770	1.623	1.509
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.938	2.031	2.141	2.262	1.908	2.000	1.770	1.623	1.509														
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	Voluntarios x 10.000 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,19</td><td>6,32</td><td>6,58</td><td>6,91</td><td>5,84</td><td>6,09</td><td>5,46</td><td>5,13</td><td>5,62</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6,19	6,32	6,58	6,91	5,84	6,09	5,46	5,13	5,62
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6,19	6,32	6,58	6,91	5,84	6,09	5,46	5,13	5,62														
Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	Total de horas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>34.950</td><td>21.919</td><td>21.120</td><td>21.530</td><td>18.438</td><td>19.857</td><td>18.928</td><td>1.010</td><td>22.172</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	34.950	21.919	21.120	21.530	18.438	19.857	18.928	1.010	22.172
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	34.950	21.919	21.120	21.530	18.438	19.857	18.928	1.010	22.172														
Flota asistencial del SAMUR-PC.	Total de vehículos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>183</td><td>201</td><td>195</td><td>185</td><td>180</td><td>175</td><td>177</td><td>204</td><td>221</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	183	201	195	185	180	175	177	204	221
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	183	201	195	185	180	175	177	204	221														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Bases operativas del SAMUR-PC.	Total de bases	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>17</td><td>17</td><td>18</td><td>20</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	17	17	18	20	21	21	21	21	21
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	17	17	18	20	21	21	21	21	21														
Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.	Total de ciudadanos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.577</td><td>14.747</td><td>15.966</td><td>20.675</td><td>20.209</td><td>22.967</td><td>43.625</td><td>44.316</td><td>49.692</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625	44.316	49.692
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625	44.316	49.692														
Emergencias atendidas por SAMUR-PC.	Total de emergencias	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>120.656</td><td>124.227</td><td>129.050</td><td>129.240</td><td>130.713</td><td>124.800</td><td>132.738</td><td>103.881</td><td>130.195</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	120.656	124.227	129.050	129.240	130.713	124.800	132.738	103.881	130.195
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	120.656	124.227	129.050	129.240	130.713	124.800	132.738	103.881	130.195														
Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.	Total de controles	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.692</td><td>9.113</td><td>9.321</td><td>11.915</td><td>13.371</td><td>14.014</td><td>99</td><td>9.056</td><td>7.289</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	7.692	9.113	9.321	11.915	13.371	14.014	99	9.056	7.289
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	7.692	9.113	9.321	11.915	13.371	14.014	99	9.056	7.289														
Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.	Media de segundos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>64,5</td><td>57,6</td><td>57,5</td><td>45,7</td><td>43,1</td><td>40,0</td><td>55,0</td><td>54,4</td><td>60,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	64,5	57,6	57,5	45,7	43,1	40,0	55,0	54,4	60,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	64,5	57,6	57,5	45,7	43,1	40,0	55,0	54,4	60,0														
Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil.	Media de minutos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8:14</td><td>8:13</td><td>7:52</td><td>7:12</td><td>7:07</td><td>7:12</td><td>7:18</td><td>7:27</td><td>7:31</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	8:14	8:13	7:52	7:12	7:07	7:12	7:18	7:27	7:31
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	8:14	8:13	7:52	7:12	7:07	7:12	7:18	7:27	7:31														
Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de sugerencias/reclamaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,03</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,03</td><td>0,02</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Sesiones de formación en educación vial.	Total sesiones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>15.558</td><td>15.842</td><td>16.038</td><td>16.084</td><td>18.469</td><td>18.865</td><td>18.527</td><td>18.871</td><td>18.824</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	15.558	15.842	16.038	16.084	18.469	18.865	18.527	18.871	18.824
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	15.558	15.842	16.038	16.084	18.469	18.865	18.527	18.871	18.824														
Atropellos en el Municipio.	Total de atropellos	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.767</td><td>1.607</td><td>1.581</td><td>1.569</td><td>1.565</td><td>1.496</td><td>1.486</td><td>1.483</td><td>1.525</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.767	1.607	1.581	1.569	1.565	1.496	1.486	1.483	1.525
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.767	1.607	1.581	1.569	1.565	1.496	1.486	1.483	1.525														
Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	Funcionarios x 1.000 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2,18</td><td>2,19</td><td>2,19</td><td>2,22</td><td>2,19</td><td>2,13</td><td>2,11</td><td>2,10</td><td>2,08</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	2,18	2,19	2,19	2,22	2,19	2,13	2,11	2,10	2,08
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	2,18	2,19	2,19	2,22	2,19	2,13	2,11	2,10	2,08														
Plantilla de policías.	Total de policías	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.687</td><td>6.638</td><td>6.718</td><td>6.879</td><td>6.653</td><td>6.488</td><td>6.349</td><td>6.255</td><td>6.104</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6.687	6.638	6.718	6.879	6.653	6.488	6.349	6.255	6.104
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6.687	6.638	6.718	6.879	6.653	6.488	6.349	6.255	6.104														
Satisfacción ciudadana con la policía municipal.	Valoración media escala 1-10	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,9</td><td>6,1</td><td>6,8</td><td></td><td></td><td></td><td>6,3</td><td>6,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5,9	6,1	6,8				6,3	6,6		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	5,9	6,1	6,8				6,3	6,6															

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Seguridad y Emergencias” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Hacer de Madrid una ciudad segura para vivir, trabajar y visitar

Ampliación y mejora del acuerdo de Policía Judicial

Generación de seguridad integral

Gestión justa, eficiente y transparente del servicio policial

Mejora de la convivencia vecinal dando respuesta a las demandas ciudadanas y en especial a los colectivos más vulnerables

Mejora de la movilidad y la sostenibilidad

OE: Proporcionar una respuesta eficaz y coordinada y atender a las situaciones de emergencia

Ciudadanía formada frente a la emergencia

Cohesión, transparencia, modernidad y proyección profesional del servicio de emergencias

Evaluación

Calidad

SAMUR-Protección Civil, adscrito a la D.G. de Emergencias y Protección Civil, del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias cuenta desde el 18 de septiembre de 2008 con la certificación de su sistema de gestión de calidad conforme a la **Norma UNE EN ISO 9001:2008**, siendo su última certificación de 17 de septiembre de 2014.

Además, el 30 de julio de 2014 revalidó, por tercera vez consecutiva y tras las correspondientes autoevaluación y evaluación externa conforme al **Modelo EFQM**, el sello de **Excelencia 500+**, máxima certificación otorgada por el Club de la Excelencia en representación de la European Foundation for Quality Management (EFQM), como reconocimiento a la calidad, rigor y compromiso en la prestación del servicio a los madrileños. Durante el año 2015 puso en marcha su plan de mejora.

Policía Municipal, adscrita al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, que realizó su tercera autoevaluación durante el año 2013 (más de 400 puntos EFQM) y obtuvo un reconocimiento interno emitido por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía de fecha 5 de diciembre de 2013, a lo largo del año 2015 siguió con la implementación del plan de mejora derivado de su autoevaluación.

El **Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**, adscrito también al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, tiene implantado un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma **UNE EN ISO 9001:2008**, habiendo mantenido la certificación de AENOR hasta noviembre de 2011 y manteniendo actualizado el sistema desde entonces, mediante auditorías internas, la última de ellas realizada en octubre de 2014.

Además CIFSE realizó su tercera autoevaluación **EFQM** durante el año 2014 (más de 300 puntos EFQM) y obtuvo un reconocimiento interno del Ayuntamiento emitido por la Dirección General de Transparencia y

Atención a la Ciudadanía; a lo largo del año 2015 puso en marcha las mejoras previstas en su Plan de Mejora, entre ellas la elaboración de su Carta de Servicios y de su Plan de Comunicación Externa.

Medio Ambiente y Gestión Ambiental

SAMUR-Protección Civil cuenta desde el 18 de septiembre de 2008 con un sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la **Norma UNE EN ISO 14001:2004**, por la entidad acreditación Cámara de Comercio, cuyo alcance abarca el diseño y prestación de servicios sanitarios en situaciones de emergencia, rescate y preventivas de riesgo, así como el diseño e impartición de cursos para la formación sanitaria en situaciones de emergencia, de rescate, preventivos y catástrofes. La última certificación, de 17 de septiembre de 2014, está en vigor hasta final de 2016.

Por otro lado, SAMUR-PC ha renovado su compromiso en el **Registro EMAS** para estas mismas actividades. Se registró por primera vez el 1 de abril de 2009, siendo la renovación de 15 enero 2015, está en vigor hasta final de 2016.

La **Policía Municipal**, consciente del impacto ambiental que su actividad laboral genera, tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental, certificado por primera vez el 9 de marzo de 2011 por AENOR conforme a las normas **UNE-EN-ISO-14001**; la certificación de 20 de abril de 2015 está en vigor hasta 24 de enero de 2017. Además en la instalación ubicada en Avda. de Valladolid 6, Policía Municipal tiene implantado un Sistema de Gestión Energética, también certificado por AENOR, en este caso conforme a la Norma **ISO 50001** el 27 de enero de 2014; su alcance abarca la reparación y mantenimiento de vehículos a motor, gestión y mantenimiento de la señalización portátil de Policía Municipal, y mantenimiento y pequeñas reparaciones de bienes muebles e inmuebles, y está en vigor hasta 27 de enero de 2017.

Compromisos de Calidad

En el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” se han aprobado:





Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2015: 1 de marzo de 2016

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

1. 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.

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

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

Compromisos	Totales	22
Indicadores	Totales	44

	Evaluados	44
	Cumplidos	41
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	93'18
Mejoras		6

Carta de Servicios de Bomberos



Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2015: 2 de diciembre de 2016

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

El principal cometido del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** es la lucha contra el fuego (extinción de incendios) y el

salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro de su término municipal.

Para ello es preciso contar con los recursos humanos y materiales necesarios, así como que la intervención se realice con rapidez y eficacia una vez que se haya producido el siniestro.

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

La Carta de Servicios de Bomberos comenzó su Evaluación 2015 en el primer trimestre de 2016. Después de la reunión de auditoría, se admite por parte de la auditora que la realizó y de AENOR, que las modificaciones indicadas en la CS de Bomberos se realicen, no más tarde del primer trimestre de 2017, ya que la nueva dirección de Seguridad y Emergencias está planificando una nueva Estrategia que va a modificar sustancialmente algunos compromisos e indicadores de la CS.

Compromisos	Totales	28
Indicadores	Totales	38
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	38

	Cumplidos	33
Grado de cumplimiento	Policía tiene un sistema ponderado de evaluación del cumplimiento de los compromisos de sus CS vinculado a su DPO.	86,84
Mejoras		4

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal



Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2015: 24 de mayo de 2016

La infancia y la adolescencia son considerados sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo.

La Policía Municipal de Madrid en relación a la protección y la defensa del menor en todo su espectro de interacción social pone al servicio de los menores **policías especialmente formados** en la atención de este colectivo: agentes tutores, monitores de educación vial, mediadores y especialistas en la atención de la violencia intrafamiliar. Los servicios que presta son: ■ Prevenir, vigilar y detectar 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. ■ Educar para la convivencia.

Compromisos	Totales	4
Indicadores	Totales	15
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	15
	Cumplidos	11
Grado de cumplimiento	Policía tiene un sistema ponderado de evaluación del cumplimiento de los compromisos de sus CS vinculado a su DPO.	86'8
Mejoras		1

Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2015: 8 de mayo de 2016



El Cuerpo de Policía Municipal de Madrid tiene como misión fundamental proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a los problemas de seguridad y convivencia.

4. Basa su actuación en los principios de proximidad y cercanía a la ciudadanía y presta los siguientes servicios: ■ Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal: vigilar los espacios públicos, especialmente los lugares más concurridos, de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso; ■ Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas: para proteger el libre ejercicio de derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana ■ Mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico, atendiendo a las víctimas ■ Velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante actos con afluencia de público tales como pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ■ Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente e incidentes graves en la vía pública.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	27
	Indicadores	27
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	Policía tiene un sistema ponderado de evaluación del cumplimiento de los compromisos de sus CS vinculado a su DPO.	94'06*
Mejoras		1

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



Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009
Fecha evaluación 2015: 7 de marzo de 2016

Las Secretarías Generales Técnicas son unidades encuadradas dentro de las Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y encargadas de gestionar una serie de servicios que repercuten en

todas la unidades que componen el Área de Gobierno correspondiente. Estos servicios son: información general, asesoramiento jurídico, coordinación administrativa, gestión económico-administrativa y registro.

La Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad inició en 2008 un proceso de autoevaluación del que derivó la aprobación de su Carta de Servicios el 2 de julio de 2009. A diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, esta Carta no solamente cuenta con una **vertiente externa** de la unidad a la que se refiere en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también cuenta con una importante **vertiente interna** en cuanto que vela por los intereses del resto de componentes de la organización, desde sus Órganos Directivos hasta el propio personal del Área, prestando, entre otros, los siguientes **servicios**: ■ información ■ régimen jurídico y fe pública ■ gestión de recursos humanos ■ coordinación y gestión administrativa, económica y patrimonial ■ Gestión de obras en edificios e instalaciones destinados a seguridad y emergencias.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	10
	Indicadores	10
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	90
Mejoras		3

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

Fecha de aprobación: 29 de enero de 2015

Fecha evaluación 2015: 16 de marzo de 2016



El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) se gestiona con el objetivo de mejorar la formación y capacitación de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad para hacer de Madrid una ciudad de referencia, con calidad de vida y sostenible.

El CIFSE quiere ser un referente en la formación y desarrollo de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad, aplicando criterios de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, donde la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado al ciudadano sea su principio inspirador.

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

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	11
	Indicadores	11
	Cumplidos	11
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Seguridad y Emergencias se han realizado a lo largo de 2015 dos estudios de opinión ciudadana, que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en	Subdirección General de SAMUR- Protección Civil. Área de Gobierno de	Porcentaje de grados de satisfacción muy alto/alto (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta: 80,0% • Agilidad del equipo: 97,7% • Competencia técnica y profesional: 97,3%

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
relación a la asistencia. SAMUR-PC. 2015/033/ESU	Salud, Seguridad y Emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con el equipo: 95,0% Trato humano recibido: 97,9% Intimidad y respeto: 97,9% Confort: 94,8% Valoración media (escala de 0 a 10): Satisfacción global con la asistencia recibida: 9,02 Valoración global, previa a la asistencia: 8,73
Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-PC. 2015/034/ESU	Subdirección General de SAMUR- Protección Civil. Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias.	Porcentaje de grados de satisfacción muy alto/alto (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad e interés del primer operador: 92,1% Rapidez y agilidad del primer operador: 92,8% Amabilidad e interés del segundo operador, en rellamada: 96,6% Rapidez y agilidad del segundo operador, en rellamada: 96,6% Tiempo de espera : 76,9% Valoración global de la llamada: 92,8%

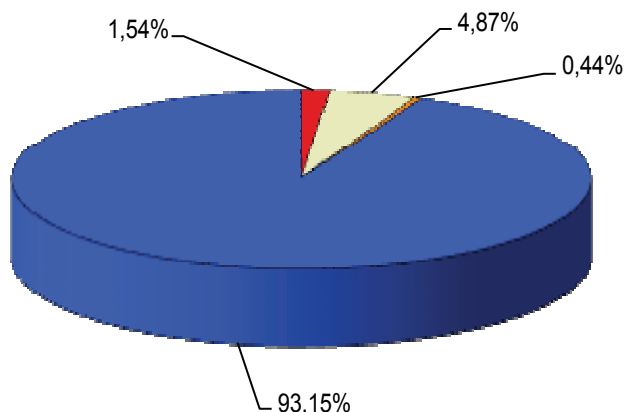
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 4,2% (2.278) del total de las tramitadas en 2015 por el Ayuntamiento de Madrid. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 412 sugerencias, 1.722 reclamaciones y 144 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Bomberos	35	1,54%
SAMUR	111	4,87%
Protección Civil	10	0,44%
Policía Municipal	2.122	93,15%
Total	2.278	100,00%

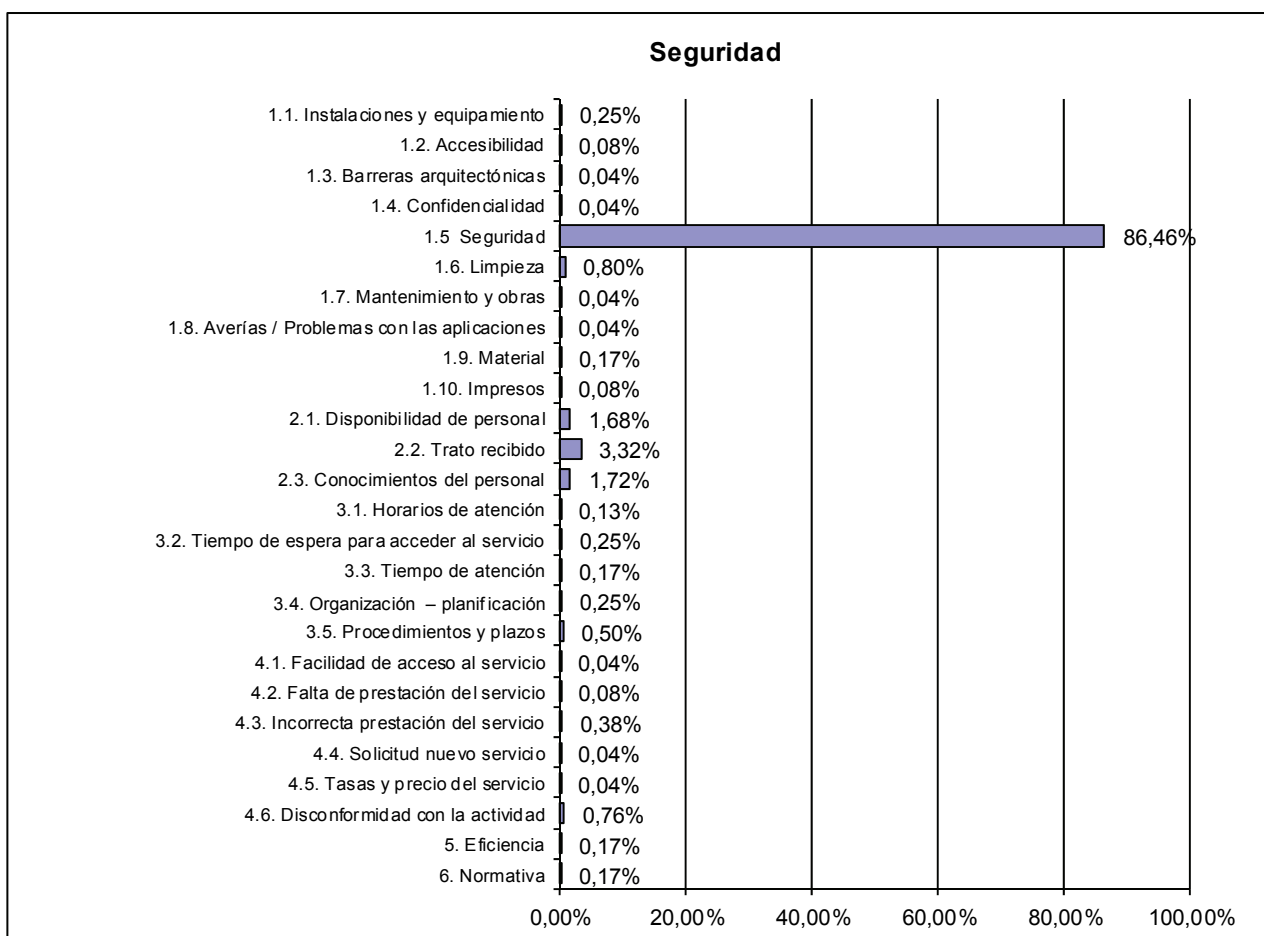
Seguridad y Emergencias



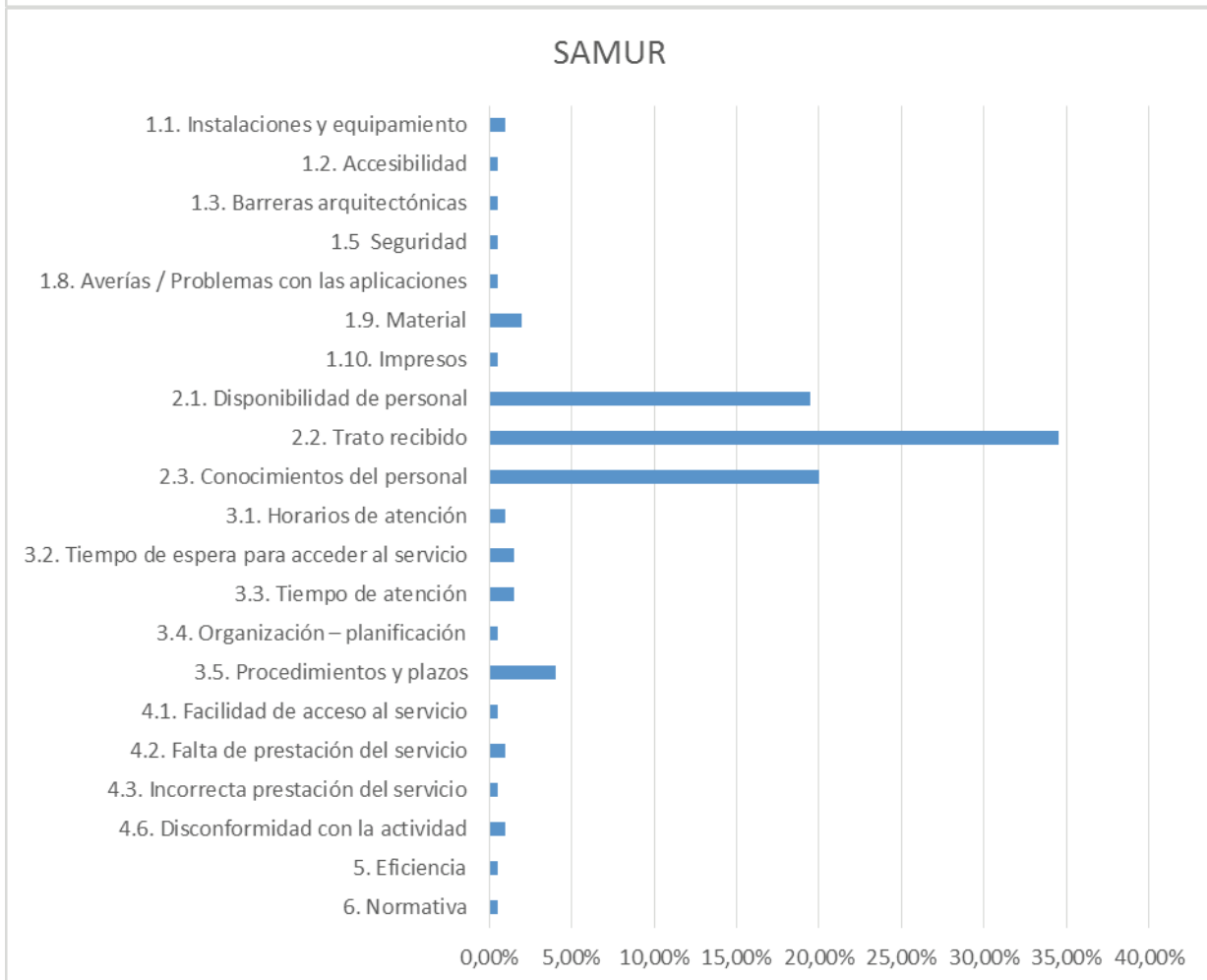
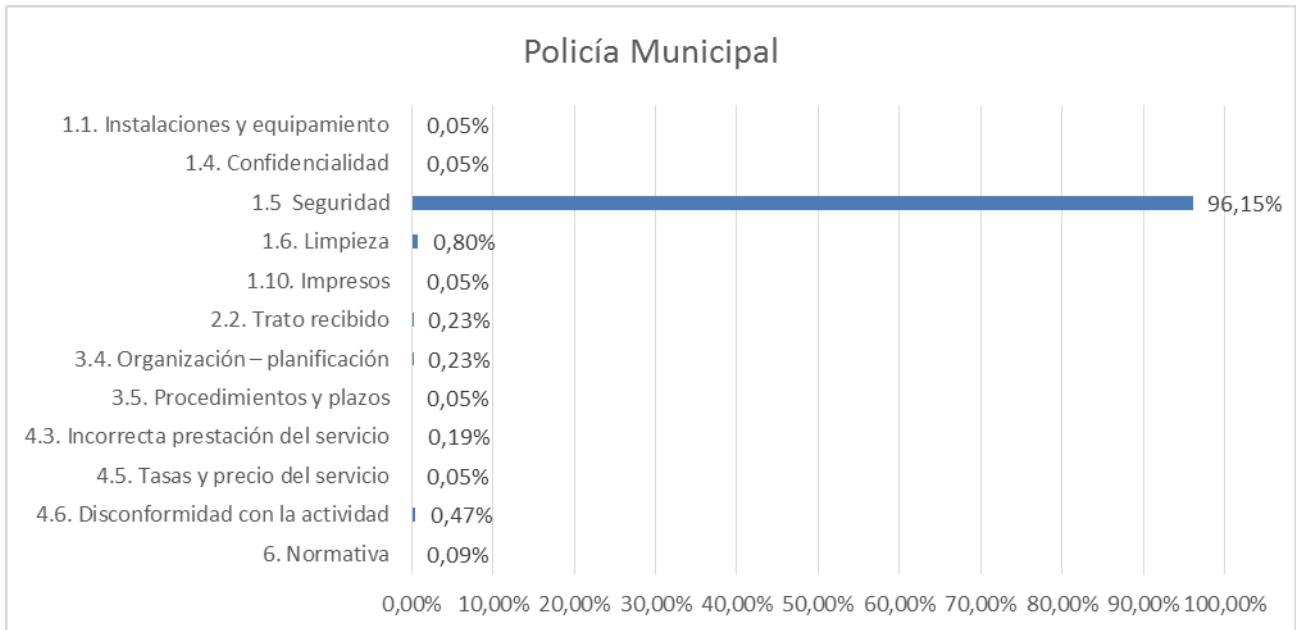
- Bomberos
- Protección Civil
- SAMUR
- Policía Municipal

(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, en esta Área se trata solo de Policía Municipal, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/04/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Bomberos	54,88	30	35	2	6,25%	18,75%
SAMUR	27,52	90	111	0	38,00%	64,00%
Protección Civil	47,18	10	10	0	10,00%	30,00%
Policía Municipal	34,11	2.080	2.122	4	16,11%	40,18%

2.15 Turismo

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Turismo” engloba las actuaciones destinadas a impulsar el potencial turístico de la Ciudad, reforzando el posicionamiento de Madrid como destino turístico y apoyando la comercialización del sector turístico madrileño. Se concretan en:

- Diseño y planificación de las **líneas estratégicas de actuación** para potenciar la Ciudad de Madrid como destino turístico y mejorar su posición entre las grandes ciudades globales.
- Planificación, gestión y evaluación de los **servicios de información y atención turística**, que actúan de nexo entre el visitante y la ciudad: ■ atención presencial en los Centros, Puntos y Unidad móvil de Información Turística; ■ atención especializada a medios de comunicación, grupos, guías turísticos y personas con discapacidad o con necesidades especiales; ■ atención no presencial a través la página web www.esmadrid.com, web chat en línea del portal www.esmadrid.com, correo electrónico, teléfono y correo ordinario; ■ autoconsulta de publicaciones impresas, folletos y publicaciones sobre la oferta turística de Madrid.
- Diseño, edición y publicación del material informativo en varios idiomas sobre la oferta turística, cultural y de ocio de Madrid y de material promocional de la Ciudad.
- Diseño, organización, desarrollo y evaluación del **programa de visitas** guiadas normalizadas, del programa de turismo accesible “MADRID PARA TODOS” y de las visitas al mirador de El Faro de Moncloa.
- Planificación, gestión y evaluación del servicio de **turismo y seguridad** a turistas que durante su estancia en Madrid, hayan vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial.
- Participación, colaboración, promoción y difusión de servicios turísticos como la tarjeta “Madrid Card” o el autobús turístico “Madrid City Tour”.
- Gestión, mantenimiento y mejora de la **red de Centros y Puntos de información turística** integrada por el Centro de Turismo Plaza Mayor y los Puntos de información Turística Paseo del Prado, Atocha, Plaza de Callao, Recoletos-Colón, Estadio Santiago Bernabéu, CentroCentro, Faro de Moncloa, Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (T2) y Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (T4) y planificación y construcción de nuevos centros e instalaciones.
- Incentivación y organización de actividades y eventos que contribuyan a la **promoción** de Madrid como destino Turístico y a la captación de turismo para Madrid.
- Promoción de actuaciones y convenios de **colaboración** con otras Administraciones Públicas y con entidades públicas y privadas, en materia de turismo y profesionales del sector.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción "Turismo"

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	
Empresas Municipales	16.335.079,21
Total Ayto, OAAA y Emp Mpales	16.335.079,21
Eliminaciones	
Total consolidado	16.335.079,21

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD	MEJORAR LA POSICIÓN DE MADRID ENTRE LAS GRANDES CIUDADES GLOBALES																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Viajeros que visitan la Ciudad.	Total viajeros	C	<table border="1"> <caption>Evolution of Tourists (Millions)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.318</td><td>7.283</td><td>7.170</td><td>7.869</td><td>8.319</td><td>7.927</td><td>7.538</td><td>8.358</td><td>8.887</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538	8.358	8.887
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538	8.358	8.887														
Pernoctaciones en la ciudad.	Total pernoctaciones	C	<table border="1"> <caption>Evolution of Overnight Stays (Millions)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14.194</td><td>13.926</td><td>13.655</td><td>15.243</td><td>16.411</td><td>15.454</td><td>14.874</td><td>16.511</td><td>17.822</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874	16.511	17.822
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874	16.511	17.822														

Empleo en los establecimientos hoteleros.	Total ocupados	C	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Estancia media de los viajeros.	Media de días	C	
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total euros	GM	
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Turismo.	Porcentaje	GM	
Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	Total participantes	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Personas que realizan las visitas del programa 'Descubre Madrid'.	Total personas	GM	<table border="1"> <caption>Gráfico evolución</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Personas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>56.926</td></tr> <tr><td>2008</td><td>54.920</td></tr> <tr><td>2009</td><td>77.577</td></tr> <tr><td>2010</td><td>76.700</td></tr> <tr><td>2011</td><td>69.965</td></tr> <tr><td>2012</td><td>51.442</td></tr> <tr><td>2013</td><td>4.609</td></tr> <tr><td>2014</td><td>0</td></tr> <tr><td>2015</td><td>13.047</td></tr> </tbody> </table>	Año	Personas	2007	56.926	2008	54.920	2009	77.577	2010	76.700	2011	69.965	2012	51.442	2013	4.609	2014	0	2015	13.047
Año	Personas																						
2007	56.926																						
2008	54.920																						
2009	77.577																						
2010	76.700																						
2011	69.965																						
2012	51.442																						
2013	4.609																						
2014	0																						
2015	13.047																						
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																							

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Turismo” se desarrolla a través la siguiente estrategia vinculada a este objetivo estratégico (OE) y eje del Mapa Estratégico:

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Mejorar la posición de Madrid entre las grandes ciudades globales

Refuerzo del posicionamiento de la ciudad de Madrid como destino turístico y apoyo a la comercialización del sector turístico madrileño

Evaluación

Calidad

En 2015 han sido certificadas por AENOR con la **norma UNE 93200** las tres Cartas de Servicios pertenecientes a Madrid Destino, entidad responsable del Turismo de la Ciudad de Madrid, sociedad mercantil municipal con forma de sociedad anónima adscrita al Área de Gobierno de Cultura y Deportes: **Atención e Información Turística, Visitas Guiadas Oficiales, Atención al Turista Extranjero.**

Asimismo durante el año 2015 se renovaron las certificaciones por la **Q de Calidad Turística** en su norma UNE 187003 de Oficinas de Información Turística, en los siguientes centros: Plaza Mayor, Aeropuerto T2 y T4 y Centro Centro, confirmando su certificación anualmente de AENOR Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal en el Centro de Turismo Plaza Mayor.

Compromisos de Calidad

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 servicio específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.



Como consecuencia de los cambios en la estructura del Ayuntamiento de Madrid de junio de 2011, desde el 1 de enero de 2012 todos los servicios turísticos que hasta dicha fecha desarrollaban la empresa municipal Promoción Madrid y el organismo autónomo Patronato de Turismo pasan a ser gestionados por la empresa municipal Madrid Visitors & Convention Bureau (MV&CB), sociedad mercantil municipal adscrita al Área de Gobierno de 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 2015: 9 de mayo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

Compromisos	Totales	16
Indicadores	Totales	20
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	20
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	70
Mejoras		1

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2015: 9 de mayo de 2016
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

La Ciudad de Madrid es un destino turístico principal que sumado al hecho de ser una gran ciudad lleva asociado intrínsecamente el fenómeno de la delincuencia.

Por tanto, para velar y garantizar una percepción positiva de nuestra ciudad de los turistas que nos visitan se creó el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE), origen del proyecto de Turismo y Seguridad en la ciudad de Madrid, cuyo objetivo general es concienciar a los turistas y ciudadanos sobre el turismo seguro en la ciudad.

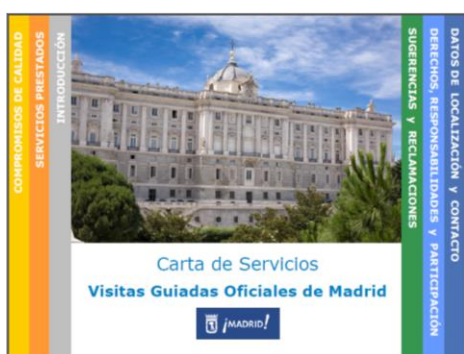
El SATE es un servicio especializado gestionado por la entidad responsable del turismo en el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con funcionarios de los cuerpos de seguridad que tiene por finalidad atender al turista, que durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros. **Los servicios** que se prestan desde el SATE son:

- apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales,
- apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales,
- atención e información no presencial,
- e información turística presencial.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	10

	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	10
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	90
Mejoras		1

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2015: 9 de mayo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

El programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos, antes conocido como Programa de Visitas “Descubre Madrid”, comenzó su andadura en el año 1981 con el principal objetivo

de acercar la Ciudad de Madrid a sus visitantes y ciudadanos a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura. Actualmente se puede disfrutar de manera amena y diferente más de 40 visitas semanales, los 365 días del año, de la mano de guías profesionales y con la posibilidad de realizarlas en uno de los ocho idiomas en los que se realizan.

Los servicios que se prestan desde el Programa de Visitas Guiadas Oficiales son: ■ Información Presencial del Programa de Turismo Accesible Madrid para Todos ■ información no presencial, ■ recorridos turísticos normalizados.

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	15
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	15
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	66'67
Mejoras		2

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Turismo se ha realizado a lo largo de 2015 un estudio de opinión ciudadana, que puede consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal www.madrid.es

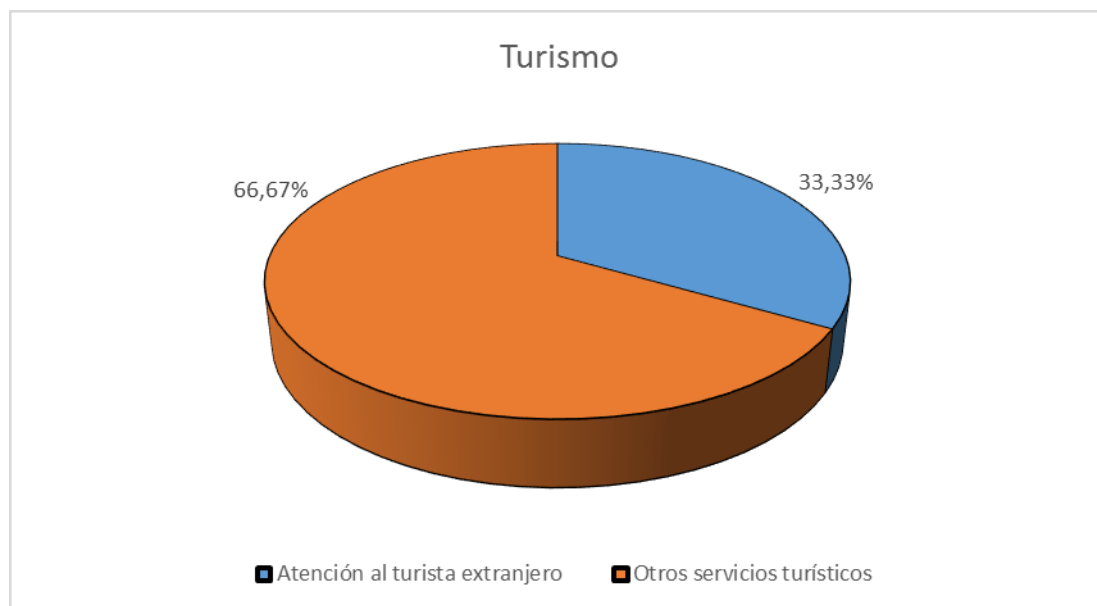
a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de Satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid. 2015/027/ESU	Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.	<p>El 49,34% de los informantes son extranjeros y el 50,66% son nacionales. El 55,8% son mujeres y el 44,2% son hombres. Casi la mitad de las personas encuestadas tienen entre 25 y 44 años..El 30,18% viaja en pareja, el 19,7% lo hace en familia y el 15,61% viaja solo.</p> <p>El 26,65% pernoctó en Madrid entre 4 y 7 noches.</p> <p>El 98,78% de los informantes volverían a utilizar los servicios de SAIT.</p> <p>Valoración global en escala de 1 a 10:</p> <p>Valoración global del personal de atención: 9,25</p> <p>Valoración global de la organización del servicio: 8,87</p> <p>Valoración global de las instalaciones: 8,45</p>

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Turismo", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,005 % (3) del total de las tramitadas en 2015. A estas hay que añadir 35 que han sido tramitadas por la empresa municipal Madrid Destino, Turismo y Negocio sobre asuntos que gestiona la empresa relacionados con el turismo en la ciudad. Por tipo de solicitud las contenidas en la aplicación municipal eran 2 sugerencias y una felicitación.

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Atención al turista extranjero	1	33,33%
Otros servicios turísticos	2	66,67%
Total	3	100,00%



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

Las tramitadas por la aplicación SyR tenían como submaterias, “Atención al Turista extranjero” y “Otros servicios turísticos”. Una fue inadmitida, otra contestada y otra se archivó sin respuesta.

La de atención al turista extranjero era la felicitación, motivada en el buen trato recibido. Y el motivo de las sugerencias no se ha clasificado.

Los datos relativos a la contestación (Tiempo medio de contestación y % por tramos) son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/04/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Atención al turista extranjero	37,94	1	1	0	0,00%	0,00%
Otros servicios turísticos	180,00	0	2	1	0,00%	0,00%

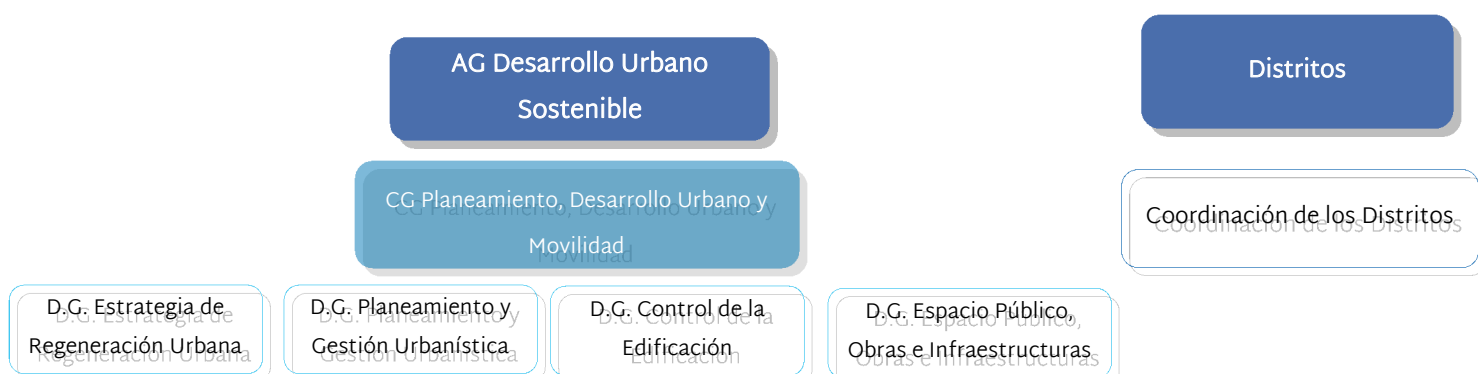
2.13. Urbanismo

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Urbanismo” incluye las actuaciones desarrolladas con el fin de alcanzar un modelo de ciudad cercana, cohesionada y habitable, promoviendo un planeamiento y gestión urbanística al servicio del interés general y una ciudad más equilibrada en sus barrios y distritos.

- Elaboración, seguimiento y evaluación de los objetivos, planes y otros instrumentos para la definición y desarrollo de la **estrategia** del modelo de ciudad y de la política de suelo y ordenación del territorio, con el objetivo de alcanzar el reequilibrio territorial de la ciudad, consolidando los principios de corresponsabilidad y solidaridad territorial, para lograr una ciudad más equilibrada en sus barrios y distritos.
- Tramitación y aprobación de las normas y documentos de los diversos instrumentos del **planeamiento urbanístico**: • Planes generales de ordenación. • Normas subsidiarias. • Programas de actuación urbanística. • Planes especiales. • Planes parciales. • Planes de mejora urbana.
- Desarrollo de suelo urbano y creación de nuevas zonas de expansión de la ciudad.
- **Gestión urbanística** o actividades de ejecución del planeamiento a través de la urbanización de solares, su edificación y la rehabilitación de edificios sometidos a protección
- **Información** urbanística y cartográfica; información urbanística ordinaria (sobre todo el planeamiento municipal aprobado, trámites y requisitos para su desarrollo, proyectos, etc.) y especial (sobre los expedientes en tramitación, y en especial durante los períodos de información pública).
- Protección de la legalidad urbanística a través de la tramitación de expedientes de **disciplina urbanística**.
- Gestión del **patrimonio municipal de suelo**, enmarcada en la gestión integral del conjunto del patrimonio municipal: enajenación de suelo residencial, obtención de suelos dotacionales,...
- Fomento, regulación y control de la conservación y rehabilitación de edificios.
- Inspección técnica de edificios.
- **Coordinación y cooperación** con otras Administraciones e instituciones en materia urbanística e impulso de actuaciones y vías de colaboración para su mejora y la contribución a la sostenibilidad de la ciudad.
- Difusión de la actividad urbanística y participación en foros, redes y proyectos en el ámbito nacional e internacional.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Urbanismo”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	122.473.523,79
Empresas Municipales	0,00
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	122.473.523,79
Eliminaciones	-89.339,68
Total consolidado	122.384.184,11

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Urbanismo”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15000	DIR.Y GESTIÓN ADMV.DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	21.489.486,01		
15101	PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA	4.497.079,60		
15102	GESTIÓN URBANÍSTICA	73.436.948,30	-89.339,68	
15103	EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	15.724.606,41		
15104	ESTRATEGIA URBANA	1.796.699,53		
15105	GESTION DEL PATRIMONIO MUNICIPAL DEL SUELO	2.311.241,09		
15108	REVISIÓN DEL PLAN GENERAL ORDENACIÓN URBANA MADRID	2.370.140,19		
91206	ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	847.322,66		
Total Urbanismo		122.473.523,79	-89.339,68	122.384.184,11

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	ASEGURAR UN PLANEAMIENTO BASADO EN EL INTERÉS GENERAL																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana.	Porcentaje de avance	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje de avance</th><td>20,00</td><td>47,50</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	Porcentaje de avance	20,00	47,50												
Año	2012	2013	2014	2015																			
Porcentaje de avance	20,00	47,50																					
Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.	Porcentaje de gastos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje de gastos</th><td>14,41</td><td>10,57</td><td>6,52</td><td>4,30</td><td>4,68</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje de gastos	14,41	10,57	6,52	4,30	4,68						
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Porcentaje de gastos	14,41	10,57	6,52	4,30	4,68																		
Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje sobre el total de suelo</th><td>15,47</td><td>15,22</td><td>15,19</td><td>15,15</td><td>13,13</td><td>12,13</td><td>11,67</td><td>11,67</td><td>11,61</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje sobre el total de suelo	15,47	15,22	15,19	15,15	13,13	12,13	11,67	11,67	11,61
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje sobre el total de suelo	15,47	15,22	15,19	15,15	13,13	12,13	11,67	11,67	11,61														
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE	PROMOVER LA COHESIÓN Y EL REEQUILIBRIO TERRITORIAL																						
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m2 suelo x m2 edificable	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Índice de dotación</th><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,74</td><td>0,74</td><td>0,74</td><td>0,74</td><td>0,74</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Índice de dotación	0,73	0,73	0,73	0,73	0,74	0,74	0,74	0,74	0,74
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Índice de dotación	0,73	0,73	0,73	0,73	0,74	0,74	0,74	0,74	0,74														
Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	M2 x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Ratio por habitante</th><td>15,36</td><td>15,99</td><td>16,01</td><td>16,06</td><td>16,97</td><td>17,23</td><td>17,30</td><td>17,68</td><td>17,89</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Ratio por habitante	15,36	15,99	16,01	16,06	16,97	17,23	17,30	17,68	17,89
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Ratio por habitante	15,36	15,99	16,01	16,06	16,97	17,23	17,30	17,68	17,89														

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Urbanismo.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1,93</td><td>5,19</td><td>5,92</td><td>6,30</td><td>3,49</td><td>2,71</td><td>3,69</td><td>3,72</td><td>3,14</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1,93	5,19	5,92	6,30	3,49	2,71	3,69	3,72	3,14
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1,93	5,19	5,92	6,30	3,49	2,71	3,69	3,72	3,14														
Índice de deportivos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09														
Índice de equipamientos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16														
Índice de zonas verdes.	m2 suelo x m2 edificable	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,49</td><td>0,49</td><td>0,49</td><td>0,49</td><td>0,49</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49														
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>32</td><td>32</td><td>34</td><td>35</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	32	32	34	35					
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	32	32	34	35																			
Superficie edificada para uso industrial.	m2	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>5,92</td><td>6,04</td><td>6,03</td><td>5,92</td><td>5,85</td><td>5,69</td><td>5,76</td><td>5,70</td><td>5,67</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor (Millones)	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76	5,70	5,67
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor (Millones)	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76	5,70	5,67														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Superficie edificada para uso residencial.	m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie edificada para uso residencial (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>135,7</td><td>137,4</td><td>138,8</td><td>139,5</td><td>139,4</td><td>139,8</td><td>140,2</td><td>140,7</td><td>141,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2	140,7	141,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2	140,7	141,1														
Superficie edificada para uso terciario.	m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie edificada para uso terciario (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>29,1</td><td>30,0</td><td>30,4</td><td>31,3</td><td>31,3</td><td>31,5</td><td>31,6</td><td>31,5</td><td>31,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	29,1	30,0	30,4	31,3	31,3	31,5	31,6	31,5	31,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	29,1	30,0	30,4	31,3	31,3	31,5	31,6	31,5	31,9														
Edificabilidad disponible para uso industrial.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso industrial (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11,61</td><td>11,38</td><td>11,24</td><td>11,19</td><td>11,24</td><td>11,35</td><td>11,38</td><td>11,50</td><td>11,46</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38	11,50	11,46
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38	11,50	11,46														
Edificabilidad disponible para uso residencial.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso residencial (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>21,70</td><td>21,19</td><td>20,89</td><td>20,67</td><td>20,59</td><td>20,08</td><td>19,87</td><td>20,34</td><td>19,54</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87	20,34	19,54
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87	20,34	19,54														
Edificabilidad disponible para uso terciario.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso terciario (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,42</td><td>6,14</td><td>6,08</td><td>6,06</td><td>6,76</td><td>7,82</td><td>7,87</td><td>7,82</td><td>7,54</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87	7,82	7,54
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87	7,82	7,54														
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total de proyectos	GM	<table border="1"> <caption>Proyectos de renovación integral de calles y de plazas</caption> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>75</td><td>80</td><td>55</td><td>40</td><td>5</td><td>23</td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	75	80	55	40	5	23					
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	75	80	55	40	5	23																	
Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	M2 suelo	GM	<table border="1"> <caption>Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>226.903</td><td>307.106</td><td>394.778</td><td>147.803</td><td>136.474</td><td>21.431</td><td></td><td>72.902</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431		72.902	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431		72.902															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>5,63</td><td>4,19</td><td>4,54</td><td>4,57</td><td>5,88</td><td>5,79</td><td>5,78</td><td>5,78</td><td>5,65</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78	5,78	5,65
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78	5,78	5,65														
Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>4,92</td><td>6,23</td><td>6,22</td><td>6,18</td><td>4,19</td><td>3,28</td><td>2,84</td><td>2,84</td><td>2,91</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84	2,84	2,91
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84	2,84	2,91														
Suelo no urbanizable protegido.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78														
Suelo pendiente de planes de desarrollo.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>4,91</td><td>4,80</td><td>4,43</td><td>4,40</td><td>3,06</td><td>3,06</td><td>3,05</td><td>3,05</td><td>3,05</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05	3,05	3,05
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05	3,05	3,05														
Parcelas lucrativas enajenadas por procedimiento abierto.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>M2 edificables</th><td>52.816</td><td>138.997</td><td>10.524</td><td>7.226</td><td>36.878</td><td>60.382</td><td>34.769</td><td>93.781</td><td>93.781</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	M2 edificables	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769	93.781	93.781
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
M2 edificables	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769	93.781	93.781														
Declaraciones de ruina inminente.	Total de declaraciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de declaraciones</th><td>18</td><td>32</td><td>35</td><td>49</td><td>23</td><td>8</td><td>32</td><td>45</td><td>12</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de declaraciones	18	32	35	49	23	8	32	45	12
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de declaraciones	18	32	35	49	23	8	32	45	12														
Expedientes contradictorios de ruina.	Total de expedientes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Total de expedientes</th><td>19</td><td>13</td><td>10</td><td>8</td><td>12</td><td>8</td><td>6</td><td>12</td><td>10</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total de expedientes	19	13	10	8	12	8	6	12	10
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Total de expedientes	19	13	10	8	12	8	6	12	10														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.	Total de obras	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1,648</td><td>1,927</td><td>3,585</td><td>4,292</td><td>4,859</td><td>4,550</td><td>3,483</td><td>2,570</td><td>2,563</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1,648	1,927	3,585	4,292	4,859	4,550	3,483	2,570	2,563
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1,648	1,927	3,585	4,292	4,859	4,550	3,483	2,570	2,563														
Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.	Porcentaje de actas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>42,7</td><td>55,0</td><td>51,8</td><td>67,4</td><td>58,9</td><td>79,7</td><td>81,1</td><td>81,4</td><td>81,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	42,7	55,0	51,8	67,4	58,9	79,7	81,1	81,4	81,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	42,7	55,0	51,8	67,4	58,9	79,7	81,1	81,4	81,8														
Satisfacción ciudadana con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad.	Media (escala 0-10)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,3</td><td></td><td>6,0</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	6,3		6,0												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	6,3		6,0																				
Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios.	Media (escala 0-10)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,0</td><td></td><td>5,5</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	Valor	6,0		5,5												
Año	2012	2013	2014																				
Valor	6,0		5,5																				

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Urbanismo” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Promover el acceso a una vivienda digna

Ampliación del parque público de vivienda en alquiler

Fomento de la rehabilitación de viviendas y edificios

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos

Planes integrales de actuación en barrios y distritos de la ciudad

Reequilibrio territorial

OE: Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio

Mejora integral de los espacios públicos

OE: Un planeamiento basado en el interés general

Planeamiento y gestión urbanística al servicio del interés general

Regeneración integral urbana de zonas vulnerables

OE: Una política de movilidad eficiente y sostenible

Fomento del transporte público, de la movilidad peatonal y del uso de la bicicleta

Mejora del tráfico, las infraestructuras para la movilidad y el aparcamiento

Evaluación - Compromisos de Calidad - Opinión de la ciudadanía

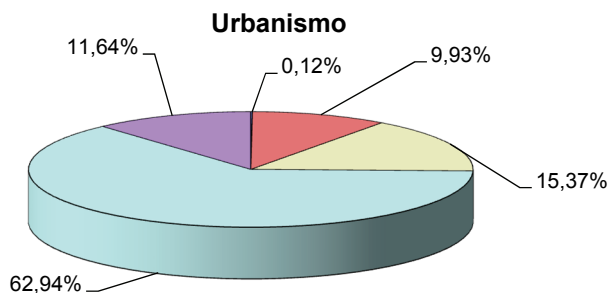
En el Área de Acción de Urbanismo no se ha realizado ninguna actividad en 2015.

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Urbanismo", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 3,2 % (1.692) del total de las tramitadas en 2015. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 340 sugerencias, 1.328 reclamaciones y 24 felicitaciones.

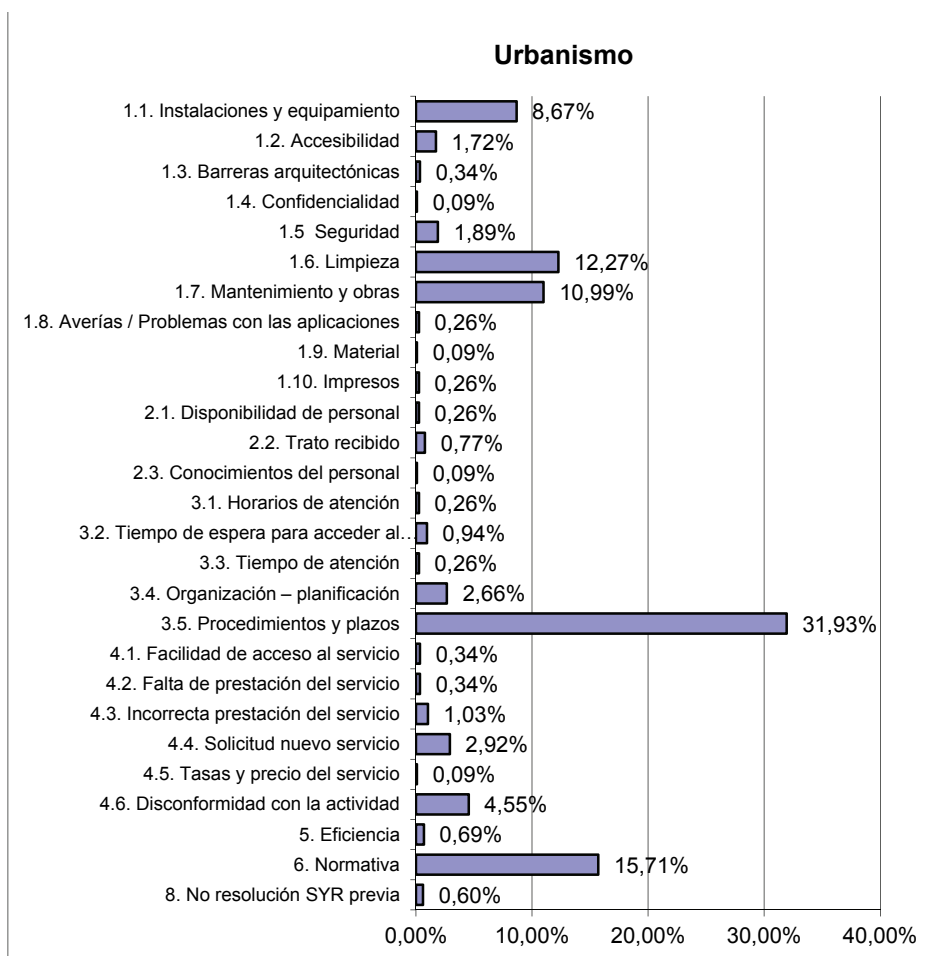
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Sin clasificar	2	0,12%
Planeamiento urbanístico	168	9,93%
Gestión Urbanística	260	15,37%
Licencias Urbanísticas	1.065	62,94%
Control de la edificación	197	11,64%
Total	1.692	100,00%

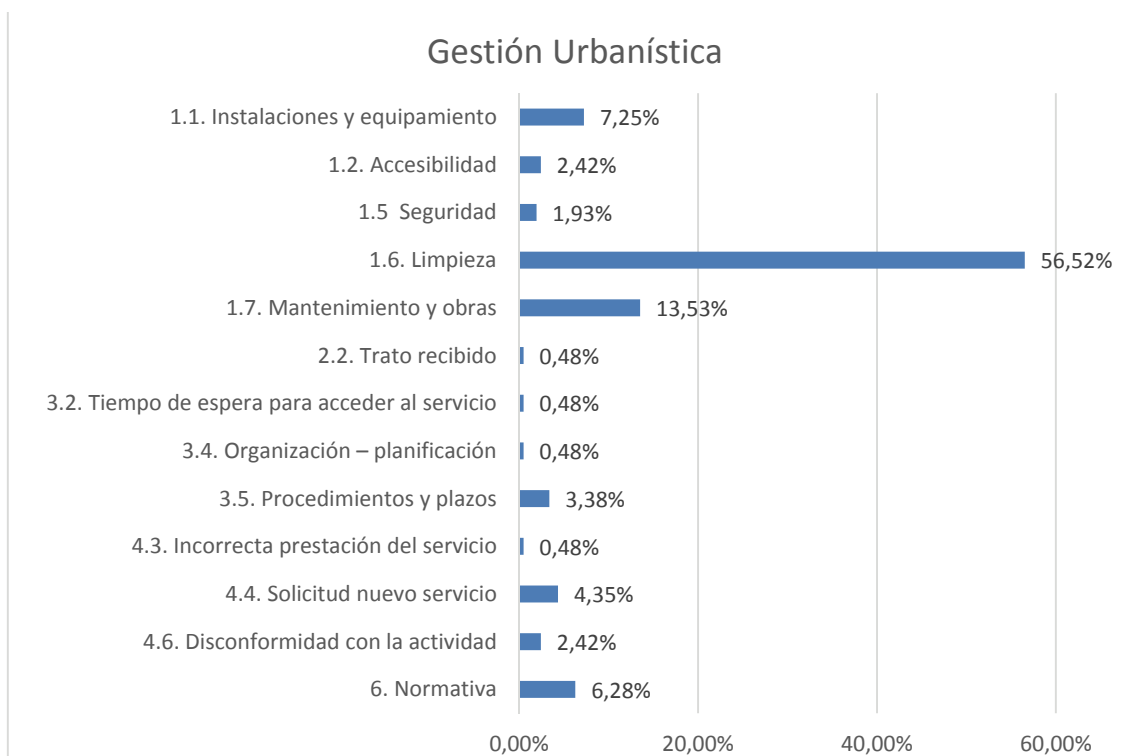
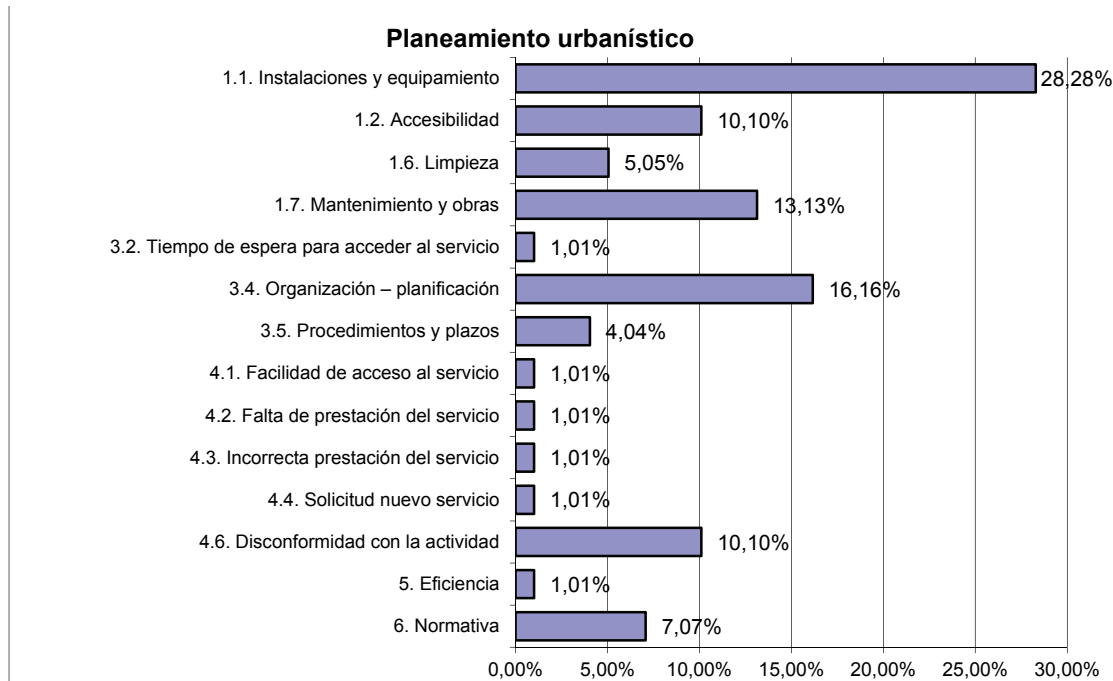


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

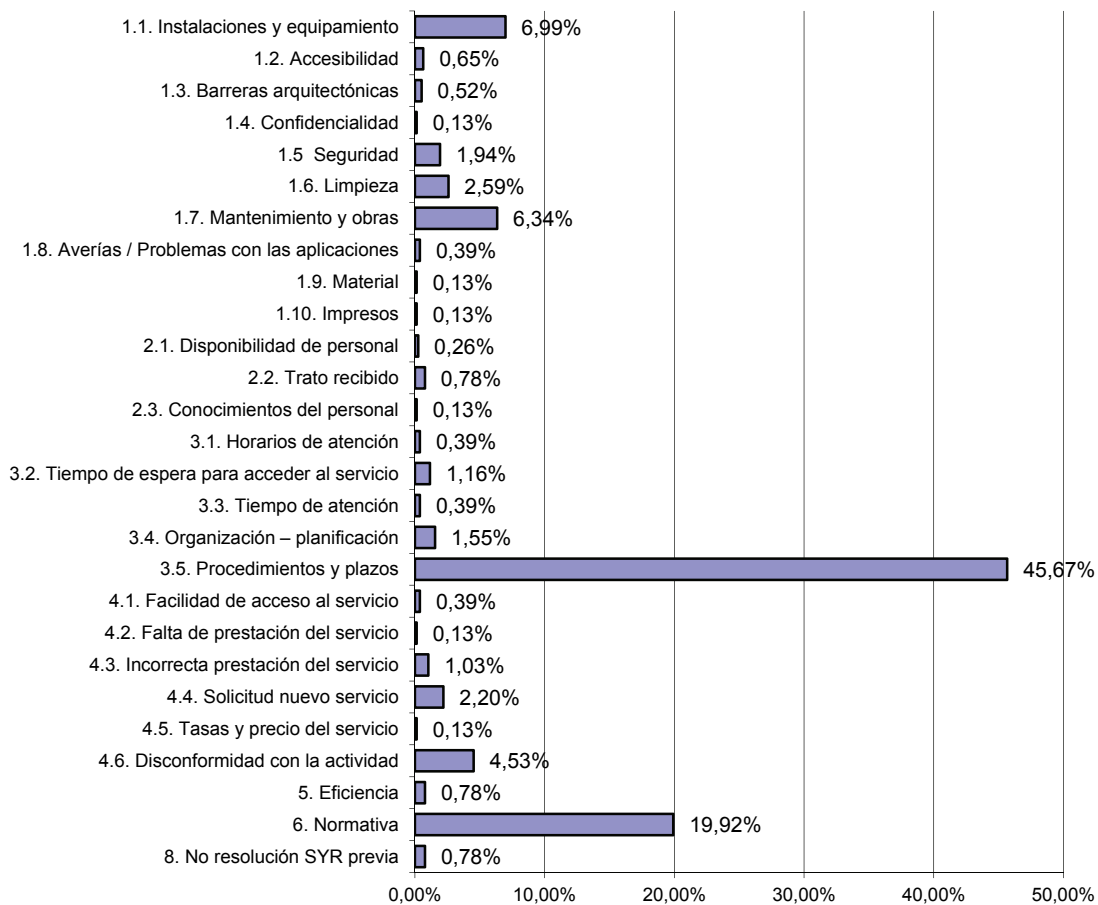
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son:



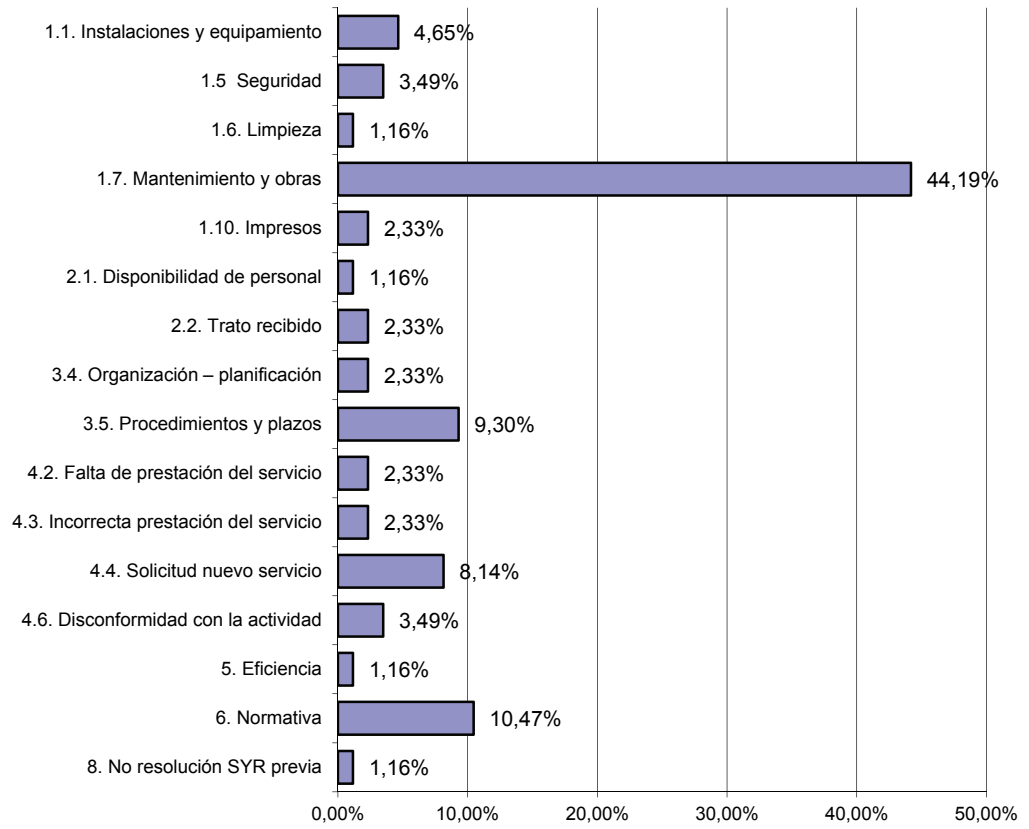
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:



Licencias urbanísticas



Control de la edificación



Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Planeamiento urbanístico	51,57	132	168	8	18,79%	37,58%
Gestión Urbanística	80,58	211	260	12	12,65%	19,59%
Licencias Urbanísticas	46,42	834	1.065	88	24,85%	49,90%
Control de la edificación	67,07	84	197	34	25,60%	40,00%

2.14. Vivienda

Ámbito de actuación

Desde esta Área de Acción se desarrollan actuaciones destinadas a garantizar el acceso a una vivienda digna como bien y derecho fundamental de la persona, dentro de la preocupación permanente por los colectivos más desfavorecidos, y adecuar la vivienda al modelo de regeneración y rehabilitación urbana inclusivo, basado en la sostenibilidad, la eficiencia energética y la innovación.

Así, las **actuaciones** del Área “Vivienda” se concretan en:

- Establecer, desarrollar y evaluar la **estrategia y políticas** municipales en materia de vivienda apostando por la intervención sobre situaciones de desventaja social en relación a la vivienda, considerándola una estrategia para luchar contra la pobreza y la exclusión social y fomentando la rehabilitación con criterios de eficiencia energética.
- Facilitar el acceso a una vivienda protegida municipal a través de la planificación, gestión y evaluación de los **programas de vivienda en arrendamiento**, generales, para ciertos colectivos (ejemplo, jóvenes) y de atención prioritaria, contando para ello con el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda.
- Intermediar entre los propietarios de viviendas susceptibles de ser **alquiladas** y los futuros inquilinos, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional, realizando labores de mediación si se produjeran desacuerdos y aportando garantías a las partes si hubiera incumplimientos (servicio municipal de alquiler).
- Adquirir y construir **viviendas destinadas al alquiler social**, para incrementar, así, el parque público y la protección del derecho de los ciudadanos a la vivienda para fomentar la cohesión social.
- Intervenir sobre situaciones de **desventaja social en relación a la vivienda** planificando, gestionando y evaluando los correspondientes programas, actuaciones y servicios (Situaciones de atención prioritaria, Programa de emergencia residencial, Viviendas solidarias, Programa de mayores, Mujeres en situación de vulnerabilidad, Regulación excepcional de situaciones de ocupación, Soluciones habitacionales dignas, Plan especial sobre Asentamientos Chabolistas de la Ciudad).
- Realizar el seguimiento y control en el cumplimiento de la normativa de vivienda con protección pública, promovidas por el Ayuntamiento de Madrid y resolver los procedimientos sancionadores, en su caso.
- Gestionar y evaluar el servicio de **intermediación hipotecaria** (Oficina de Intermediación Hipotecaria).

- Planificar y desarrollar programas de sensibilización ciudadana, promoción y difusión para la **rehabilitación energética de viviendas** tanto en edificios propios y de titularidad municipal, como de otras Administraciones y de particulares para la mejora de la sostenibilidad y eficiencia: información, ayudas, asesoramiento y acompañamiento, actividades para el aprendizaje,...
- Fomentar la **rehabilitación privada** mediante las subvenciones y ayudas establecidas en los correspondientes Programas y Planes aprobados.
- Impulsar, promocionar y desarrollar **proyectos de innovación** para contribuir a una mejor forma de edificar, respetuosa con el medioambiente creando viviendas y entornos urbanos que favorecen y mejoran la calidad de vida de la ciudadanía: iniciativas en materia energética (ejemplo, promoción de Edificios de Energía casi Nula), y nuevos modelos de habitabilidad que atiendan la diversidad de las necesidades ciudadanas (cohousing - Cooperativas de cesión de uso -, viviendas con servicios para mayores,...)
- Desarrollar **acuerdos y convenios** de participación en proyectos de I+D nacionales e internacionales para incorporar a las viviendas elementos innovadores que potencien la sostenibilidad social, económica, arquitectónica, urbanística, e incrementen el confort de los vecinos.

Estructura orgánica 2015



Presupuesto del Área de Acción “Vivienda”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	59.177.787,19
Empresas Municipales	51.616.851,00
Total Ayto, OAAA y Emp Mpales	110.794.638,19
Eliminaciones	-51.940.183,54
Total consolidado	58.854.454,65

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOA por programas presupuestarios para "Vivienda". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15210	PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE VIVIENDA	51.688.957,20	-51.939.323,70	
15220	CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN VIVIENDA	6.405.371,10		
91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	57.267,57		
23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	1.026.191,32	-859,84	
Total Vivienda		59.177.787,19	-51.940.183,54	7.237.603,65

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																		
UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA	GARANTIZAR EL ACCESO A UNA VIVIENDA DIGNA																		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																
Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	GM	<table border="1"> <caption>Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>9.182</td></tr> <tr><td>2008</td><td>7.196</td></tr> <tr><td>2009</td><td>9.845</td></tr> <tr><td>2010</td><td>12.761</td></tr> <tr><td>2011</td><td>16.771</td></tr> <tr><td>2012</td><td>8.064</td></tr> <tr><td>2013</td><td>3.344</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	9.182	2008	7.196	2009	9.845	2010	12.761	2011	16.771	2012	8.064	2013	3.344
Año	Valor																		
2007	9.182																		
2008	7.196																		
2009	9.845																		
2010	12.761																		
2011	16.771																		
2012	8.064																		
2013	3.344																		
Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.	Total de viviendas	GM	<table border="1"> <caption>Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>1.825</td></tr> <tr><td>2008</td><td>3.835</td></tr> <tr><td>2009</td><td>3.381</td></tr> <tr><td>2010</td><td>2.146</td></tr> <tr><td>2011</td><td>2.017</td></tr> <tr><td>2012</td><td>1.883</td></tr> <tr><td>2013</td><td>1.440</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	1.825	2008	3.835	2009	3.381	2010	2.146	2011	2.017	2012	1.883	2013	1.440
Año	Valor																		
2007	1.825																		
2008	3.835																		
2009	3.381																		
2010	2.146																		
2011	2.017																		
2012	1.883																		
2013	1.440																		

<p>Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.</p>	<p>Total de viviendas</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>1.412</td></tr> <tr><td>2008</td><td>2.191</td></tr> <tr><td>2009</td><td>2.043</td></tr> <tr><td>2010</td><td>903</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1.450</td></tr> <tr><td>2012</td><td>923</td></tr> <tr><td>2013</td><td>1.196</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	1.412	2008	2.191	2009	2.043	2010	903	2011	1.450	2012	923	2013	1.196
Año	Valor																		
2007	1.412																		
2008	2.191																		
2009	2.043																		
2010	903																		
2011	1.450																		
2012	923																		
2013	1.196																		
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>																			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
<p>Actuaciones de rehabilitación en la almendra central.</p>	<p>Total de viviendas</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>4.625</td></tr> <tr><td>2008</td><td>3.104</td></tr> <tr><td>2009</td><td>3.065</td></tr> <tr><td>2010</td><td>3.986</td></tr> <tr><td>2011</td><td>5.302</td></tr> <tr><td>2012</td><td>6.075</td></tr> <tr><td>2013</td><td>6.307</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	4.625	2008	3.104	2009	3.065	2010	3.986	2011	5.302	2012	6.075	2013	6.307				
Año	Valor																						
2007	4.625																						
2008	3.104																						
2009	3.065																						
2010	3.986																						
2011	5.302																						
2012	6.075																						
2013	6.307																						
<p>Actuaciones de rehabilitación sostenible en edificación consolidada.</p>	<p>Total de actuaciones</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td>367</td></tr> <tr><td>2011</td><td>348</td></tr> <tr><td>2012</td><td>639</td></tr> <tr><td>2013</td><td>919</td></tr> <tr><td>2014</td><td>1.179</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2010	367	2011	348	2012	639	2013	919	2014	1.179								
Año	Valor																						
2010	367																						
2011	348																						
2012	639																						
2013	919																						
2014	1.179																						
<p>Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.</p>	<p>Total de consultas</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>48.985</td></tr> <tr><td>2008</td><td>49.731</td></tr> <tr><td>2009</td><td>38.560</td></tr> <tr><td>2010</td><td>6.802</td></tr> <tr><td>2011</td><td>12.164</td></tr> <tr><td>2012</td><td>11.644</td></tr> <tr><td>2013</td><td>10.186</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	48.985	2008	49.731	2009	38.560	2010	6.802	2011	12.164	2012	11.644	2013	10.186				
Año	Valor																						
2007	48.985																						
2008	49.731																						
2009	38.560																						
2010	6.802																						
2011	12.164																						
2012	11.644																						
2013	10.186																						
<p>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Vivienda.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>3,22</td></tr> <tr><td>2008</td><td>5,88</td></tr> <tr><td>2009</td><td>6,78</td></tr> <tr><td>2010</td><td>4,12</td></tr> <tr><td>2011</td><td>4,51</td></tr> <tr><td>2012</td><td>4,17</td></tr> <tr><td>2013</td><td>3,32</td></tr> <tr><td>2014</td><td>2,92</td></tr> <tr><td>2015</td><td>1,51</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2007	3,22	2008	5,88	2009	6,78	2010	4,12	2011	4,51	2012	4,17	2013	3,32	2014	2,92	2015	1,51
Año	Valor																						
2007	3,22																						
2008	5,88																						
2009	6,78																						
2010	4,12																						
2011	4,51																						
2012	4,17																						
2013	3,32																						
2014	2,92																						
2015	1,51																						
<p>Proyectos de I+D desarrollados en urbanismo y vivienda.</p>	<p>Total de proyectos</p>	<p>GM</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td>4</td></tr> <tr><td>2012</td><td>5</td></tr> <tr><td>2013</td><td>6</td></tr> <tr><td>2014</td><td>7</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2011	4	2012	5	2013	6	2014	7										
Año	Valor																						
2011	4																						
2012	5																						
2013	6																						
2014	7																						

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución								
Viviendas cedidas en régimen de arrendamiento para población en grave situación de exclusión social.	Total viviendas	GM	<table border="1"> <caption>Datos del gráfico de evolución</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Número de viviendas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>249</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>338</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Número de viviendas	2012	49	2013	249	2014	338
Año	Número de viviendas										
2012	49										
2013	249										
2014	338										
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal											

Desarrollo del Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Vivienda” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Luchar contra la pobreza y la exclusión social

Soluciones habitacionales dignas

OE: Promover el acceso a una vivienda digna

Ampliación del parque público de vivienda en alquiler

Fomento de la rehabilitación de viviendas y edificios

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Un planeamiento basado en el interés general

Regeneración integral urbana de zonas vulnerables

Evaluación - Compromisos de Calidad - Opinión de la ciudadanía

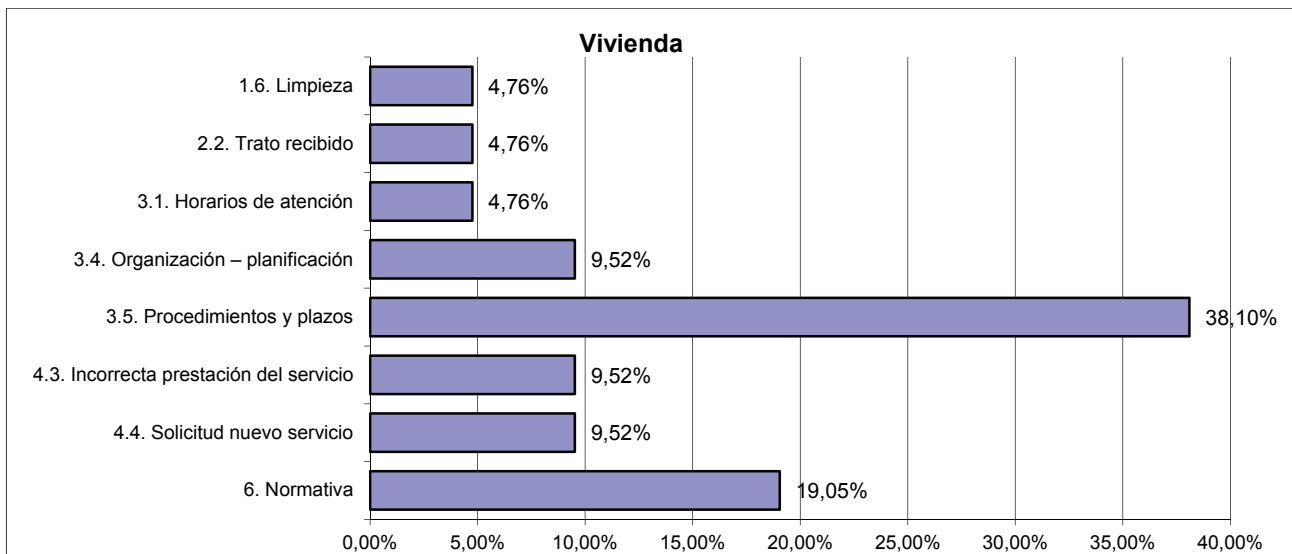
En el Área de Acción de Vivienda no se ha realizado ninguna actuación en 2015.

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Vivienda”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,1 % (27) del total de las tramitadas en 2015, a las que hay que añadir las 138 tramitadas por la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo (EMVS) por referirse a asuntos objeto de su gestión. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 12 sugerencias y 15 reclamaciones.

La submateria de las 27 tramitadas por SyR es única: “Vivienda”

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para el Área de Acción, son los siguientes:



Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) por submateria del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Vivienda	72,98	20	27	2	12,00%	20,00%

2.15. Administración de la Ciudad

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Administración de la Ciudad” engloba las actuaciones referidas al gobierno y a la administración del Ayuntamiento de Madrid, dirigidas a lograr un gobierno democrático, transparente y eficaz a través de una gestión racional, justa y transparente de la administración local, la gestión de sus recursos de forma sostenible y equilibrada, una política de gastos e ingresos justa y equitativa que permita alcanzar la autonomía financiera y una prestación de los servicios públicos de calidad y en continua mejora.

Las **actividades** que se desarrollan en el marco de esta Área de Acción se concretan en:

Relaciones interna y externas, coordinación y comunicación:

- Coordinación de la política general y de la actuación de la Junta de Gobierno de la Ciudad, de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.
- Relaciones del equipo de gobierno con el Pleno del Ayuntamiento.
- Relaciones con otras Administraciones Públicas, instituciones y organizaciones tanto nacionales como internacionales.
- Actuaciones en materia de relaciones públicas y protocolo.
- Asistencia jurídica del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos y ejercicio de la función contenciosa a través de la Asesoría Jurídica.
- Elaboración de normas municipales.
- Tramitación los expedientes de alteración del término municipal y de los límites de los Distritos.
- Política informativa, imagen y diseño corporativo.

Transparencia y mejora continua:

- Elaboración, coordinación y difusión del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Diseño, gestión y evaluación de la estrategia municipal y su operativización.
- Gestión y evaluación de la transparencia de la actividad municipal y garantía del derecho de acceso a la información pública.
- Acceso a los datos del gobierno municipal de forma abierta, regular y reutilizable.
- Evaluación de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios prestados mediante los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad.
- Elaboración, coordinación y difusión del plan de protección de datos del Ayuntamiento de Madrid.

Gestión de los recursos:

Gestión financiera: • Planificación estratégica de la política financiera municipal. • Programación y gestión presupuestaria. • Planificación y gestión de la tesorería y contabilidad municipal. • Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria a través de la Intervención Municipal. • Coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales. • Gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos municipales.

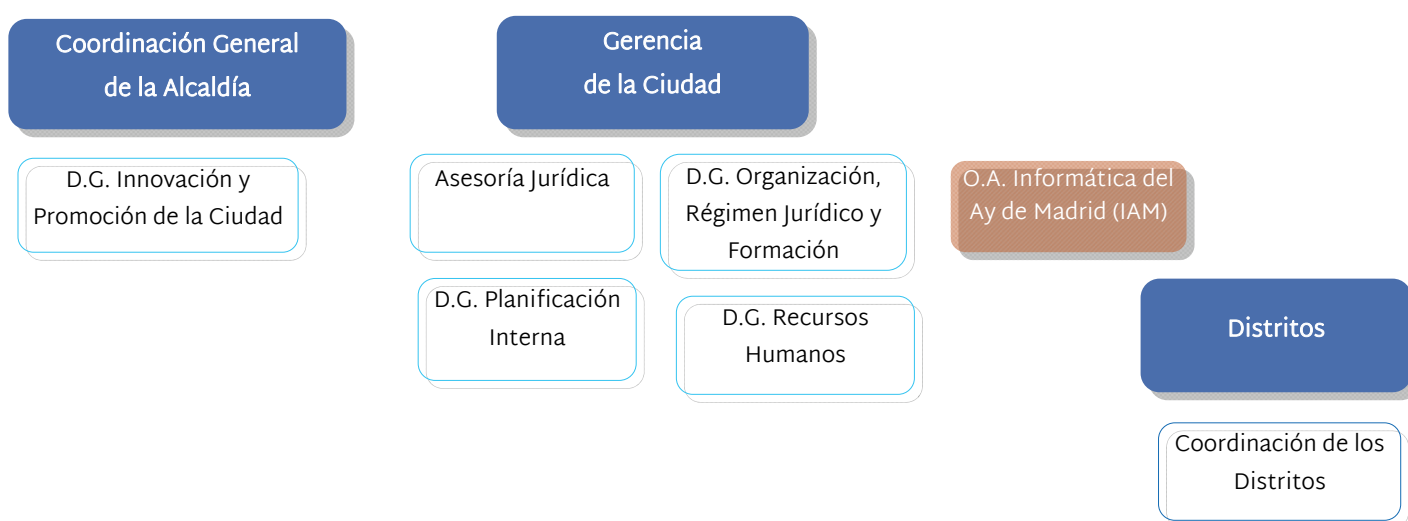
Gestión de recursos humanos: • Diseño y evaluación de las estructuras organizativas municipales. • Organización y planificación de los recursos humanos. • Selección y provisión de puestos de trabajo. • Gestión de las relaciones laborales. • Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales. • Prevención de riesgos laborales. • Formación de personal. • Inspección de Servicios.

Gestión de la contratación: • Gestión de los procedimientos de contratación administrativa. • Gestión del Registro de Contratos. • Organización de la Junta Central de Compras.

Gestión de instalaciones, infraestructuras y materiales: • Gestión eficiente, rentable y sostenible de los edificios, equipamientos y materiales, garantizando su accesibilidad. • Gestión, conservación y mantenimiento del patrimonio municipal.

Gestión de tecnologías y de datos, información y conocimiento: • Gestión de las tecnologías garantizando su uso seguro, eficaz, eficiente y sostenible. • Desarrollo de sistemas para gestionar, almacenar, compartir y evaluar la información y el conocimiento interno. • Realización y desarrollo de estadísticas de interés municipal. • Integración, mantenimiento y revisión del Padrón Municipal de Habitantes.

Estructura orgánica 2015





Presupuesto del Área de Acción “Administración de la Ciudad”

Presupuesto no financiero ejecutado en 2015	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	651.766.107,17
Empresas Municipales	8.517.761,56
Total Ayto, OOAA y Emp Mpales	660.283.868,73
Eliminaciones	-332.653,40
Total consolidado	659.951.215,33

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayo de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Administración de la Ciudad”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

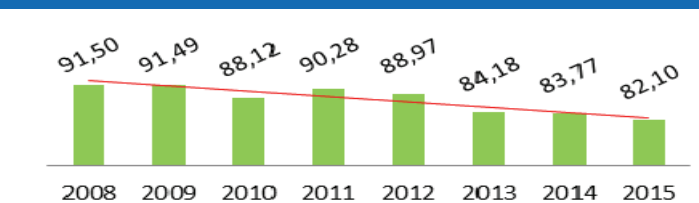
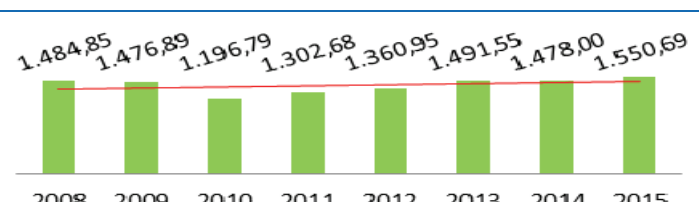
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
01111	ENDEUDAMIENTO	162.308.400,90		
22101	ACCIÓN SOCIAL PARA EMPLEADOS	25.996.241,17		
22102	OTRAS PRESTACIONES	21.578.343,44		
49101	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	80.334.647,36		
91200	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1.164.390,63		
91201	ALCALDÍA	524.847,92		
91202	GABINETE DE LA ALCALDÍA	1.434.360,41		
91204	ÁREA GOB.PORTAVOZ, COORD. JUNTA GOB. Y REL. PLENO	93.274,15		
91216	PRESIDENCIA DEL PLENO	269.117,77		
91220	CONCEJALÍA-PRESIDENCIA DEL DISTRITO	5.524.901,54		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91230	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	3.354.287,28		
91240	GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES	8.563.521,10		
92000	DIR. Y GEST. ADMV. DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	7.121.767,10		
92001	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DISTRITO	71.365.142,81	-43.697,40	
92002	ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	8.641.680,06		
92003	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	54.353.820,96		
92004	FORMACIÓN DE PERSONAL	2.713.671,13		
92005	RELACIONES LABORALES	6.010.908,37		
92006	FOMENTO DE LA TRANSPARENCIA Y MEJORA DE LA GESTIÓN	3.060.464,79		
92007	GESTIÓN DE PERSONAL	13.087.573,45		
92008	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	1.243.323,36		
92009	ASESORÍA JURÍDICA	3.992.167,87		
92010	OFICINA DE LA PRESIDENCIA DEL PLENO	1.780.726,67		
92011	DIR.GST.ADMV.PORTAVOZ, COORD.JUNTA GOB. Y REL.PLENO	372.674,47		
92201	RELACIONES CON EL PLENO	1.014.582,57		
92202	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3.541.153,60		
92206	COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	2.157.397,27		
92207	PROMOCIÓN EXTERIOR	1.564.624,75	-288.956,00	
92208	RELACIONES CON LOS DISTRITOS	770.637,27		
92209	PLANIF.Y DESARROLLO DESCENTRALIZACIÓN MUNICIPAL	53.562,02		
92310	ESTADÍSTICA	2.429.737,46		
92901	CRÉDITOS GLOBALES	0,00		
92902	FONDO DE CONTINGENCIA	0,00		
93101	PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	2.488.390,78		
93102	CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	16.158.265,93		
93104	COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA	387.405,82		
93105	SECTOR PÚBLICO	912.402,61		
93200	GESTIÓN TRIBUTARIA	50.074.975,25		
93201	RECLAMACIONES ECONÓMICO- ADMINISTRATIVAS	3.062.311,73		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	26.359.218,80		
93302	EDIFICIOS	30.511.113,94		
93401	POLÍTICA FINANCIERA	1.030.965,92		
93405	TESORERÍA	1.883.805,40		
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	473.698,06		
91203	ÁREA GOB. COORDINACIÓN TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	95.610,89		
91205	ÁREA GOB. PARTICIP. CIUDADANA, TRANSP. Y GOB.ABIERTO	134.681,76		
93100	DIR. Y GEST. ADMV. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	21.771.310,63		
Total Administración de la Ciudad		651.766.107,17	-332.653,40	651.433.453,77

Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ	ALCANZAR LA AUTONOMÍA FINANCIERA Y DISEÑAR UNA GESTIÓN DE LOS RECURSOS SOSTENIBLE Y EQUITATIVA		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales.	Porcentaje de beneficios fiscales legalmente obligatorios	GM	
Cuánta de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.	Millones de euros	C	

Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje sobre el PIB	GM	
Gasto operativo por habitante.	Euros x hab	GM	
Ingresos fiscales por habitante.	Euros x hab	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ	GESTIONAR DE FORMA RACIONAL, JUSTA Y TRANSPARENTE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Coste de la recaudación.	Coste x 100 euros de ingresos	GM	
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de indicadores cumplidos	GM	
Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.	Porcentaje de cumplimiento	GM	

Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.	Puntuación (escala 0-100)	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2008</td><td>76,9</td></tr> <tr><td>2009</td><td>91,3</td></tr> <tr><td>2010</td><td>91,3</td></tr> <tr><td>2011</td><td>-</td></tr> <tr><td>2012</td><td>96,3</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-</td></tr> <tr><td>2014</td><td>92,5</td></tr> </tbody> </table>	Año	Puntuación	2008	76,9	2009	91,3	2010	91,3	2011	-	2012	96,3	2013	-	2014	92,5		
Año	Puntuación																				
2008	76,9																				
2009	91,3																				
2010	91,3																				
2011	-																				
2012	96,3																				
2013	-																				
2014	92,5																				
Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.	Índice (escala 0-100)	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>55,7</td></tr> <tr><td>2008</td><td>60,0</td></tr> <tr><td>2009</td><td>53,8</td></tr> <tr><td>2010</td><td>-</td></tr> <tr><td>2011</td><td>-</td></tr> <tr><td>2012</td><td>51,3</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-</td></tr> <tr><td>2014</td><td>48,7</td></tr> </tbody> </table>	Año	Índice	2007	55,7	2008	60,0	2009	53,8	2010	-	2011	-	2012	51,3	2013	-	2014	48,7
Año	Índice																				
2007	55,7																				
2008	60,0																				
2009	53,8																				
2010	-																				
2011	-																				
2012	51,3																				
2013	-																				
2014	48,7																				
Disponibilidad de servicios en línea.	Total de gestiones	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de gestiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td>87</td></tr> <tr><td>2012</td><td>95</td></tr> <tr><td>2013</td><td>117</td></tr> <tr><td>2014</td><td>329</td></tr> <tr><td>2015</td><td>379</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de gestiones	2011	87	2012	95	2013	117	2014	329	2015	379						
Año	Total de gestiones																				
2011	87																				
2012	95																				
2013	117																				
2014	329																				
2015	379																				
Uso del registro electrónico.	Total de anotaciones	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de anotaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td>3.106</td></tr> <tr><td>2012</td><td>7.374</td></tr> <tr><td>2013</td><td>7.536</td></tr> <tr><td>2014</td><td>9.946</td></tr> <tr><td>2015</td><td>15.020</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de anotaciones	2011	3.106	2012	7.374	2013	7.536	2014	9.946	2015	15.020						
Año	Total de anotaciones																				
2011	3.106																				
2012	7.374																				
2013	7.536																				
2014	9.946																				
2015	15.020																				
Incremento de trámites tributarios telemáticos.	Incremento porcentual	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Incremento porcentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td>17,7</td></tr> <tr><td>2012</td><td>6,3</td></tr> <tr><td>2013</td><td>42,6</td></tr> <tr><td>2014</td><td>84,1</td></tr> <tr><td>2015</td><td>16,3</td></tr> </tbody> </table>	Año	Incremento porcentual	2011	17,7	2012	6,3	2013	42,6	2014	84,1	2015	16,3						
Año	Incremento porcentual																				
2011	17,7																				
2012	6,3																				
2013	42,6																				
2014	84,1																				
2015	16,3																				
Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	Índice (escala 0-1)	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>0,3</td></tr> <tr><td>2008</td><td>0,2</td></tr> <tr><td>2009</td><td>0,2</td></tr> <tr><td>2010</td><td>-</td></tr> <tr><td>2011</td><td>-</td></tr> <tr><td>2012</td><td>0,2</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-</td></tr> <tr><td>2014</td><td>0,2</td></tr> </tbody> </table>	Año	Índice	2007	0,3	2008	0,2	2009	0,2	2010	-	2011	-	2012	0,2	2013	-	2014	0,2
Año	Índice																				
2007	0,3																				
2008	0,2																				
2009	0,2																				
2010	-																				
2011	-																				
2012	0,2																				
2013	-																				
2014	0,2																				
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD	MEJORAR LA POSICIÓN DE MADRID ENTRE LAS GRANDES CIUDADES GLOBALES																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		

Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid.	Total actividades	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Actividades</th><td>637</td><td>398</td><td>469</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	Actividades	637	398	469	-										
Año	2012	2013	2014	2015																			
Actividades	637	398	469	-																			
Congresos internacionales celebrados en Madrid.	Total eventos validados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Eventos</th><td>65</td><td>87</td><td>114</td><td>130</td><td>164</td><td>186</td><td>200</td><td>171</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Eventos	65	87	114	130	164	186	200	171		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Eventos	65	87	114	130	164	186	200	171															
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Eventos</th><td>48</td><td>38</td><td>38</td><td>35</td><td>29</td><td>22</td><td>16</td><td>15</td><td>14</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Eventos	48	38	38	35	29	22	16	15	14
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Eventos	48	38	38	35	29	22	16	15	14														
Viajeros extranjeros que visitan la ciudad.	Total de viajeros	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>3.404</td><td>3.431</td><td>3.368</td><td>3.844</td><td>4.167</td><td>3.916</td><td>3.708</td><td>4.017</td><td>4.432</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Millares	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708	4.017	4.432
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Millares	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708	4.017	4.432														
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad.	Total actos y programas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Actos y programas</th><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>13</td><td>12</td><td>14</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Actos y programas	14	14	14	14	14	13	12	14	-
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Actos y programas	14	14	14	14	14	13	12	14	-														

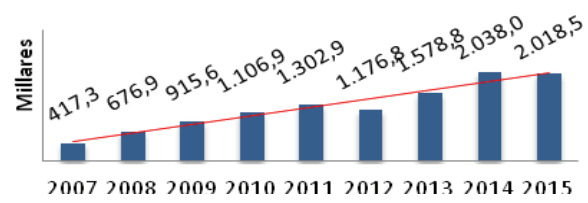
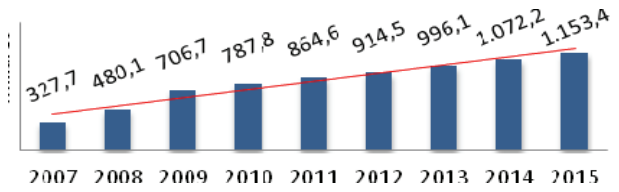
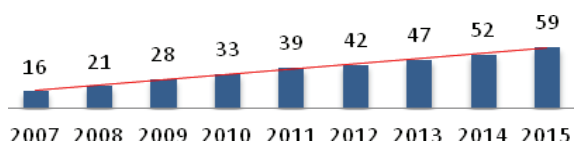
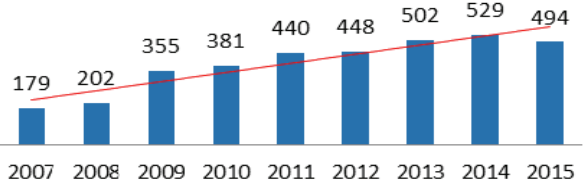
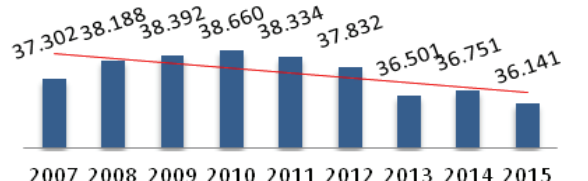
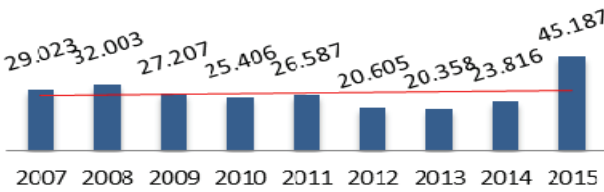
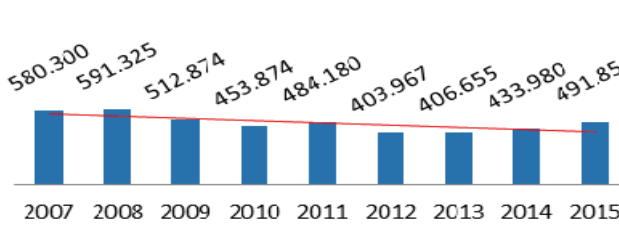
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

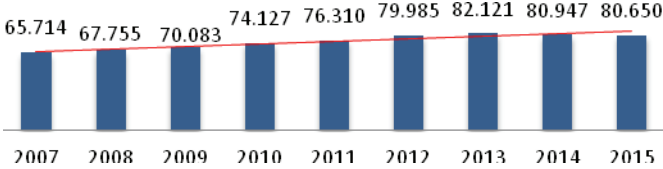
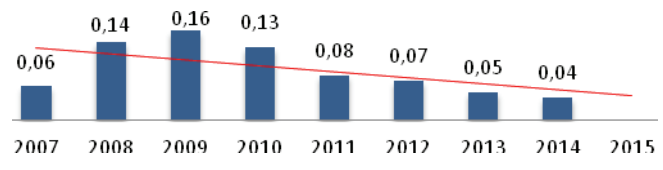
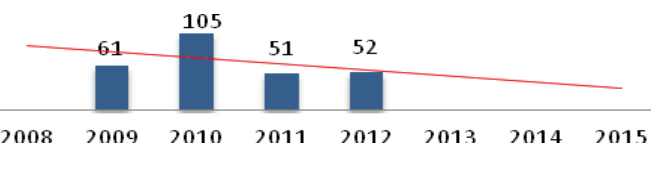
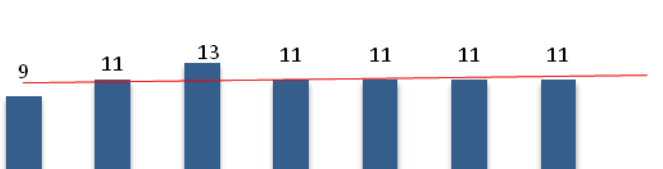
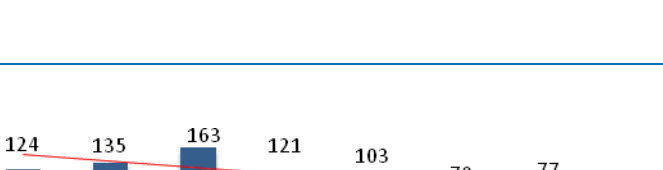

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Autonomía fiscal.	Porcentaje de ingresos tributarios	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>47,31</td><td>49,03</td><td>39,15</td><td>49,59</td><td>50,20</td><td>43,91</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	47,31	49,03	39,15	49,59	50,20	43,91	-	-
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	47,31	49,03	39,15	49,59	50,20	43,91	-	-													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Recaudación ejecutiva.	Millones de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>137,30</td><td>152,21</td><td>204,11</td><td>206,00</td><td>208,62</td><td>217,12</td><td>255,75</td><td>247,00</td><td>233,00</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	137,30	152,21	204,11	206,00	208,62	217,12	255,75	247,00	233,00
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	137,30	152,21	204,11	206,00	208,62	217,12	255,75	247,00	233,00														
Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal.	Millones de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>129,02</td><td>136,21</td><td>177,07</td><td>158,79</td><td>176,38</td><td>136,41</td><td>131,91</td><td>136,23</td><td>118,41</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	129,02	136,21	177,07	158,79	176,38	136,41	131,91	136,23	118,41
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	129,02	136,21	177,07	158,79	176,38	136,41	131,91	136,23	118,41														
Derechos liquidados por la inspección tributaria.	Millones de euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>68,2</td><td>88,0</td><td>108,8</td><td>120,2</td><td>137,2</td><td>96,5</td><td>78,2</td><td>89,8</td><td>75,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	68,2	88,0	108,8	120,2	137,2	96,5	78,2	89,8	75,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	68,2	88,0	108,8	120,2	137,2	96,5	78,2	89,8	75,6														
Periodo medio de cobro.	Media de días	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>64</td><td>79</td><td>79</td><td>75</td><td>76</td><td>75</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	64	79	79	75	76	75						
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012																	
Valor	64	79	79	75	76	75																	
Periodo medio de pago.	Media de días	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>86</td><td>115</td><td>79</td><td>194</td><td>246</td><td>184</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	86	115	79	194	246	184						
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012																	
Valor	86	115	79	194	246	184																	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Administración de la Ciudad.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11,3</td><td>13,8</td><td>14,4</td><td>13,1</td><td>15,4</td><td>17,7</td><td>16,9</td><td>18,2</td><td>17,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	11,3	13,8	14,4	13,1	15,4	17,7	16,9	18,2	17,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	11,3	13,8	14,4	13,1	15,4	17,7	16,9	18,2	17,6														
Gasto no financiero por habitante.	Euros x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.909,8</td><td>1.777,5</td><td>1.575,9</td><td>1.651,7</td><td>1.442,7</td><td>1.284,4</td><td>1.278,3</td><td>1.312,8</td><td>1.239,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3	1.312,8	1.239,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3	1.312,8	1.239,7														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Gastos operativos de los servicios.	Total en miles de euros	GM	<table border="1"> <caption>Gastos operativos de los servicios (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3,816,8</td><td>4,573,8</td><td>4,142,5</td><td>4,296,5</td><td>4,156,2</td><td>3,930,6</td><td>3,888,3</td><td>3,868,2</td><td>3,645,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	3,816,8	4,573,8	4,142,5	4,296,5	4,156,2	3,930,6	3,888,3	3,868,2	3,645,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	3,816,8	4,573,8	4,142,5	4,296,5	4,156,2	3,930,6	3,888,3	3,868,2	3,645,8														
Inversión por habitante.	Euros x hab	GM	<table border="1"> <caption>Inversión por habitante</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2009</td><td>2011</td><td>2013</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>691,354</td><td>830,339</td><td>839,169</td><td>891,176</td><td>1,090,779,3</td></tr> </table>	Año	2007	2009	2011	2013	2015	Valor	691,354	830,339	839,169	891,176	1,090,779,3								
Año	2007	2009	2011	2013	2015																		
Valor	691,354	830,339	839,169	891,176	1,090,779,3																		
Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Porcentaje sobre el presupuesto municipal	GM	<table border="1"> <caption>Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>12,3</td><td>11,4</td><td>13,3</td><td>11,5</td><td>11,9</td><td>12,8</td><td>12,7</td><td>13,3</td><td>14,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Porcentaje	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7	13,3	14,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Porcentaje	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7	13,3	14,2														
Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Total en miles de euros	GM	<table border="1"> <caption>Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>527,4</td><td>572,1</td><td>580,6</td><td>559,8</td><td>486,8</td><td>451,1</td><td>450,3</td><td>478,5</td><td>475,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3	478,5	475,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3	478,5	475,2														
Gestión electrónica de procedimientos.	Total procedimientos	GM	<table border="1"> <caption>Gestión electrónica de procedimientos</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Procedimientos</th><td>85</td><td>462</td><td>720</td><td>848</td><td>888</td><td>895</td><td>902</td><td>1.004</td><td>1.007</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Procedimientos	85	462	720	848	888	895	902	1.004	1.007
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Procedimientos	85	462	720	848	888	895	902	1.004	1.007														
Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es	Miles de consultas	GM	<table border="1"> <caption>Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es</caption> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Consultas</th><td>74.116</td><td>74.217</td><td>59.206</td><td>51.856</td><td>46.475</td><td>47.270</td><td>51.560</td><td>51.744</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Consultas	74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270	51.560	51.744		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015															
Consultas	74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270	51.560	51.744															
Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	Total gestiones	GM	<table border="1"> <caption>Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es (Millares)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.447,6</td><td>569,1</td><td>426,8</td><td>1.216,2</td><td>1.148,2</td><td>1.216,3</td><td>1.630,4</td><td>1.749,5</td><td>2.369,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4	1.749,5	2.369,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4	1.749,5	2.369,5														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	GM	
Pagos tramitados a través del portal web munimadrid.es	Total de pagos	GM	
Cartas de Servicios aprobadas.	Total de Cartas de Servicio	GM	
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.	Total de compromisos de calidad	GM	
Plantilla media municipal.	Media anual de efectivos	GM	
Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.	Total de alumnos	GM	
Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.	Total de horas	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Ayudas de acción social para empleados municipales.	Total de solicitudes tramitadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>107.457</td><td>109.558</td><td>97.193</td><td>99.014</td><td>101.791</td><td>71.914</td><td>33.300</td><td>31.637</td><td>107.314</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300	31.637	107.314
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300	31.637	107.314														
Fondos de negociación.	Miles de Euros	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>15.396</td><td>17.185</td><td>28</td><td>28</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	15.396	17.185	28	28	0	0	0				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015																
Valor	15.396	17.185	28	28	0	0	0																
Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	Porcentaje de puestos convocados	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,8</td><td>5,9</td><td>4,0</td><td>4,2</td><td>5,9</td><td>3,6</td><td>5,2</td><td>5,9</td><td>6,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	4,8	5,9	4,0	4,2	5,9	3,6	5,2	5,9	6,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	4,8	5,9	4,0	4,2	5,9	3,6	5,2	5,9	6,7														
Usuarios únicos de la Intranet.	Media de usuarios únicos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>16.531</td><td>19.382</td><td>21.000</td><td>21.800</td><td>19.723</td><td>19.874</td><td>18.679</td><td>18.657</td><td>19.735</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	16.531	19.382	21.000	21.800	19.723	19.874	18.679	18.657	19.735
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	16.531	19.382	21.000	21.800	19.723	19.874	18.679	18.657	19.735														
Páginas vistas/solicitadas en la Intranet.	Total de páginas vistas en miles	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>43.997</td><td>46.681</td><td>27.750.192</td><td>30.042.644</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	Valor	43.997	46.681	27.750.192	30.042.644										
Año	2012	2013	2014	2015																			
Valor	43.997	46.681	27.750.192	30.042.644																			
Porcentaje de personas que envían formularios cumplimentados a las administraciones públicas.	Porcentaje de personas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>20,8</td><td>28,4</td><td>26,8</td><td>30,9</td><td>42,1</td><td>38,2</td><td>47,1</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valor	20,8	28,4	26,8	30,9	42,1	38,2	47,1		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015														
Valor	20,8	28,4	26,8	30,9	42,1	38,2	47,1																
Visitas internacionales a instancias municipales	Total de visitas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>109</td><td>183</td><td>225</td><td>225</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	Valor	109	183	225	225										
Año	2012	2013	2014	2015																			
Valor	109	183	225	225																			

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																				
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Plazas hoteleras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>65.714</td></tr> <tr><td>2008</td><td>67.755</td></tr> <tr><td>2009</td><td>70.083</td></tr> <tr><td>2010</td><td>74.127</td></tr> <tr><td>2011</td><td>76.310</td></tr> <tr><td>2012</td><td>79.985</td></tr> <tr><td>2013</td><td>82.121</td></tr> <tr><td>2014</td><td>80.947</td></tr> <tr><td>2015</td><td>80.650</td></tr> </tbody> </table>	Año	Plazas hoteleras	2007	65.714	2008	67.755	2009	70.083	2010	74.127	2011	76.310	2012	79.985	2013	82.121	2014	80.947	2015	80.650
Año	Plazas hoteleras																						
2007	65.714																						
2008	67.755																						
2009	70.083																						
2010	74.127																						
2011	76.310																						
2012	79.985																						
2013	82.121																						
2014	80.947																						
2015	80.650																						
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Internacionalización	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>0,06</td></tr> <tr><td>2008</td><td>0,14</td></tr> <tr><td>2009</td><td>0,16</td></tr> <tr><td>2010</td><td>0,13</td></tr> <tr><td>2011</td><td>0,08</td></tr> <tr><td>2012</td><td>0,07</td></tr> <tr><td>2013</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>2014</td><td>0,04</td></tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2007	0,06	2008	0,14	2009	0,16	2010	0,13	2011	0,08	2012	0,07	2013	0,05	2014	0,04		
Año	Porcentaje																						
2007	0,06																						
2008	0,14																						
2009	0,16																						
2010	0,13																						
2011	0,08																						
2012	0,07																						
2013	0,05																						
2014	0,04																						
Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos vigentes	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Contratos vigentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2008</td><td>-</td></tr> <tr><td>2009</td><td>61</td></tr> <tr><td>2010</td><td>105</td></tr> <tr><td>2011</td><td>51</td></tr> <tr><td>2012</td><td>52</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-</td></tr> <tr><td>2014</td><td>-</td></tr> <tr><td>2015</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Año	Contratos vigentes	2008	-	2009	61	2010	105	2011	51	2012	52	2013	-	2014	-	2015	-		
Año	Contratos vigentes																						
2008	-																						
2009	61																						
2010	105																						
2011	51																						
2012	52																						
2013	-																						
2014	-																						
2015	-																						
Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.	Total de convenios, protocolos y acuerdos vigentes	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Acuerdos vigentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2008</td><td>9</td></tr> <tr><td>2009</td><td>11</td></tr> <tr><td>2010</td><td>13</td></tr> <tr><td>2011</td><td>11</td></tr> <tr><td>2012</td><td>11</td></tr> <tr><td>2013</td><td>11</td></tr> <tr><td>2014</td><td>11</td></tr> <tr><td>2015</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Año	Acuerdos vigentes	2008	9	2009	11	2010	13	2011	11	2012	11	2013	11	2014	11	2015	-		
Año	Acuerdos vigentes																						
2008	9																						
2009	11																						
2010	13																						
2011	11																						
2012	11																						
2013	11																						
2014	11																						
2015	-																						
Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.	Total acuerdos suscritos	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Acuerdos suscritos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2008</td><td>124</td></tr> <tr><td>2009</td><td>135</td></tr> <tr><td>2010</td><td>163</td></tr> <tr><td>2011</td><td>121</td></tr> <tr><td>2012</td><td>103</td></tr> <tr><td>2013</td><td>70</td></tr> <tr><td>2014</td><td>77</td></tr> <tr><td>2015</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Año	Acuerdos suscritos	2008	124	2009	135	2010	163	2011	121	2012	103	2013	70	2014	77	2015	-		
Año	Acuerdos suscritos																						
2008	124																						
2009	135																						
2010	163																						
2011	121																						
2012	103																						
2013	70																						
2014	77																						
2015	-																						
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Instituciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>27</td></tr> <tr><td>2008</td><td>28</td></tr> <tr><td>2009</td><td>28</td></tr> <tr><td>2010</td><td>26</td></tr> <tr><td>2011</td><td>23</td></tr> <tr><td>2012</td><td>23</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-</td></tr> <tr><td>2014</td><td>29</td></tr> <tr><td>2015</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>	Año	Instituciones	2007	27	2008	28	2009	28	2010	26	2011	23	2012	23	2013	-	2014	29	2015	-
Año	Instituciones																						
2007	27																						
2008	28																						
2009	28																						
2010	26																						
2011	23																						
2012	23																						
2013	-																						
2014	29																						
2015	-																						

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno del Área de Acción “Administración de la Ciudad” se desarrolla a través las siguientes estrategias vinculadas a estos objetivos estratégicos (OE) y ejes del Mapa Estratégico:

EJE: UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

OE: Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa

Auditoría Ciudadana de la Deuda y las Políticas Públicas

Contratación pública responsable y estratégica: contratación pública al servicio de las políticas municipales

Fomento de la eficiencia y gestión energética en edificios municipales

Freno a la venta de patrimonio y reorganización del uso de edificios y equipamientos

Política de gastos e ingresos justa y equitativa

Remunicipalización de los servicios municipales

OE: Garantizar el cumplimiento de las obligaciones internacionales y europeas en Derechos Humanos, impulsando un enfoque transversal en todo el ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid

Cumplimiento de las obligaciones del Gobierno Municipal para respetar, proteger y promover los derechos humanos en la ciudad de Madrid.

Empoderamiento de las personas titulares de derechos para reclamarlos y ejercerlos

Fomento del derecho a la participación activa, libre y significativa de personas titulares de derechos en las políticas públicas y programas del Ayuntamiento de Madrid.

Rendición de cuentas a la ciudadanía desde la perspectiva de derechos humanos sobre resultados de la gestión municipal

Transversalidad del enfoque de derechos humanos en el Ayuntamiento de Madrid

OE: Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local

Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

Calidad, innovación y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión

Desarrollo del liderazgo de los responsables y del potencial de los empleados públicos

Nuevo modelo de comunicación que ofrezca a la ciudadanía toda la información municipal en tiempo real

Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

OE: Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

Colaboración público-social

OE: Integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal

Incorporación de la transversalidad de género en disposiciones normativas, presupuestos y en planes sectoriales y transversales

EJE: UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

OE: Construir y promover la cultura como bien común

Desarrollo e impulso de la producción de cultura libre

Descentralización de los programas y recursos dedicados al área cultural

Promoción del acceso a los equipamientos y programas culturales como servicio público de calidad, diverso y accesible

OE: Favorecer una ciudad activa y saludable

Garantía de acciones de prevención y promoción de la salud

OE: Promover Madrid como ciudad contra las violencias, por la paz y que fomenta la solidaridad y la cooperación internacional para el desarrollo

Fomento de la cooperación internacional para el desarrollo

Política de solidaridad, contra las violencias y en defensa de la paz

EJE: UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

OE: Cohesionar y reequilibrar la ciudad

Ampliación de capacidades institucionales y administrativas de los Distritos

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos

Inversión en la mejora y construcción de equipamientos administrativos

Reequilibrio territorial

EJE: UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON EMPLEO DE CALIDAD

OE: Apoyar la economía social, el trabajo autónomo y las pequeñas empresas

Estrategia de apoyo a la economía social y solidaria

OE: Desarrollar líneas estratégicas para el cambio de modelo económico

Internacionalización de la economía y las empresas madrileñas

OE: Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible

Incorporación de los cuidados al sistema productivo como elemento clave para su reorientación ecológica (Madrid Ciudad de los Cuidados)

OE: Mejorar la posición de Madrid entre las grandes ciudades globales

Madrid influye en el plano internacional

Madrid referente en gestión urbana sostenible e innovadora

Refuerzo del posicionamiento de la ciudad de Madrid como destino turístico y apoyo a la comercialización del sector turístico madrileño

OE: Promover la innovación en la ciudad de Madrid para su desarrollo

Impulso de Madrid como Ciudad Inteligente

Evaluación

Calidad

En 2015 han sido certificadas por AENOR con la **Norma UNE 93200** las siguientes Cartas de Servicios:

- **Atención Integral al Contribuyente**, perteneciente a la Agencia Tributaria Madrid.
- **Padrón de Habitantes e Información Estadística**, perteneciente a la Dirección General de Economía y Sector Público.

Compromisos de Calidad

Las Cartas de Servicios aprobadas en este Área de Acción son:



Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2015: 8 de marzo de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

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

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

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	31
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	31
	Cumplidos	31
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2015: 24 de febrero de 2016

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016



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.

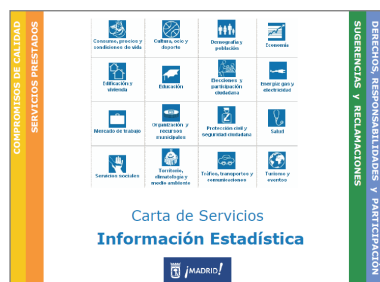
Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	23
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	23
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	82'61
Mejoras		3

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2015: 1 de marzo de 2016

Certificación AENOR:15 de enero de 2016



El objetivo del **Servicio de Información Estadística** es poner a disposición de la ciudadanía, empresas, instituciones y estudiosos de la realidad madrileña, datos referidos a la Ciudad de Madrid que

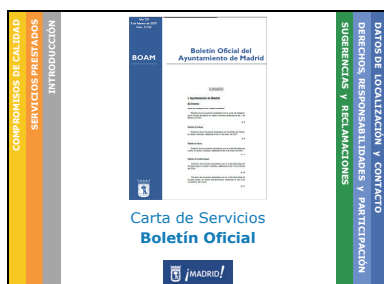
permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrollan sus actividades la ciudadanía madrileña en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

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

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	18
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	18
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	83'33
Mejoras		3

Carta de Servicios del BOAM

Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2015



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

El 30 de diciembre de 1896, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó la publicación semanal de un Boletín en el que se insertarían todos los actos y resoluciones de la Administración Municipal y el 3 de enero de 1897 se editó el primer ejemplar del Boletín del Ayuntamiento de Madrid.

La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, en su artículo 51, dispone que el Ayuntamiento de la Ciudad de Madrid podrá dotarse de un **Boletín propio con formato electrónico** o informático, sin perjuicio de la obligación de publicar actos y disposiciones en los diarios oficiales correspondientes. Así, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en sesión de 26 de julio de 2006, aprobó el Reglamento del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) definiéndolo expresamente como un **servicio público municipal** y estableció que su publicación se realizaría en formato electrónico o digital para facilitar la consulta y el acceso a su contenido a través de la web municipal.

Con ello el Ayuntamiento dio otro paso en el desarrollo de los procesos de modernización de la Administración de la Ciudad de Madrid garantizando el **acceso universal y gratuito** a las publicaciones que integran el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos



Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2015

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

Asimismo, siguiendo el principio de eficiencia, que rige toda actuación pública, realiza todas las actuaciones dirigidas a obtener la máxima utilidad de aquellos objetos no retirados por sus propietarios que han pasado a disposición municipal. De esta manera se consiguen políticas de ahorro a través del aprovechamiento directo del objeto o de su enajenación.

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

Los servicios que presta el Ayuntamiento a través de la oficina de Objetos perdidos son : ■ suministrar información general, ■recepción de objetos perdidos en el término municipal de Madrid

pueden ser entregados en la Oficina de Objetos Perdidos por particulares, taxis, Correos, Metro de Madrid, EMT, AENA, RENFE y ADIF, ■ custodia de objetos perdidos. Previamente se buscan datos en el objeto que permita la localización del propietario y si existen, se le comunica por el medio más rápido, preferentemente teléfono, correo electrónico o carta certificada.

Devolución de objetos perdidos tanto al propietario como al hallador ■ gestión del destino de los objetos perdidos no devueltos.

Opinión de la ciudadanía

Estudios Sectoriales

En el Área de Acción de Administración de la Ciudad no se ha realizado ningún estudio de opinión ciudadana a lo largo de 2015.

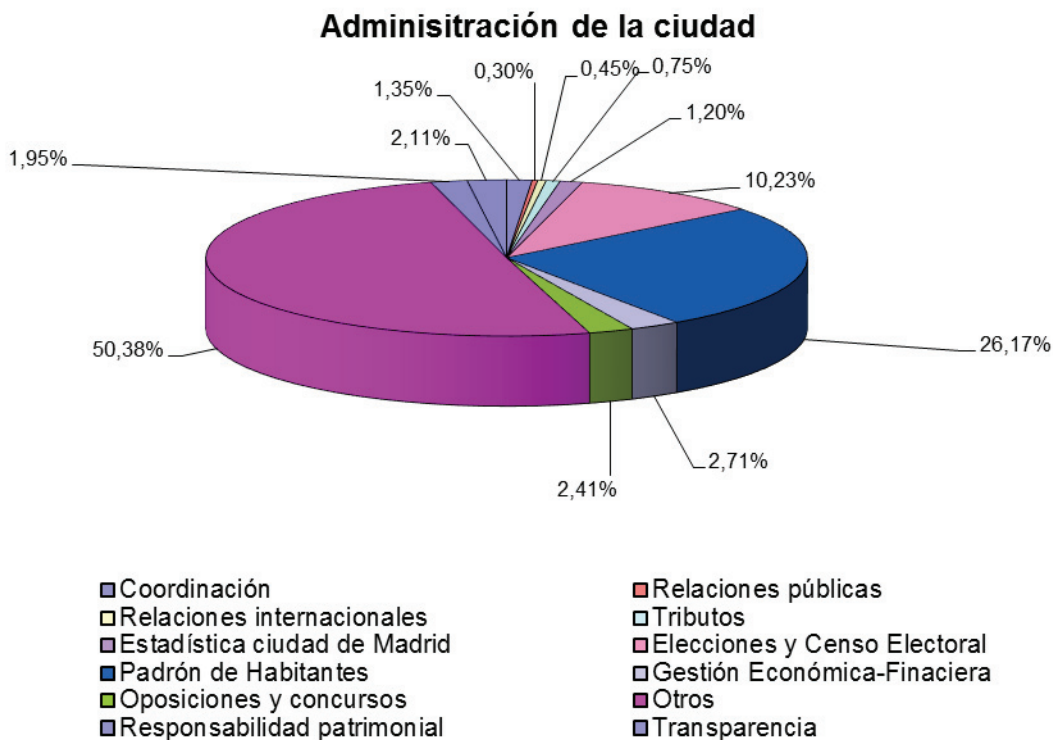
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Administración de la Ciudad" se presentaron el 10,4% del total de las tramitadas en 2015 (5.590 = 665 corresponden a SYR Administración de la Ciudad y Hacienda + 4.925 SYR Tributarias). Por tipo de solicitud de las 665 contenidas en la aplicación municipal, han sido: 182 sugerencias, 432 reclamaciones y 51 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por el procedimiento tributario (SyR Tributarias), es el siguiente:

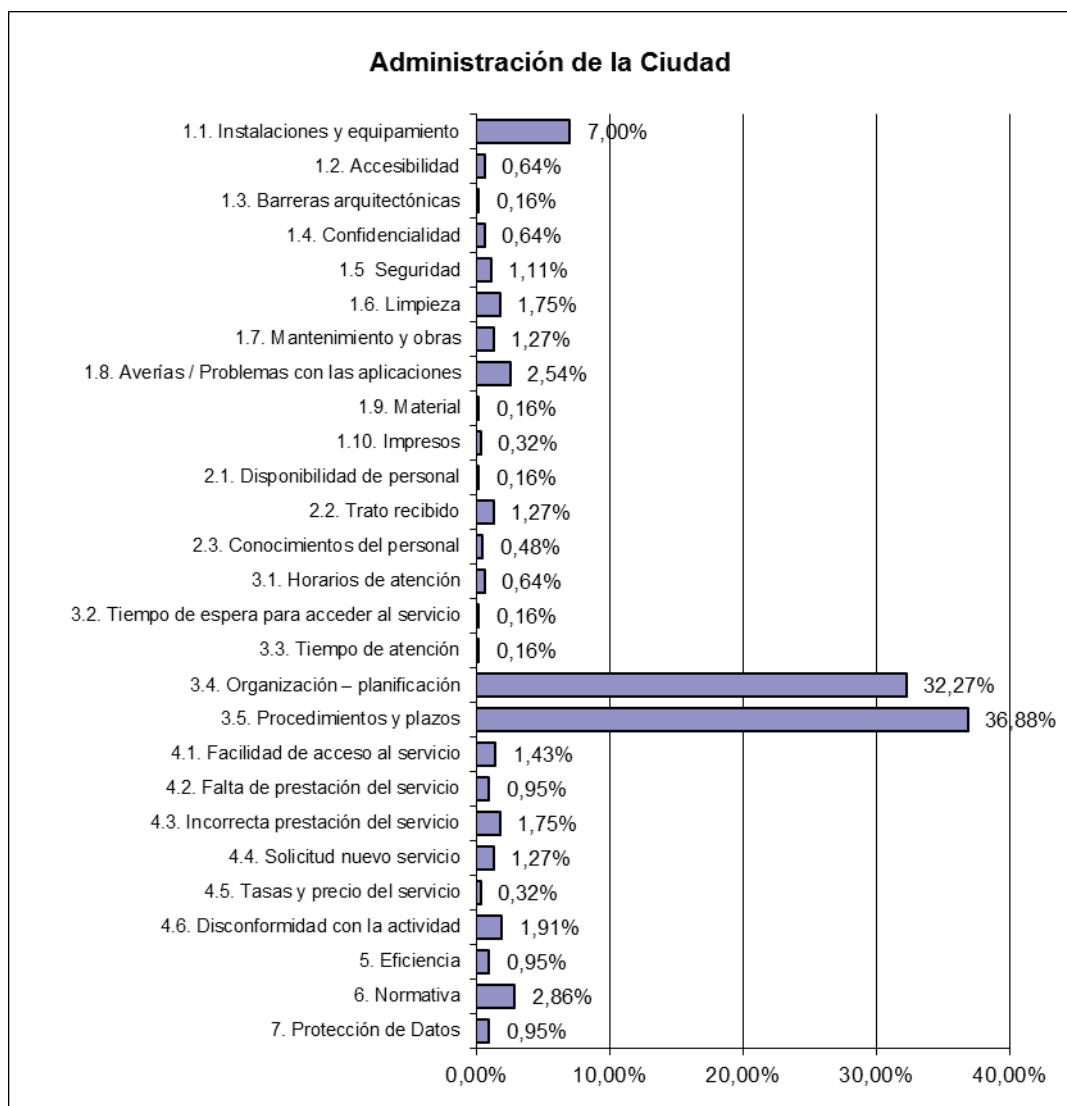
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Coordinación	9	1,35%
Relaciones públicas	2	0,30%
Relaciones internacionales	3	0,45%
Tributos	5	0,75%
Estadística ciudad de Madrid	8	1,20%
Elecciones y Censo Electoral	68	10,23%
Padrón de Habitantes	174	26,17%
Gestión Económica-Finaciera	18	2,71%
Oposiciones y concursos	16	2,41%
Otros	335	50,38%

Responsabilidad patrimonial	13	1,95%
Transparencia	14	2,11%
Total	665	100,00%

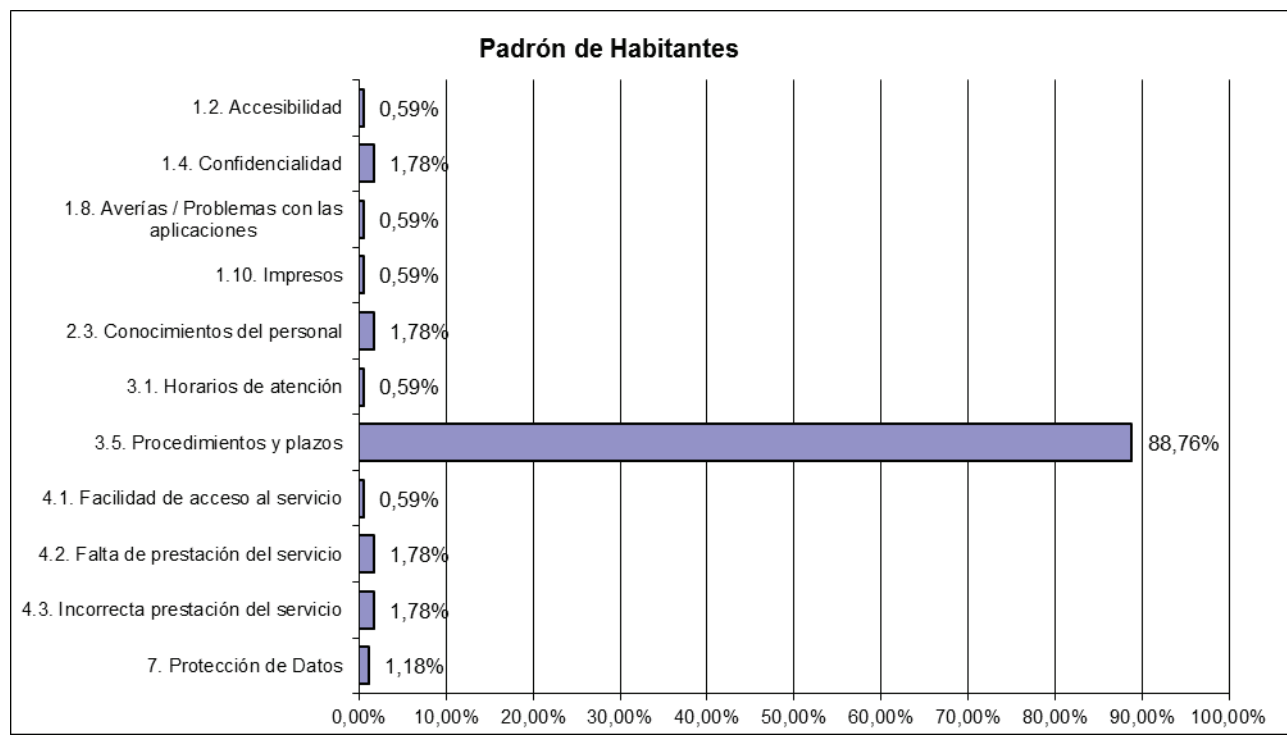


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2016.

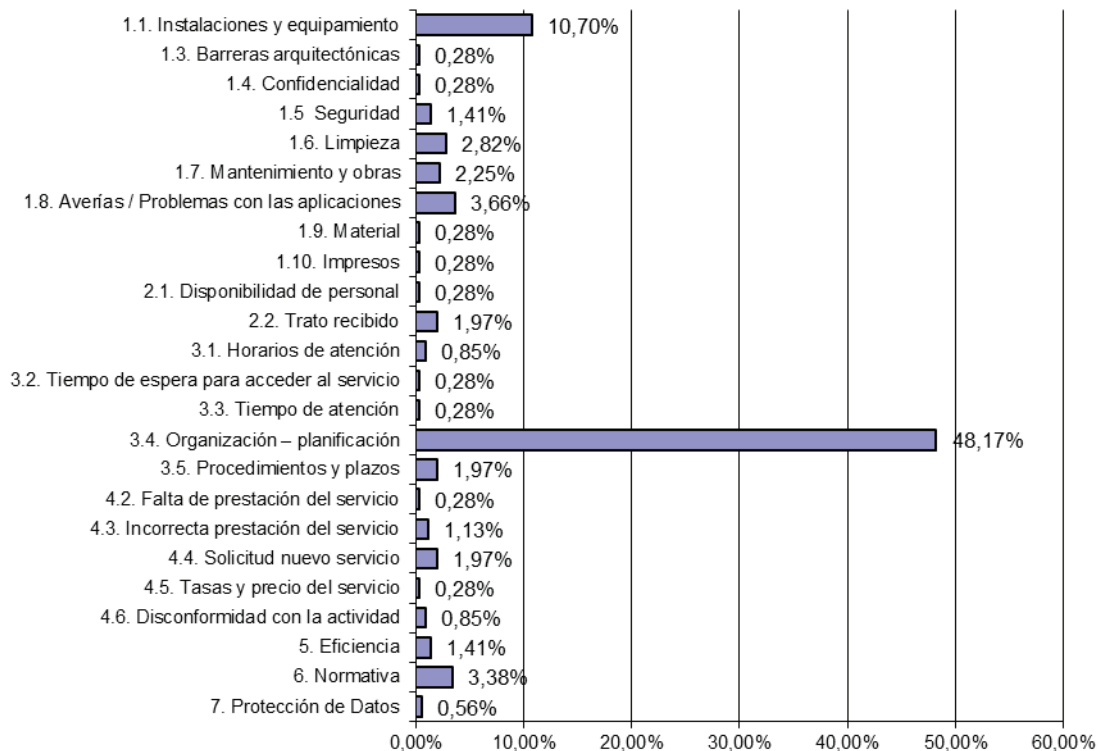
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:



Otros -Admon de la Ciudad y Hacienda



Los datos relativos a las contestaciones (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (1/04/2016)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días naturales	% menor o igual a 30 días naturales
Coordinación	53,76	9	9	0	0,00%	33,33%
Relaciones Públicas	53,49	2	2	0	0,00%	50,00%
Relaciones internacionales		3	3	0	0,00%	33,33%
Tributos	30,23	3	5	0	0,00%	60,00%
Estadística ciudad de Madrid	9,30	7	8	0	85,71%	100,00%
Elecciones y Censo Electoral	11,67	67	68	0	76,12%	83,58%
Padrón de Habitantes	13,65	168	174	0	67,82%	87,93%
Gestión Económica-Financiera	51,13	18	18	0	16,67%	27,78%
Oposiciones y concursos	53,76	16	16	0	0,00%	38,46%
Otros	53,49	288	335	7	12,97%	29,11%
Responsabilidad patrimonial	16,30	13	13	0	23,07%	38,46%
Transparencia	50,71	13	14	0	0,00%	30,76%

ANEXOS

- Anexo 1 Decreto de la Alcaldesa de 7 de diciembre de 2015
- Anexo 2 Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2015)
- Anexo 3 Distribución del Presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios y Áreas de Acción 2015
- Anexo 4 Cartas de Servicios
- Anexo 5 Sugerencias y Reclamaciones
- 5.1. Áreas de Acción del Observatorio de la Ciudad / Matérias y submatérias del Sistema SYR
Matérias SYR + SYR TRIBUTARIAS + SYR EEPP
 - 5.2. Motivos del Sistema SYR
 - 5.3. Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015
 - 5.4. SyR de Empresas Públicas
- Anexo 6 Madrid en Cifras 2016

Decretos de Alcaldía**Decreto de 7 de diciembre de 2015 de la Alcaldesa por el que se regula el funcionamiento del Observatorio de la Ciudad.**

Marginal: ANM 2015\80

Tipo de Disposición: Decretos de Alcaldía

Fecha de Disposición: 07/12/2015

Publicaciones:

- BO. Ayuntamiento de Madrid 10/12/2015 num. 7556 pag. 4-7

Afecta a:

- Deroga el Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006 por el que se crea el Observatorio de la Ciudad ANM 2006\35

Los principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación 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. Impulsados por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, estos principios han potenciado las posibilidades de participación y de incidencia de la ciudadanía en la vida pública local. Por su parte, la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, hace visible la necesidad de incorporarlos en la gestión dada la magnitud y la complejidad inherentes a la singularidad institucional y social de Madrid.

En este proceso de modernización y racionalización de la organización local, el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración y el de Participación Ciudadana, que desarrollan la Ley de Modernización. Estos instrumentos normativos han facilitado la implantación de una cultura organizativa orientada a la ciudadanía, haciendo de ésta el centro de atención del quehacer administrativo y atendiendo a su derecho básico de estar informada, entre otros aspectos, de la utilización de los fondos públicos y los resultados alcanzados con ellos.

En particular, el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004 establece en su artículo 7 el derecho de los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal, para lo que establece dos instrumentos: un conjunto de indicadores que se publicará anualmente y un Observatorio de la Gestión Municipal, cuyos estudios e informes serán divulgados, debiéndose asegurar su conocimiento general. Con la finalidad de dar respuesta a este derecho, por Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006 se crea el Observatorio de la Ciudad como instrumento del Ayuntamiento de Madrid para la puesta en marcha de las actuaciones necesarias para la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de sus resultados a la ciudadanía. La creación del Observatorio de la Ciudad supuso la materialización de la voluntad permanente del Ayuntamiento de potenciar mecanismos de evaluación, transparencia y de participación ciudadana.

Desde entonces, la evaluación de la gestión municipal se ha revelado como un elemento imprescindible en los procesos de modernización e innovación en el Ayuntamiento de Madrid. La evaluación afianza un modelo de gestión centrado en la definición de objetivos dirigidos a los intereses generales de la ciudadanía, refuerza los principios de eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos, e impulsa la búsqueda de la calidad, la mejora continua y el aumento de la productividad.

Inspirado en estas políticas de modernización y compromiso con la ciudadanía, el Observatorio de la Ciudad ha desempeñado un papel fundamental en la promoción e impulso de mecanismos de evaluación de la gestión municipal, en su función interna, y de información de sus resultados a la ciudadanía, en su función externa. Esta doble función, interna y externa, ha generado una sinergia que potencia la transparencia y la participación ciudadana, al tomar en consideración la opinión de la ciudadanía como un elemento irrenunciable en el proceso de evaluación y poner en conocimiento de los ciudadanos la evaluación realizada, a través de la página www.madrid.es/observatoriodelaciudad.

Por otra parte, atendiendo a la creciente demanda social de lograr una democracia real y participativa, el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008, constituye una concreción de esta cultura de transparencia y una guía ética que orienta y hace confiable el quehacer diario de todas las unidades del Ayuntamiento. En el artículo 7 de este Código se recoge el principio de transparencia en virtud del cual se determina que el Ayuntamiento actuará de forma transparente en sus relaciones con la ciudadanía, en beneficio de sus intereses y del bien común, sin otros límites que los impuestos por el respeto a los derechos fundamentales y las leyes.

Con la puesta en marcha de su Portal de Transparencia, en estrecha relación con la ya existente página del Observatorio de la Ciudad, el Ayuntamiento de Madrid da un paso más en su voluntad de hacer realidad un gobierno abierto y con él, los principios de transparencia y participación, como consecuencia del nuevo contexto social y tecnológico en que se encuentra.

Todo ello, unido a la experiencia acumulada desde la creación del Observatorio de la Ciudad por el Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006, que ahora se deja sin efecto, ha permitido comprobar su efectividad en el logro de sus objetivos, y la necesidad de dictar un nuevo Decreto en el que se introduzca una serie de mejoras en la regulación del Observatorio de la Ciudad con el fin de afianzarlo y hacerlo todavía más efectivo como órgano de evaluación y rendición de cuentas, refuerzo de la transparencia en la actividad pública y de la participación ciudadana, dada la trascendencia de estos conceptos y la necesidad de hacerlos realidad, en armonía con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, texto legal que supone un importante avance en la materia y establece unos estándares homologables al del resto de democracias consolidadas.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 76 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y a propuesta del titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto,

DISPONGO

Artículo 1. Objeto.

El objeto del presente Decreto es la regulación del funcionamiento del Observatorio de la Ciudad, como órgano colegiado con funciones de impulso, seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana, que tiene como finalidad impulsar de forma institucional la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación, difundiendo e informando de sus resultados a la ciudadanía, y teniendo en cuenta especialmente la percepción que ésta tiene de la calidad de los servicios municipales.

Artículo 2. Adscripción y naturaleza jurídica.

El Observatorio de la Ciudad se adscribe al Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico como órgano colegiado sin personalidad jurídica propia, estando integrado por representantes del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 3. Régimen jurídico.

1. El Observatorio de la Ciudad se rige por lo dispuesto en el presente Decreto sin perjuicio de las normas específicas que regulen su funcionamiento interno que, en su caso, serán aprobadas en el seno del propio órgano.
2. En lo no previsto en el presente Decreto, será de aplicación lo dispuesto en las normas sobre órganos colegiados contenidas en el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, y en la normativa básica en materia de régimen jurídico del sector público.

Artículo 4. Finalidad y funciones.

1. El Observatorio de la Ciudad responde a una doble finalidad: una interna consistente en promover e impulsar la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación; proporcionando a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios; y otra externa, dirigida a difundir los resultados de la evaluación, la transparencia y la participación a la ciudadanía, informando de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento.

En la consecución de estas finalidades el Observatorio de la Ciudad se orienta por los principios generales de servicio a la ciudadanía, orientación a los resultados, eficacia y eficiencia, y específicamente por los siguientes:

- a) Principio de calidad, informando y promoviendo la utilización de los resultados de la evaluación en la mejora continua de los servicios.

- b) Principio de transparencia, rindiendo cuenta a la ciudadanía.
- c) Principio de participación ciudadana, tomando en consideración la opinión de la ciudadanía.
- d) Principio de objetividad, realizando sus actuaciones con independencia de criterio y basadas en los valores de responsabilidad pública.

2. Para el cumplimiento de las finalidades descritas, el Observatorio de la Ciudad llevará a cabo las funciones siguientes:

- a) Evaluar la gestión municipal y el nivel de calidad de los servicios prestados mediante los sistemas que se definen en el artículo 14 del presente Decreto, con el objetivo de rendir cuentas a la ciudadanía.
- b) Asegurar la transparencia de la actividad municipal y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a la misma.
- c) Incorporar la voz de la ciudadanía para establecer las prioridades de la política municipal mediante estudios de opinión, sugerencias y reclamaciones, y otros canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid.
- d) Proponer la realización de actividades concretas de evaluación, transparencia y participación ciudadana en la organización municipal.
- e) Difundir la información relacionada con el Observatorio de la Ciudad, a través de la página web del Observatorio y del Portal de Gobierno Abierto o mediante cualquier otro medio considerado oportuno.
- f) Elaborar y armonizar los parámetros generales de recogida y análisis de la información contenida en los Sistemas del Observatorio.
- g) Prestar asesoramiento a la organización municipal en las materias que le son propias.
- h) Elaborar y aprobar una memoria anual del Observatorio de la Ciudad dando cuenta de toda la información recogida y analizada y que será remitida por la Presidencia al Pleno para su conocimiento.
- i) Promover actividades de promoción, formación, investigación y sensibilización para un mejor conocimiento de las materias que le son propias.
- j) Colaborar, en las materias que le son propias, con organizaciones de naturaleza análoga.
- k) Cualquier otra que tenga cabida dentro de los fines del Observatorio de la Ciudad o que le sean atribuidas por norma de rango legal o reglamentario.

3. En el desarrollo de las funciones enumeradas en el apartado anterior, el Observatorio de la Ciudad elaborará informes y planes de actuación y adoptará acuerdos y resoluciones.

Los acuerdos y resoluciones adoptadas por el Observatorio de la Ciudad podrán ser remitidos, cuando fuere procedente, por conducto de su Presidente, al órgano competente para su aprobación.

4. El Observatorio de la Ciudad desarrollará sus funciones en relación con la actividad administrativa de todos los órganos y unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.

Todos los órganos y unidades administrativas adscritos a las Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos están obligados a proporcionar al Observatorio de la Ciudad, para el cumplimiento de sus funciones, la información necesaria relativa a los servicios de su competencia.

5. Los acuerdos adoptados por el Observatorio de la Ciudad no tendrán efectos directos frente a terceros.

Artículo 5. Composición.

1. El Observatorio de la Ciudad estará compuesto por el Presidente, el Vicepresidente, los Vocales y el Secretario.
2. Los miembros del Observatorio de la Ciudad, así como quienes participen en sus reuniones, no percibirán remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6. Presidencia.

1. La Presidencia del Observatorio de la Ciudad corresponderá al titular del Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico.
2. Corresponden al Presidente las siguientes funciones:
 - a) Ostentar la representación del Observatorio de la Ciudad.
 - b) Acordar las convocatorias de las sesiones y fijar el orden del día.
 - c) Presidir las sesiones, moderar el desarrollo de los debates y suspenderlos por causas justificadas.
 - d) Dirimir los empates con su voto de calidad.
 - e) Visar las actas y propuestas adoptadas por el órgano, así como las certificaciones de sus acuerdos.
 - f) Remitir al órgano competente los acuerdos y resoluciones del Observatorio de la Ciudad para su aprobación cuando ello fuere procedente. En particular, remitir la memoria anual al Pleno para su conocimiento, a través de la Junta de Gobierno.
 - g) Nombrar al Secretario del Observatorio de la Ciudad.
 - h) Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Presidente.

Artículo 7. Vicepresidencia.

1. La Vicepresidencia del Observatorio de la Ciudad corresponderá al titular de la Dirección General competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico.
2. El Vicepresidente sustituirá al Presidente en los casos de vacante, ausencia o enfermedad y asumirá aquellas funciones que pueda delegarle.
3. En el supuesto de que exista imposibilidad para que el Vicepresidente sustituya al Presidente la Presidencia recaerá en el Vocal que designe el Presidente, con previa comunicación al Secretario.

Artículo 8. Vocales.

1. Serán Vocales del Observatorio de la Ciudad los titulares de las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, el titular de la Coordinación General de la Alcaldía, el titular de la Gerencia de la Ciudad y los titulares de los órganos directivos competentes en materia de coordinación de los Distritos, transparencia, participación ciudadana y presupuestos.
2. Corresponden a los Vocales las siguientes funciones:
 - a) Asistir a las reuniones, participar en los debates y formular ruegos y preguntas.
 - b) Ejercer su derecho de voto, expresar el sentido del mismo y los motivos que lo justifican.

c) Ejercer aquellas funciones que le sean encomendadas expresamente por el Observatorio de la Ciudad.

d) Cuantas otras funciones sean inherentes a su condición.

3. Los Vocales designarán un Vocal suplente entre el personal a su servicio, que les sustituirá en los casos de vacante, ausencia o enfermedad, con rango mínimo de Director General. Dicha designación será comunicada a la Secretaría del Observatorio de la Ciudad.

Artículo 9. Otros asistentes.

A las sesiones del Observatorio de la Ciudad podrán asistir, con voz pero sin voto, los titulares de órganos directivos, funcionarios o expertos que, por razón de sus funciones, conocimiento o especialización, sean convocados por el Presidente.

Artículo 10. Secretaría.

1. El Secretario del Observatorio de la Ciudad será un funcionario designado por el Presidente entre los adscritos al Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico.

2. Corresponde al Secretario velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Observatorio de la Ciudad, certificar las actuaciones del mismo y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de los acuerdos sean respetados.

En particular, corresponden al Secretario las siguientes funciones:

a) Asistir a las reuniones con voz pero sin voto.

b) Efectuar las convocatorias de las sesiones por orden del Presidente así como las citaciones a los miembros del órgano con arreglo a las disposiciones generales de funcionamiento de los órganos colegiados.

c) Preparar el despacho de los asuntos.

d) Redactar y autorizar las actas de las sesiones, autorizándolas con su firma y el visto bueno del Presidente.

e) Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados con el visto bueno del Presidente.

f) Recibir los actos de comunicación de los miembros del órgano y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquier otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.

g) Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Secretario.

3. El Presidente del órgano nombrará un Secretario suplente para los casos de vacante, ausencia o enfermedad, entre los funcionarios adscritos al Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico.

Artículo 11. Funcionamiento, convocatoria y régimen de sesiones.

1. El Observatorio de la Ciudad se reunirá en sesión ordinaria con una periodicidad mínima anual, y en sesión extraordinaria cuando así lo decida el Presidente, a iniciativa propia o previa petición de una cuarta parte de los Vocales.

El Observatorio de la Ciudad se podrá constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que sus normas internas recojan expresa y, excepcionalmente lo contrario.

En las sesiones que se celebren a distancia, los miembros del órgano podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos la identidad de los miembros o suplentes, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las videoconferencias.

2. La convocatoria de las sesiones ordinarias se realizará por el Presidente con una antelación mínima de cinco días. En el caso de las sesiones extraordinarias, la convocatoria se producirá con una antelación mínima de veinticuatro horas a la celebración de la sesión.

Salvo que no resulte posible, las convocatorias serán remitidas a los miembros del órgano a través de medios electrónicos, haciendo constar en las mismas el orden del día junto con la documentación necesaria para su deliberación cuando esté disponible, y las condiciones en las que se va a celebrar la sesión.

3. Para la válida constitución del Observatorio de la Ciudad se requerirá la asistencia del Presidente y Secretario o, en su caso, de quienes les suplan, y la de la mitad, al menos, de sus miembros, en primera convocatoria, y de un tercio de los mismos en segunda convocatoria, que se celebrará treinta minutos después.

4. No podrá ser objeto de deliberación ningún asunto que no figure incluido en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros del órgano colegiado y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría, decidiéndose en caso de empate por el voto de calidad del Presidente.

5. Cuando estuvieran reunidos, de manera presencial o a distancia, el Secretario y todos los miembros del órgano o, en su caso, las personas que les suplan, éstos podrán constituirse válidamente como órgano colegiado para la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de acuerdos sin necesidad de convocatoria previa cuando así lo decidan todos sus miembros.

6. Los acuerdos serán adoptados por mayoría de votos, decidiéndose por el voto de calidad del Presidente, en caso de empate. Cuando se asista a distancia, los acuerdos se entenderán adoptados en el lugar donde tenga la sede el órgano colegiado y, en su defecto, donde esté ubicada la presidencia.

7. Cuando los miembros del órgano voten en contra o se abstengan, quedarán exentos de la responsabilidad que, en su caso, pudiera derivarse de los acuerdos.

8. El Observatorio de la Ciudad podrá aprobar sus reglas internas de funcionamiento.

Artículo 12. Actas.

1. De cada sesión que se celebre se levantará acta por el Secretario en la que se reflejará, en todo caso, los asistentes, el orden del día de la sesión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados.

Las sesiones podrán grabarse. El fichero resultante de la grabación, junto con la certificación expedida por el Secretario de la autenticidad e integridad del mismo, y cuantos documentos en soporte electrónico se utilizasen como documentos de la sesión, podrán acompañar el acta de las sesiones sin necesidad de hacer constar en ella los puntos principales de las deliberaciones.

Cuando se hubiese optado por la grabación de las sesiones celebradas o por la utilización de documentos de soporte electrónico, deberán conservarse de forma que se garantice la integridad y autenticidad de los ficheros electrónicos correspondientes y el acceso a los mismos por parte de los miembros del órgano.

2. En el acta figurará, a solicitud de los respectivos miembros del Observatorio de la Ciudad, el voto contrario al acuerdo adoptado, su abstención y los motivos que la justifiquen o el sentido de su voto favorable.

3. Los miembros del Observatorio de la Ciudad que discrepen de las decisiones válidamente adoptadas, podrán formular voto particular por escrito en el plazo de cuarenta y ocho horas, el cual se incorporará al texto aprobado.
4. Las actas se podrán aprobar en la misma o en la siguiente sesión. El Secretario elaborará el acta con el visto bueno del Presidente y la remitirá a través de medios electrónicos a los miembros del Observatorio de la Ciudad, quienes podrán manifestar, por los mismos medios, su conformidad o reparos al texto, a efectos de su aprobación, considerándose, en caso afirmativo, aprobada en la misma sesión.
5. El Secretario podrá emitir certificación sobre los acuerdos que se hayan adoptado en la sesión sin perjuicio de la ulterior aprobación del acta.

Artículo 13. Grupos de trabajo.

1. El Observatorio de la Ciudad podrá crear grupos de trabajo de carácter permanente para la preparación de las sesiones, y grupos de trabajo para la realización de tareas de análisis, estudio y elaboración de propuestas concretas en el ámbito de la finalidad y funciones del Observatorio de la Ciudad.
2. La composición, funcionamiento y régimen de sesiones de los grupos de trabajo se fijarán por el Observatorio de la Ciudad.
3. Podrán formar parte de los grupos de trabajo los Vocales, empleados públicos y expertos que por razón de su especialización o conocimiento sean designados por el Presidente.

Artículo 14. Sistemas del Observatorio de la Ciudad.

1. Los sistemas del Observatorio de la Ciudad son:
 - a) Plan Estratégico: instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad. Recoge un conjunto de objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación de la actuación municipal.
 - b) Plan de Gobierno: instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las acciones a desarrollar a lo largo del mandato para dar respuesta a la estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.
 - c) Presupuestos: instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.
 - d) Evaluación: conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales.
 - e) Cartas de Servicios: instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.
 - f) Percepción Ciudadana: conjunto integrado de estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía.
 - g) Sugerencias y Reclamaciones: instrumento para la recepción, gestión y análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía para poner en marcha acciones de mejora.
 - h) Gobierno Abierto: conjunto de programas e instrumentos para potenciar la transparencia, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.

2. Para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información de estos Sistemas, la gestión municipal se organiza en áreas de acción, que son los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación de los servicios del Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 15. Dotación de medios.

El Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico dotará al Observatorio de la Ciudad de los medios personales y recursos necesarios para su funcionamiento, sin que ello suponga aumento del gasto público.

Disposición final primera. Decretos precedentes.

Queda sin efecto el Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006 por el que se crea el Observatorio de la Ciudad.

Disposición final segunda. Habilitación de desarrollo y aplicación.

Se faculta al titular del Área de Gobierno competente en materia de calidad, seguimiento y evaluación del plan estratégico para dictar cuantas resoluciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

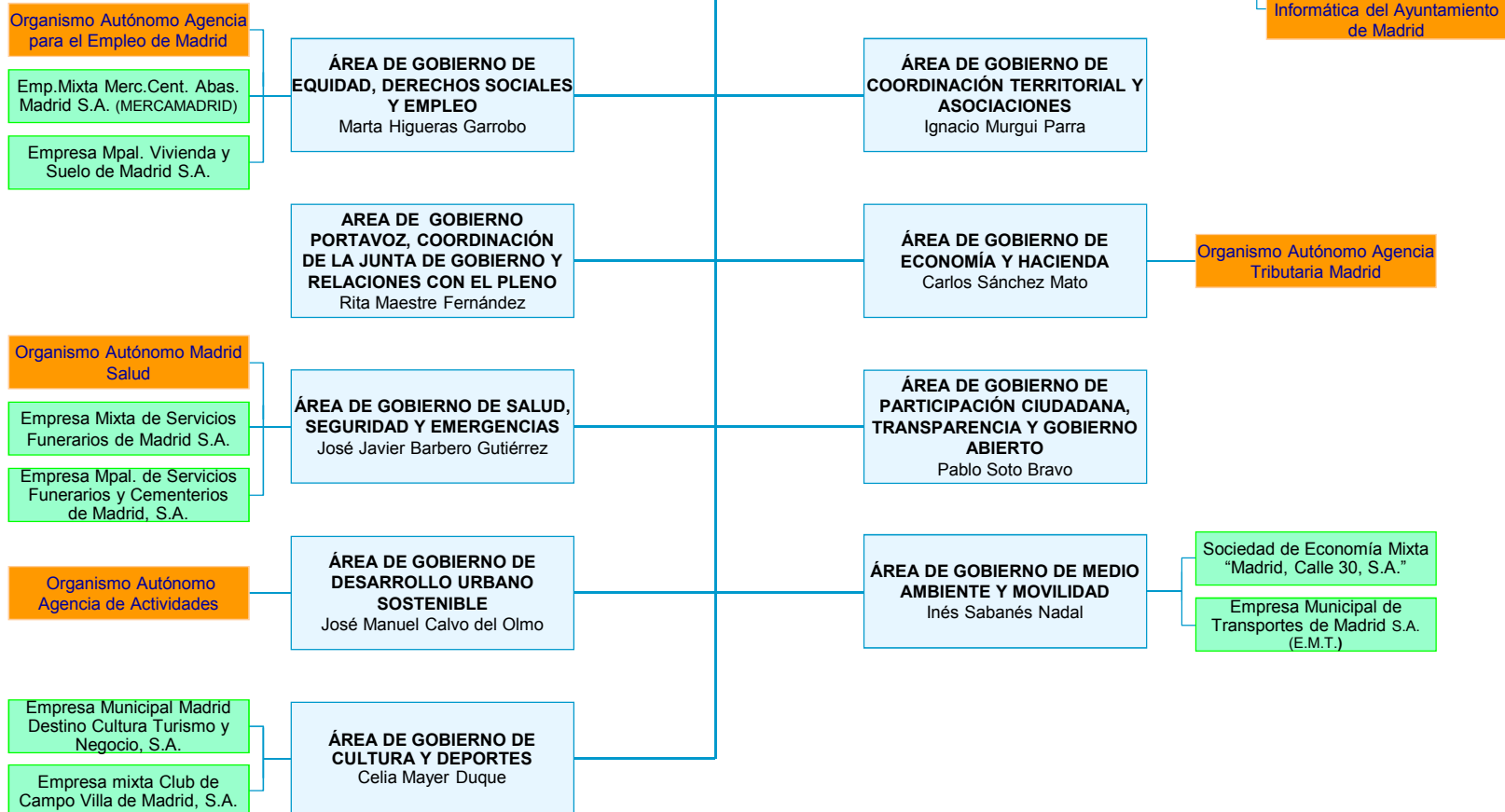
Disposición final tercera. Eficacia y comunicación.

El presente Decreto surtirá efectos desde el día siguiente al de su firma, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid", de conformidad con el artículo 77 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 7 de diciembre de 2015.- La Alcaldesa, Manuela Carmena Castrillo.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid o en el Boletín de la Comunidad de Madrid.

DISTRITOS		
Centro	Fuencarral-El Pardo	Ciudad Lineal
Arganzuela	Moncloa-Aravaca	Hortaleza
Retiro	Latina	Villaverde
Salamanca	Carabanchel	Villa Vallecas
Chamartín	Usera	Vicálvaro
Tetuán	Puente Vallecas	San Blas-Canillejas
Chamberí	Moratalaz	Barajas



Anexo 3 Presupuestos 2015

Distribución del presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios y áreas de acción 2015. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
	01111	ENDEUDAMIENTO	162.308.400,90		
	22101	ACCIÓN SOCIAL PARA EMPLEADOS	25.996.241,17		
	22102	OTRAS PRESTACIONES	21.578.343,44		
	49101	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	80.334.647,36		
	91200	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1.164.390,63		
	91201	ALCALDÍA	524.847,92		
	91202	GABINETE DE LA ALCALDÍA	1.434.360,41		
	91204	ÁREA GOB.PORTAVOZ, COORD. JUNTA GOB. Y REL. PLENO	93.274,15		
	91216	PRESIDENCIA DEL PLENO	269.117,77		
	91220	CONCEJALÍA-PRESIDENCIA DEL DISTRITO	5.524.901,54		
	91230	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	3.354.287,28		
	91240	GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES	8.563.521,10		
	92000	DIR. Y GEST. ADMV. DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	7.121.767,10		
	92001	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DEL DISTRITO	71.365.142,81	-43.697,40	
	92002	ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	8.641.680,06		
	92003	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	54.353.820,96		
	92004	FORMACIÓN DE PERSONAL	2.713.671,13		
	92005	RELACIONES LABORALES	6.010.908,37		
	92006	FOMENTO DE LA TRANSPARENCIA Y MEJORA DE LA GESTIÓN	3.060.464,79		
	92007	GESTIÓN DE PERSONAL	13.087.573,45		
	92008	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	1.243.323,36		
	92009	ASESORÍA JURÍDICA	3.992.167,87		
	92010	OFICINA DE LA PRESIDENCIA DEL PLENO	1.780.726,67		

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
Administración de la Ciudad	92011	DIR.GST.ADMV.PORTAVOZ,COORD.JUNTA GOB. Y REL.PLENO	372.674,47		
	92201	RELACIONES CON EL PLENO	1.014.582,57		
	92202	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3.541.153,60		
	92206	COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	2.157.397,27		
	92207	PROMOCIÓN EXTERIOR	1.564.624,75	-288.956,00	
	92208	RELACIONES CON LOS DISTRITOS	770.637,27		
	92209	PLANIF.Y DESARROLLO DESCENTRALIZACIÓN MUNICIPAL	53.562,02		
	92310	ESTADÍSTICA	2.429.737,46		
	92901	CRÉDITOS GLOBALES	0,00		
	92902	FONDO DE CONTINGENCIA	0,00		
	93101	PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	2.488.390,78		
	93102	CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	16.158.265,93		
	93104	COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA	387.405,82		
	93105	SECTOR PÚBLICO	912.402,61		
	93200	GESTIÓN TRIBUTARIA	50.074.975,25		
	93201	RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS	3.062.311,73		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	26.359.218,80		
	93302	EDIFICIOS	30.511.113,94		
	93401	POLÍTICA FINANCIERA	1.030.965,92		
	93405	TESORERÍA	1.883.805,40		
	91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	473.698,06		
	91203	ÁREA GOB. COORDINACIÓN TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	95.610,89		
91205	ÁREA GOB. PARTICIP. CIUDADANA, TRANSP. Y GOB.ABIERTO	134.681,76			
93100	DIR. Y GEST. ADMV. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	21.771.310,63			
TOTAL ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD			651.766.107,17	-332.653,40	651.433.453,8
	33210	BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO	21.982.261,22		
	33220	ARCHIVOS	384 1.280.625,12		
	33301	MUSEOS	4.468.007,43	-474.495,63	

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
Cultura	33401	ACTIVIDADES CULTURALES	30.796.633,57	-3.984.928,54	
	33404	PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL	608.463,85		
	33405	BANDA SINFÓNICA MUNICIPAL	4.913.832,10	-152.686,61	
	33601	PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO	5.461.863,51	-335.900,58	
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	430.767,86		
	93302	EDIFICIOS	5.521.879,26		
	91213	ÁREA DE GOB.CULTURA Y DEPORTES	282.403,28		
	33000	DIR. Y GEST. ADMV. DE CULTURA Y DEPORTES	23.611.804,33	-18.561.528,44	
TOTAL CULTURA			99.358.541,53	-23.509.539,80	75.849.001,7
Deporte	34101	ACTUACIONES DEPORTIVAS EN DISTRITOS	719.371,13		
	34102	COORDINACIÓN Y FOMENTO DEL DEPORTE	15.511.852,66	-2.184.684,21	
	34201	INSTALACIONES DEPORTIVAS	97.357.016,95	-4.320,00	
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	6.754.659,72		
	91219	ÁREA DELEGADA DE DEPORTES	247.940,90		
	91213	ÁREA DE GOB.CULTURA Y DEPORTES	462.479,22		
	33000	DIR. Y GEST. ADMV. DE CULTURA Y DEPORTES	38.667.996,29	-30.397.385,26	
TOTAL DEPORTE			159.721.316,87	-32.586.389,47	127.134.927,4
Desarrollo Económico y Tecnológico	15109	GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	12.371.230,77		
	43120	MERCADOS Y COMERCIO	1.348.045,92		
	43301	PROMOCIÓN ECONÓMICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	10.746.546,82	-1.280.178,14	
	49300	CONSUMO	7.053.620,52		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	57.065,31		
	91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	22.813,84		
	91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	31.070,88		
	93100	DIR. Y GEST. ADMV. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	385 1.048.531,11		

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
	23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	556.766,57	-466,51	
TOTAL DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO			33.235.691,74	-1.280.644,65	31.955.047,1
Empleo	24100	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID	9.069.703,33		
	24101	EMPLEO Y DESARROLLO ECONÓMICO	0,00		
	24102	FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	4.831.901,95		
	24103	POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES	6.014.795,04		
	24105	GESTIÓN FONDOS EUROPEOS	75.912,18		
	24107	FOMENTO EMPLEO PARA LA CORPORACIÓN LOCAL	7.271,92		
	24109	INTERMEDIACIÓN LABORAL	2.650.864,64		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	305.399,71		
	91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	22.328,10		
	23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	400.102,64	-335,24	
TOTAL EMPLEO			23.378.279,51	-335,24	23.377.944,3
Espacios Públicos abiertos	15321	VÍAS PÚBLICAS	165.474.108,24	-155.074.409,91	
	15322	OTRAS ACTUACIONES EN VÍAS PÚBLICAS	479.981,75		
	15340	INFRAESTRUCTURAS URBANAS	6.628.805,10		
	15341	INFRAESTRUCTURAS ELÉCTRICAS	2.674.625,00		
	16501	EQUIPAMIENTOS URBANOS	64.131.975,79		
	16301	LIMPIEZA VIARIA	199.758.690,99		
	17101	PATRIMONIO VERDE	61.933.421,21		
	17102	ZONAS VERDES	61.973.131,77		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	435.989,48		
TOTAL ESPACIOS PÚBLICOS			563.490.729,33	-155.074.409,91	408.416.319,42
	16001	INGENIERÍA DEL AGUA	30.306.745,28	-29.883,28	
	16102	SUMINISTRO HÍDRICO	16.399.562,53		
	16210	GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	140.472.824,32		
	16230	PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	71.910.442,73		
	17211	SOSTENIBILIDAD	5.841.837,47	-11.600,00	

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
Medio Ambiente	17212	CONTROL AMBIENTAL	8.047.105,31		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	235.533,30		
	91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	642.188,15		
	17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	30.399.468,98	-10.389.320,68	
TOTAL MEDIO AMBIENTE			304.255.708,07	-10.430.803,96	293.824.904,1
Movilidad y Transporte	13301	TRÁFICO	29.983.695,78		
	13302	GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	2.380.019,71	-4.602,46	
	13402	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD	53.200.323,43		
	13403	INSTALACIONES DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	14.043.545,08		
	13404	GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	38.855.689,73		
	44110	PROMOCIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE	129.061.878,50	-21.051.663,50	
	91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	287.946,50		
	17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	13.630.616,95	-4.658.398,82	
TOTAL MOVILIDAD Y TRANSPORTE			281.443.715,68	-25.714.664,78	255.729.050,9
Relación con la ciudadanía	92401	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO	2.869.318,72		
	92501	ATENCIÓN AL CIUDADANO	27.468.796,65		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	111.976,96		
	93302	EDIFICIOS	76.608,90		
	91203	ÁREA GOB. COORDINACIÓN TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	4.432,15		
	91205	ÁREA GOB.PARTICIP. CIUDADANA, TRANSP. Y GOB.ABIERTO	6.243,32		
TOTAL RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA			30.537.376,70	0,00	30.537.376,70
Salud	31100	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. MADRID SALUD	13.672.874,74		
	31101	SALUBRIDAD PÚBLICA	57.560.725,65		
	31102	ADICCIONES	14.968.279,36		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	453.338,71		
	93302	EDIFICIOS	387 10.372,80		

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
	91218	ÁREA DE GOB. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	103.712,84		
	13000	DIR.Y GEST.ADMV.DE SALUD,SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	2.533.395,59		
TOTAL SALUD			89.302.699,69	0,00	89.302.699,7
Seguridad y Emergencias	13001	RECURSOS HUMANOS. SEGURIDAD	3.881.863,08		
	13201	SEGURIDAD	355.432.454,91	-12.129,30	
	13510	SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	48.751.884,23	-34.300,00	
	13610	BOMBEROS	107.035.321,42		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	3.346.840,71		
	93302	EDIFICIOS	173.462,65		
	91218	ÁREA DE GOB. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	619.738,73		
	13000	DIR.Y GEST.ADMV.DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	15.138.369,75		
TOTAL SEGURIDAD Y EMERGENCIAS			534.379.935,48	-46.429,30	534.333.506,2
Cohesión Social y Servicios Sociales	23101	IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	14.401.698,10		
	32301	CENTROS DOCENTES ENSEÑANZA INFANTIL Y PRIMARIA	63.170.268,91		
	32501	ABSENTISMO	1.603.965,54		
	32601	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EDUCACIÓN	9.312.444,30		
	23105	ATENCIÓN CONVIVENCIAL A PERSONAS CON ADICCIONES	3.002.849,75		
	23102	FAMILIA E INFANCIA	41.576.199,08		
	23103	MAYORES Y ATENCIÓN SOCIAL	178.300.983,77		
	23104	PLANES DE BARRIO	4.968.630,92		
	23106	INCLUSIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A LA EMERGENCIA	67.980.716,19	-228.013,24	
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	555.698,80		
	93302	EDIFICIOS	6.697.629,53		
	91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	378.848,43		
	23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	388 6.788.675,52	-5.688,19	
TOTAL COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES			398.738.608,84	-233.701,43	398.504.907,4

ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
Urbanismo	15000	DIR.Y GESTIÓN ADMV.DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	21.489.486,01		
	15101	PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA	4.497.079,60		
	15102	GESTIÓN URBANÍSTICA	73.436.948,30	-89.339,68	
	15103	EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	15.724.606,41		
	15104	ESTRATEGIA URBANA	1.796.699,53		
	15105	GESTION DEL PATRIMONIO MUNICIPAL DEL SUELO	2.311.241,09		
	15108	REVISIÓN DEL PLAN GENERAL ORDENACIÓN URBANA MADRID	2.370.140,19		
	91206	ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	847.322,66		
TOTAL URBANISMO			122.473.523,79	-89.339,68	122.384.184,1
Vivienda	15210	PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE VIVIENDA	51.688.957,20	-51.939.323,70	
	15220	CONSERVACIÓN Y REHABILITACIÓN VIVIENDA	6.405.371,10		
	91208	ÁREA DE GOB.DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	57.267,57		
	23100	DIR.Y GEST.ADMVA.EQUIDAD, DCHOS. SOCIALES Y EMPLEO	1.026.191,32	-859,84	
TOTAL VIVIENDA			59.177.787,19	-51.940.183,54	7.237.603,6
TOTAL ÁREAS DE ACCIÓN			3.351.260.021,59	-301.239.095,17	3.050.020.926,42

Anexo 4. Cartas de Servicios

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cartas aprobadas (a 31 de diciembre de cada año)	33	39	42	47	52	59
Cartas vigentes (a 31 de diciembre de cada año)					50	56
Cartas evaluables (las aprobadas antes del 30 de junio del año anterior y vigentes)	25	38	42	47	42	54
Cartas evaluadas	23	32	38	42	45	54
Cartas certificadas	---	---	---	---	16	19
Grado de cumplimiento	94	87'29	82	82'43	86'84	80'73
Compromisos	381	440	448	502	529	494

	Aprobación	Evaluación 2015 (1)	Certificación
Cartas de Servicios aprobadas en 2006			
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	01-03-2016	2014
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	26-04-2016	2014
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	Derogada 2012	---
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	Derogada 2012	---
5. Bomberos	13-07-2006	14-12-2016	2014
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	13-12-2016	2015
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	31-03-2016	2014
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	24-05-2016	---
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	31-03-2016	2015
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	31-03-2016	2015
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	31-03-2016	2015
Cartas de Servicios aprobadas en 2007			
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	08-03-2016	2015
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	15-03-2016	2014
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	12-04-2016	2015
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	14-04-2016	2014
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	22-02-2016	2014
Cartas de Servicios aprobadas en 2008			
17. Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	29-04-2016	2015
18. Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	08-05-2016	---

19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	10-03-2016	2014
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	24-02-2016	2015
21.	Información Estadística	26-12-2008	24-02-2016	2015
Cartas de Servicios aprobadas en 2009				
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	10-05-2016	2014
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	04-03-2016	2015
24.	Protección Animal	30-04-2009	19-04-2016	2014
25.	Secretaría General Técnica Seguridad y Movilidad	2-07-2009	07-03-2016	--
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	09-05-2016	2015
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	09-05-2016	2015
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	09-05-2016	2015
Cartas de Servicios aprobadas en 2010				
29.	Centros de Día	08-04-2010	10-03-2016	2014
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	Derogada 2015	--
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	30-03-2016	2014
32.	Brotos y Alertas Alimentarias	22-07-2010	24-02-2016	2014
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	06-06-2016	2014
Cartas de Servicios aprobadas en 2011				
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	15-04-2016	--
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	03-03-2016	2014
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	20-06-2016	--
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	24-07-2016	--
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	31-03-2016	2015
39.	Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	18-04-2016	2015
Cartas de Servicios aprobadas en 2012				
40.	SAMUR Social	15-03-2012	04-03-2016	2015
41.	Agencia de Actividades	26-04-2012	29-04-2016	2015
42.	Sugerencias y Reclamaciones	10-05-2012	14-12-2016	--
Cartas de Servicios aprobadas en 2013				
43.	Parques y Jardines	13-03-2013	27-06-2016	--
44.	Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13-03-2013	13-06-2016	2015
45.	Centros de Mayores	13-03-2013	03-03-2016	2014
46.	Gestión del Agua	20-03-2013	10-07-2016	2015
47.	Centros de Atención a la Infancia	05-09-2013	31-03-2016	--
Cartas de Servicios aprobadas en 2014				

48.	Centros de Apoyo a las Familias	23-01-2014	25-04-2016	--
49.	Prevención y Control de Plagas	20-02-2014	26-04-2016	--
50.	Cita Previa	29-05-2014	08-06-2016	--
51.	Registro	29-05-2014	06-05-2016	--
52.	Educación Social	18-06-2014	29-03-2016	--
Cartas de Servicios aprobadas en 2015				
53.	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)	29-01-2015	16-03-2016	--
54.	Control del Ruido	22-04-2015	21-04-2016	--
55.	Juventud	22-04-015	30-03-2016	--
56.	Consejo al Viajero y Vacunación Internacional	29-04-2015	04-03-2016	--
57.	Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	29-04-2015	29-03-2016	--
58.	BOAM	19-11-2015	--	--
59.	Objetos Perdidos	19-11-2015	--	--

(1) Se sombrea en gris, las CS evaluadas en fecha (antes del 31 de marzo)

Anexo 5. Sugerencias y Reclamaciones

5.1. Áreas de Acción del Observatorio de la Ciudad / Matérias y submatérias del Sistema SYR.

Matérias SYR + SYR TRIBUTARIAS + SYR EEPP

5.2. Motivos del Sistema SYR

5.3. Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015

5.4. SyR de Empresas Públicas

ANEXO 5.1. Área de Acción del Observatorio de la Ciudad / Matérias y Submatérias del Sistema SYR

ÁREA DE ACCIÓN	MATERIA SYR	SUBMATERIA SYR
1. COHESIÓN SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	COHESIÓN SOCIAL	Promoción de la igualdad
		Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual
		Inmigración e integración
		Violencia de género
	SERVICIOS SOCIALES	Centros municipales para familias y menores
		Programas municipales
		Voluntariado
		Centros municipales de integración
		Centros de apoyo a la familia CAF
		Centros de atención a la infancia CAI
		Servicio de Educación Social
		Atención Social Primaria
		Ayudas sociales
		Servicios de ayudas a domicilio
		Teleasistencia
		Atención a la dependencia
		Samur Social
		Centros de día (asistenciales)
		Centros municipales de mayores (de ocio)

ÁREA DE ACCIÓN	MATERIA SYR	SUBMATERIA SYR
	EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Actividades Educativas
		Centros educativos municipales
		Campamentos
		Centros abiertos
		Colegios Públicos
		Escuelas Infantiles
		Juventud
2. CULTURA	CULTURA	Otras infraestructuras culturales
		Promoción y Proyectos Culturales
		Bibliotecas especializadas
		Gestión de solicitudes en Centros Culturales
		Actividades en Centros Culturales de los Distritos
		Actividades Culturales en medio abierto
		Bibliotecas
		Museos
		Archivos
		Monumentos
3. DEPORTE	DEPORTES	Promoción Deportiva
		Clases y Escuelas Deportivas
		Uso libre de instalaciones deportivas
		Torneos, Competiciones y Pruebas
		Servicios de Medicina Deportiva
4. DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO	ECONOMÍA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	Comercio
		Consumo
		Desarrollo Empresarial
		Ferias y Congresos
		Innovación y Tecnología
		Licencias de actividad
		Otros
5. EMPLEO	EMPLEO (sin oposiciones y	Promoción del empleo

ÁREA DE ACCIÓN	MATERIA SYR	SUBMATERIA SYR
	concursos)	
6. ESPACIOS PÚBLICOS ABIERTOS	VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	Áreas recreativas
		Marquesinas y Mupis
		Mobiliario Urbano
		Alumbrado
		Aceras y calzadas
		Carril bici
		Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos
		Intercambiadores de transporte
	Señalización de calles y lugar de interés	
	MEDIO AMBIENTE (solo algunas submaterias)	Parques históricos, singulares y forestales
		Zonas verdes de titularidad no municipal
		Gestión consumo de agua en espacios públicos
		Limpieza urbana y equipamientos
		Zonas verdes de barrio o distrito
Arbolado de alineación		
7. MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE (solo algunas submaterias)	Recogida de residuos
		Tratamiento y eliminación de residuos
		Agua
		Ruidos
		Contaminación lumínica
		Calidad del Aire
		Energía
		Sostenibilidad
		Educación ambiental
8. MOVILIDAD Y TRANSPORTE	MOVILIDAD	Agentes de movilidad
		BICIMAD
		APR (Áreas de Prioridad Residencial)
		Aparcamientos cerrados
		Aparcamientos en la vía pública
		SER
Grúas		

ÁREA DE ACCIÓN	MATERIA SYR	SUBMATERIA SYR
		Tráfico
		Multas
		Transportes públicos
		Planeamiento viario
		Señalización de tráfico
		Ocupación de la vía pública
		Redes Sociales
		Cita previa
		Aplicación de pago
		Oficinas de Atención al Ciudadano
		Registros
		Otras dependencias municipales
		Teléfono 010
		Página Web
		Sede Electrónica
		SYR
		Participación Ciudadana
		Prevención y Promoción de la Salud
		Salud Ambiental
		Plagas
		Protección animal
		Seguridad Alimentaria
		Aguas consumo grifo
		Actividades analíticas
		Adicciones
		Riesgos Laborales
		Expedientes sancionadores
		Bomberos
		SAMUR
		Protección Civil
		Policía Municipal

ÁREA DE ACCIÓN	MATERIA SYR	SUBMATERIA SYR
12. TURISMO	TURISMO	Atención al turista extranjero
		Otros servicios turísticos
13. URBANISMO	URBANISMO	Planeamiento urbanístico
		Gestión Urbanística
		Licencias Urbanísticas
		Control de la edificación
14. VIVIENDA	VIVIENDA	Vivienda
15. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA (con oposiciones y concursos y sin participación)	Coordinación
		Relaciones públicas
		Tributos
		Estadística ciudad de Madrid
		Elecciones y Censo Electoral
		Padrón de Habitantes
		Gestión Económica-Financiera
		Oposiciones y concursos
		Otros
		Responsabilidad patrimonial
	Transparencia	
	RELACIONES INTERNACIONALES	Relaciones internacionales

Matérias SYR + SYR TRIBUTARIAS + SYR EEPP

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SyR generales	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920	53.696
S y R tributarias (incluye peticiones de información)	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.516	5.109	4.606
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695	13.919
TOTAL	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228	46.455	54.724	72.221

Sugerencias y Reclamaciones por Áreas de Acción 2015

		SYR General	SYR Tributario	Empresas Públicas	TOTAL	%
1. Cohesión Social y SsSs	Cohesión Social	2.840			2.840	3,93
	Servicios Sociales					
	Educación y Juventud					
2. Cultura	Cultura	3.147		472	3.619	5,01
3. Deporte	Deporte	4.239		61	4.300	5,95
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	Economía y Desarrollo Tecnológico	474		31	505	0,70
5. Empleo	Empleo (sin oposiciones)	97			97	0,13
6. Espacios Públicos Abiertos	Espacios Públicos	15.081		371	15.452	21,40
	Medio Ambiente (parte)					
7. Medio Ambiente	Medio Ambiente (parte)	5.050			5.050	6,99
8. Movilidad	Movilidad y Transporte	14.388		12.555	26.943	37,31
9. Relación Ciudadanía	Relación Ciudadanía	2.705			2.705	3,75
10. Salud	Salud	1.008		256	1.264	1,75
11. Seguridad y Emergencias	Seguridad y Emergencias	2.278			2.278	3,15
12. Turismo	Turismo	3		35	38	0,05
13. Urbanismo	Urbanismo	1.692			1.692	2,34
14. Vivienda	Vivienda	27		138	165	0,23
15. Administración Ciudad	Administración Ciudad (+ oposiciones)	667	4.606		5.273	7,30
	Internacionalización				0	
		53.696	4.606	13.919	72.221	100
			72.221			

Sugerencias y Reclamaciones por Áreas de Acción. Evolución anual

Sugerencias y Reclamaciones por Áreas de Acción. Evolución anual

	2011	2012	2013	2014	2015
Cohesión Social	0,00	0,05	0,06	0,03	3,93
Servicios Sociales	2,93	3,33	6,49	2,99	
Educación y Juventud	0,44	1,82	1,41	0,75	
Cultura	2,94	3,33	2,69	3,03	5,01
Deporte	7,04	8,14	7,73	6,82	5,95
Desarro Eco y Tecn	0,37	0,59	0,55	1,11	0,70
Empleo	0,25	0,44	0,30	0,20	0,13
Espacios Públicos	9,42	8,10	7,48	7,26	21,40
<i>Arbolado. Zonas verdes. Limpieza. Agua</i>	23,13	19,62	22,77	20,25	
Medio Ambiente					6,99
Movilidad y Transportes	31,87	28,33	26,50	35,83	37,31
Relación Ciudadanía	2,67	3,34	3,27	3,14	3,75
Salud	1,24	1,98	1,64	1,86	1,75
Seguridad y Emergencias	5,41	6,62	4,94	3,31	3,15
Turismo	0,23	0,13	0,11	0,11	0,05
Urbanismo	2,88	3,31	3,04	3,10	2,34
Vivienda	0,94	0,93	0,83	0,25	0,23
Administración de la Ciudad	7,76	10,14	10,21	9,97	7,30
Internacionalización	0,01	0,01	0	0	

ANEXO 5.2. Motivos del Sistema SYR

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad = Motivos SYR	Ejemplo de una reclamación sobre este motivo en el servicio de bibliotecas
1. Elementos tangibles: disponibilidad y condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio, su equipamiento y los materiales de comunicación.	1.1 Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.)	La bibliotecas es grande pero mal distribuida, hace calor en verano y frío en invierno y las distintas zonas (libros, videos, infantil) están sin señalizar
	1.2. Accesibilidad (medios de transporte, señalización exterior, accesos)	Han abierto una biblioteca preciosa pero sólo se puede ir en coche, está muy alejada y no hay ningún transporte público que nos lleve hasta allí
	1.3. Barreras arquitectónicas	No se puede acceder a la biblioteca con un carrito de bebé, hay unas escaleras enormes y sin rampa
	1.4. Confidencialidad	Cuando hablo con la bibliotecaria se entera todo el mundo de qué revistas estoy pidiendo
	1.5. Limpieza	Los lunes, después del fin de semana la biblioteca está sucia, las mesas con polvo y las papeleras llenas
	1.5. Mantenimiento y obras (de los edificios)	La pintura de las paredes y el suelo están asquerosos ¿cuándo piensan arreglarlo?
	1.6. Averías (de los equipamientos)	El ordenador está siempre roto y no podemos conectarnos a internet
	1.7. Impresos	El impreso para hacerte el carnet pide datos que no vienen a cuento
2. Personas: disponibilidad, conocimientos y actitud	2.1. Disponibilidad de personal	Sólo hay un bibliotecario y mucho ratos no está por lo que tenemos que esperar para poder coger los libros
	2.2. Trato recibido	No tenemos porqué aguantar los malos humos de la señora de la entrada
	2.3. Conocimientos	El bibliotecario no tiene ni idea de los libros que hay y cómo buscarlos
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para prestar el servicio	3.1. Horarios	La biblioteca está abierta de 9.00 a 21.00 horas. Es un horario totalmente insuficiente en época de exámenes
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	Cada vez que quiero coger prestado un libro tengo que esperar media hora de cola como mínimo . . .
	3.3. Tiempo de atención (una vez se ha accedido al servicio)	. . . y cuando por fin me toca a mí, el bibliotecario me atiende a toda pastilla y con prisas y
	3.4. Organización – planificación del servicio	Si saben que de 6 a 8 de la tarde hay mucha más gente ¿por qué por la mañana hay dos bibliotecarias y por la tarde sólo una? Debería ser al revés
	3.5. Procedimientos y plazos (tardanza en tramitación)	Hace tres meses que pedí el carnet infantil para mi hijo y todavía no me lo han dado

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad = Motivos SYR	Ejemplo syr (servicio de bibliotecas)
4. Fiabilidad / Eficacia: capacidad para prestar el servicio	4.1. Facilidad de acceso al servicio (falta de plazas, ...)	Las plazas para el Cuentacuentos son muy pocas y siempre están los mismos niños
	4.2. Falta de prestación del servicio (insuficiencia o no disponibilidad)	Aunque nos dicen que podemos pedir libros nuevos y nos los traerán, no es verdad, los libros nuevos nunca llegan
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	Siempre que pido un libro a la señorita . . . me dice que no lo tienen, que está prestado y resulta que si lo tienen y que la señorita que la sustituye un rato después si lo localiza
	4.4. Nuevo servicio (solicitud de un nuevo servicio)	No entiendo que en el s. XXI esta biblioteca solo ofrezca libros el formato papel, debería proporcionar muchos otros productos y en más formatos
	4.5. Tasas y precios	Me parece una pasada pagar 3 euros por renovarme un carnet que me han robado
	4.6. Disconformidad con la actividad	Con el carnet infantil han dado a mi hijo un videojuego que está recomendado para mayores de 18 años
5. Eficiencia: prestación del servicio con los medios adecuados	5.1. Eficiencia	En los tiempos que corren me parece un despilfarro total y absoluto que nos hagan una biblioteca de 1.000m2, con ordenador en todas las mesas y 4 libros por título

“Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015”



Diciembre 2015

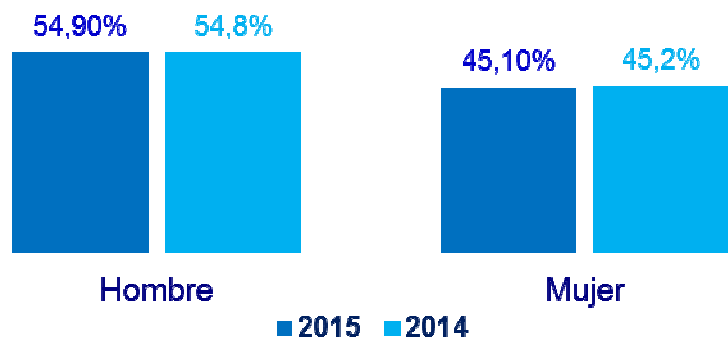
I. METODOLOGÍA

Universo	Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio desde el 1 de enero hasta el 28 de agosto de 2015.
Tamaño Muestral	3.045 entrevistas. Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación se ha realizado una parte telefónicamente mediante sistema CATI (352 entrevistas) y on line, el resto (2.693).
Muestreo y selección de informantes	Aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como un análisis de regresión y una tabla que muestra los principales resultados obtenidos por aquellas Unidades Gestoras que más base de respuesta han obtenido y de la Dirección General de Atención al Ciudadano.
Errores muestrales	Teniendo en cuenta el universo de 51.414 SYR realizadas por ciudadanos, el error para el total de la muestra es del +/- 1,76% para un nivel de confianza del 95.5% (2 sigma) y p=q=50%.
Trabajo realizado por	Quota Research www.quotaresearch.com

II. INFORME DE RESULTADOS

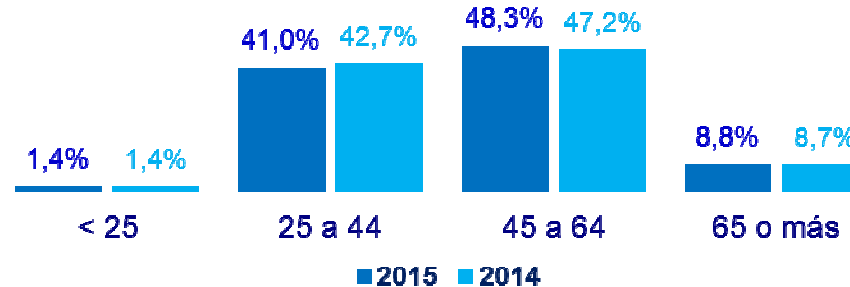
1. Perfil del usuario

GÉNERO



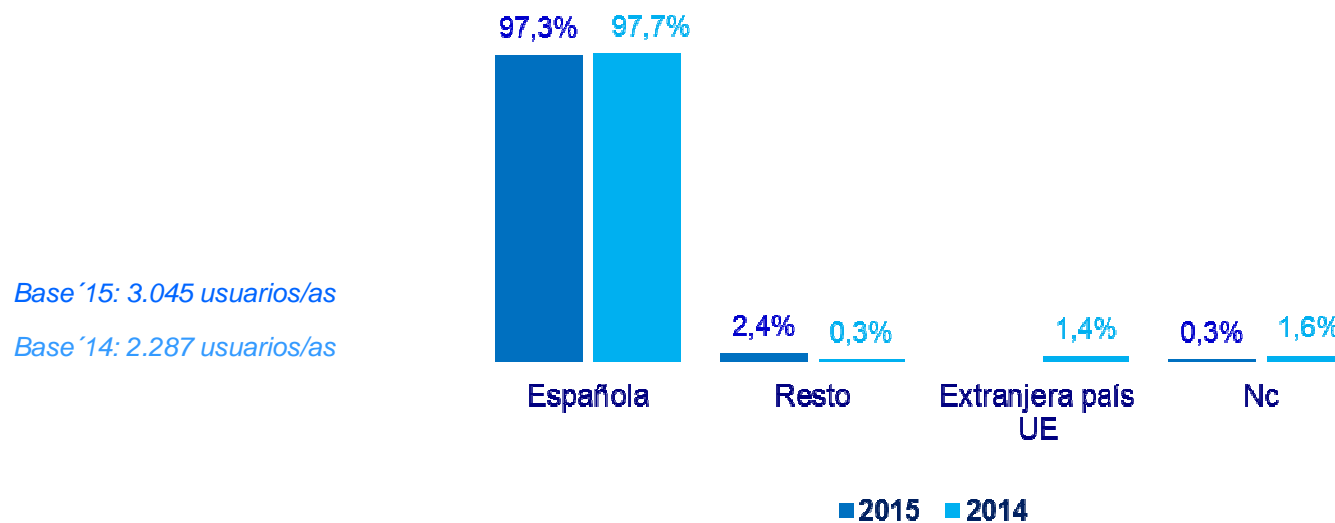
Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14: 2.287 usuarios/as

EDAD



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14: 2.287 usuarios/as

NACIONALIDAD



Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14: 2.287 usuarios/as

GÉNERO

	Total	Teléfono	Web
Hombre	54,9%	54,3%	54,9%
Mujer	45,1%	45,7%	45,1%

Base 15: 3.045 usuarios/as

EDAD

	Total	Teléfono	Web
<25	1,4%	0,6%	1,5%
25-44	41,0%	37,0%	41,5%
45-64	48,3%	47,1%	48,4%
65 a más	8,8%	15,0%	8,0%

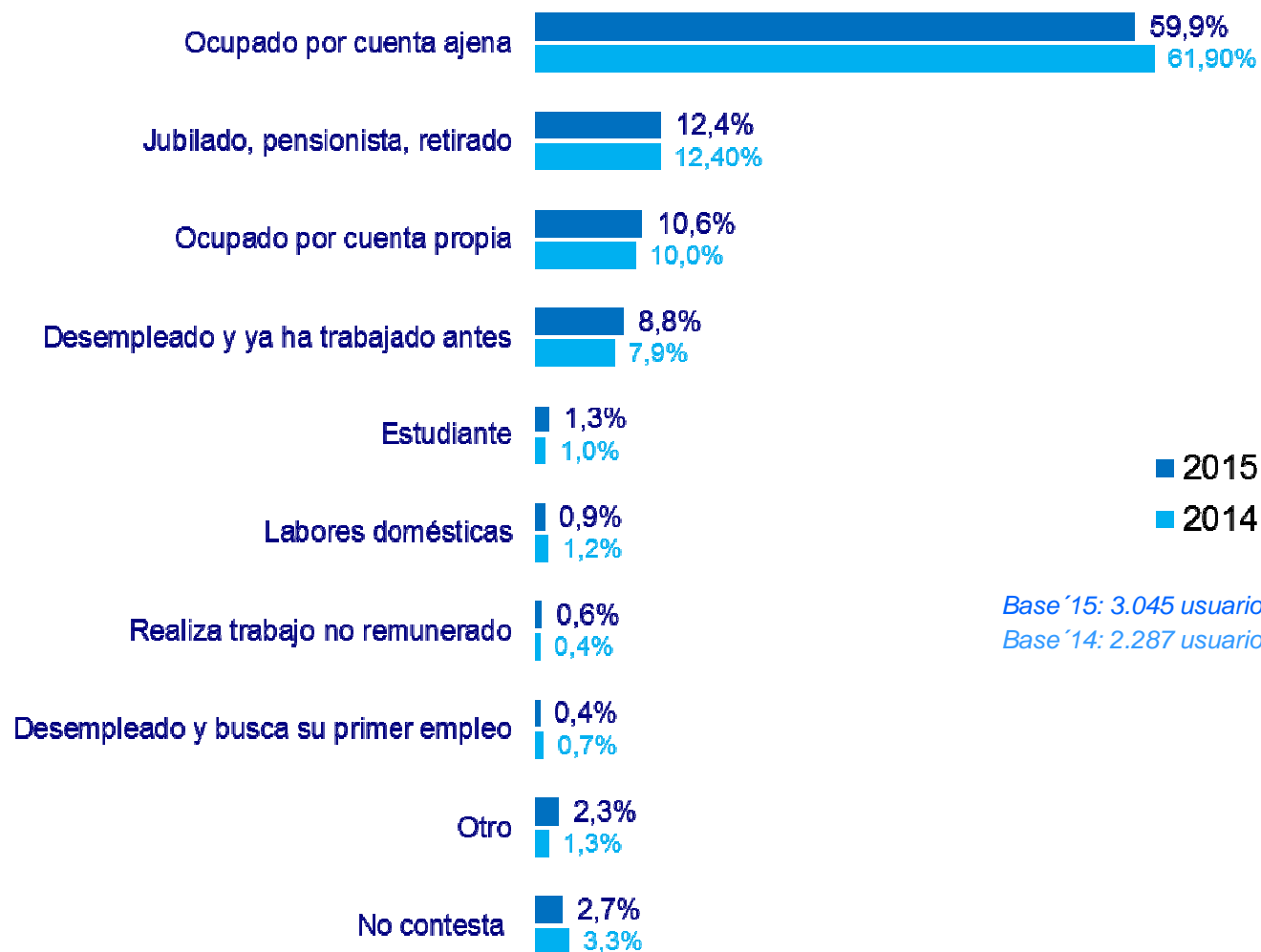
Base 15: 3.045 usuarios/as

NACIONALIDAD

	Total	Teléfono	Web
Española	97,3%	97,1%	97,3%
Extranjera	2,4%	2,9%	2,4%
No contesta	0,3%	0,0%	0,3%

Base 15: 3.045 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL



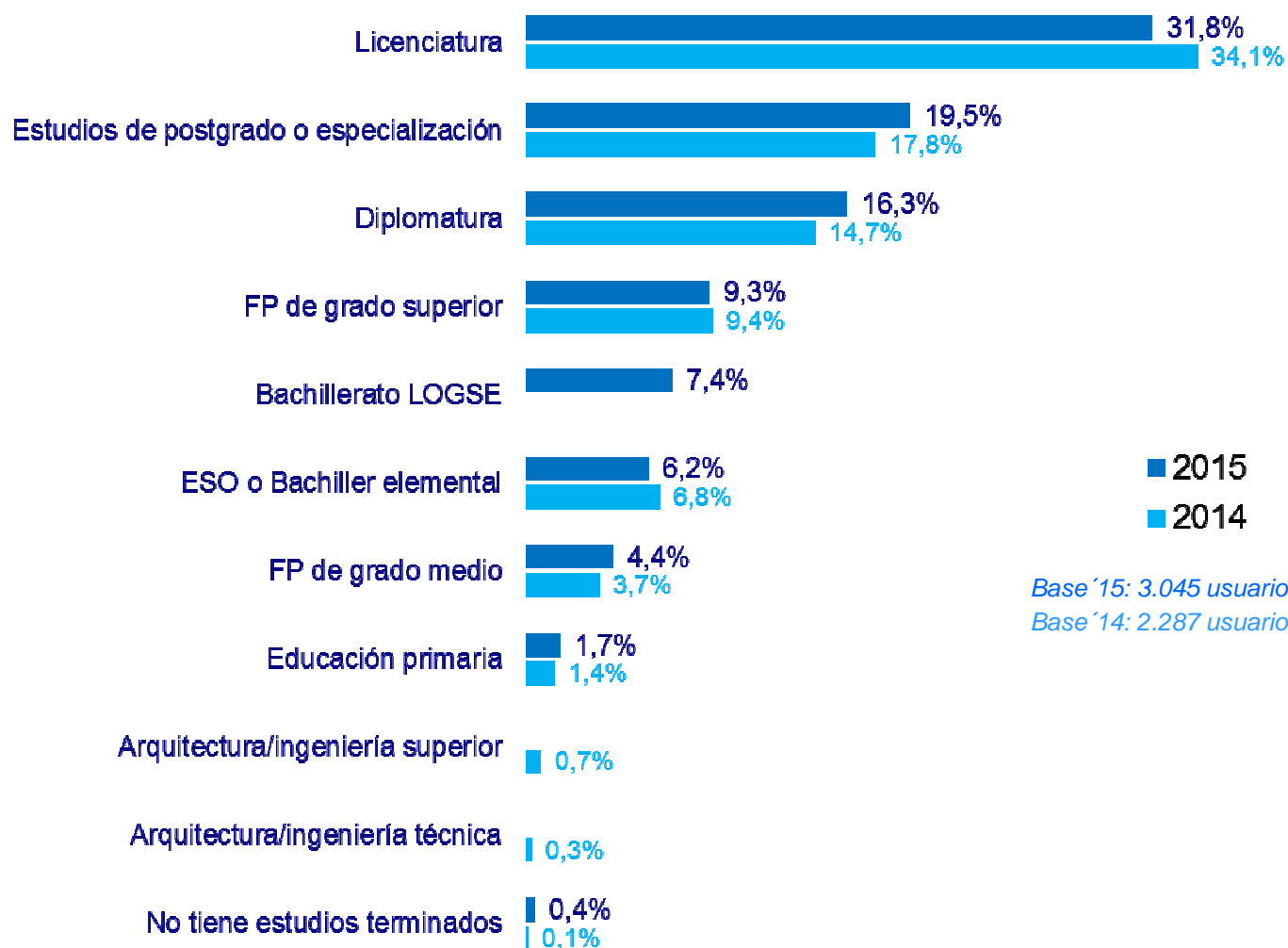
Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

SITUACIÓN LABORAL

	Total	Teléfono	Web
Ocupado por cuenta ajena	59,9%	53,9%	60,7%
Jubilado, pensionista, retirado	12,4%	17,5%	11,7%
Ocupado por cuenta propia	10,6%	12,3%	10,4%
Desempleado y ya ha trabajado antes	8,8%	8,9%	8,8%
Estudiante	1,3%	0,3%	1,4%
Labores domésticas	0,9%	0,6%	1,0%
Realiza trabajo no remunerado	0,6%	0,3%	0,7%
Desempleado y busca su primer empleo	0,4%	0,9%	0,3%
Otra situación	2,3%	2,3%	2,3%
No contesta	2,7%	3,2%	2,7%

Base 15: 3.045 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS

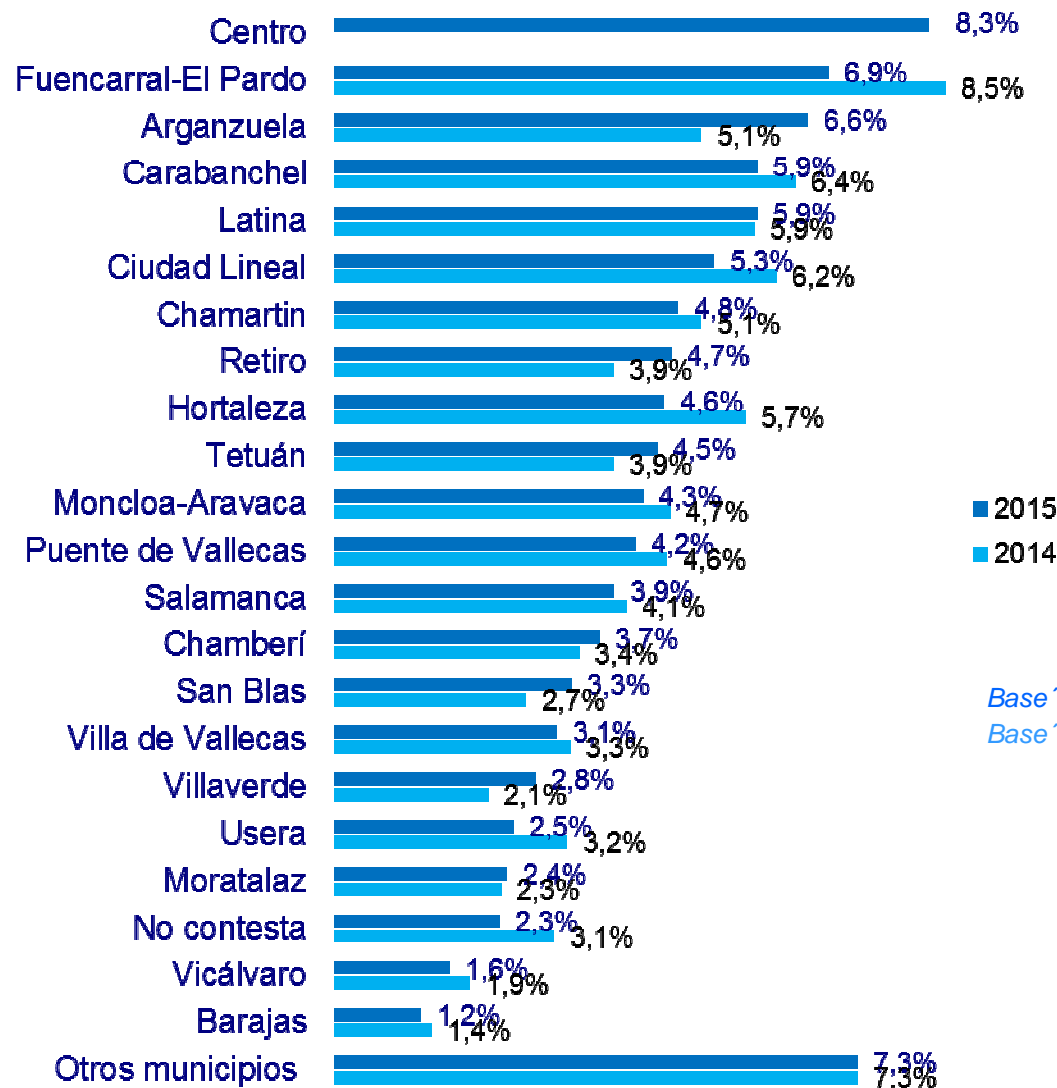


NIVEL DE ESTUDIOS

	Total	Teléfono	Web
Licenciatura	31,8%	35,4%	31,3%
Estudios de postgrado o especialización	19,5%	12,9%	20,4%
Diplomatura	16,3%	12,0%	16,9%
FP de grado superior	9,3%	8,6%	9,4%
Bachillerato LOGSE	7,4%	9,1%	7,1%
ESO o Bachiller elemental	6,2%	7,1%	6,1%
FP de grado medio	4,4%	3,7%	4,5%
Educación primaria	1,7%	5,7%	1,1%
No tiene estudios terminados	0,4%	1,4%	0,3%
No contesta	3,0%	4,0%	2,9%

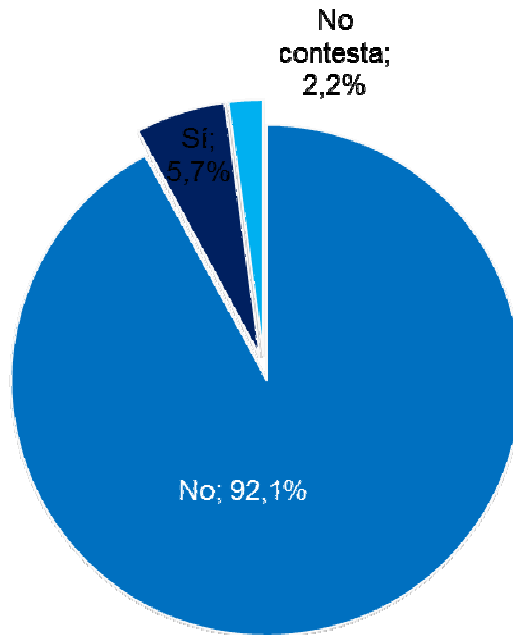
Base 15: 3.045 usuarios/as

RESIDENCIA



Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

DISCAPACIDAD



	Total	Teléfono	Web
Sí	5,7%	7,4%	5,5%
No	92,1%	90,9%	92,2%
Ns/Nc	2,2%	1,7%	2,2%

Base 15: 3.045 usuarios/as

¿CÓMO CONOCIÓ LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES?

	TOTAL	TELÉFONO	WEB
Por la web del Ayuntamiento de Madrid	53,98%	42,90%	55,44%
Por el teléfono 010	18,49%	21,59%	18,08%
Otro medio	13,17%	9,38%	13,67%
Por conocidos o familiares	10,56%	9,66%	10,68%
Por otro servicio municipal: Oficina de Atención al Ciudadano, madrid.es o Junta de Distrito	10,53%	16,19%	9,79%
Por campañas municipales (pago de impuestos, recogida de enseres...)	2,97%	6,53%	2,50%
No sabe	2,81%	2,56%	2,84%

Base 15: 3.045 usuarios/as

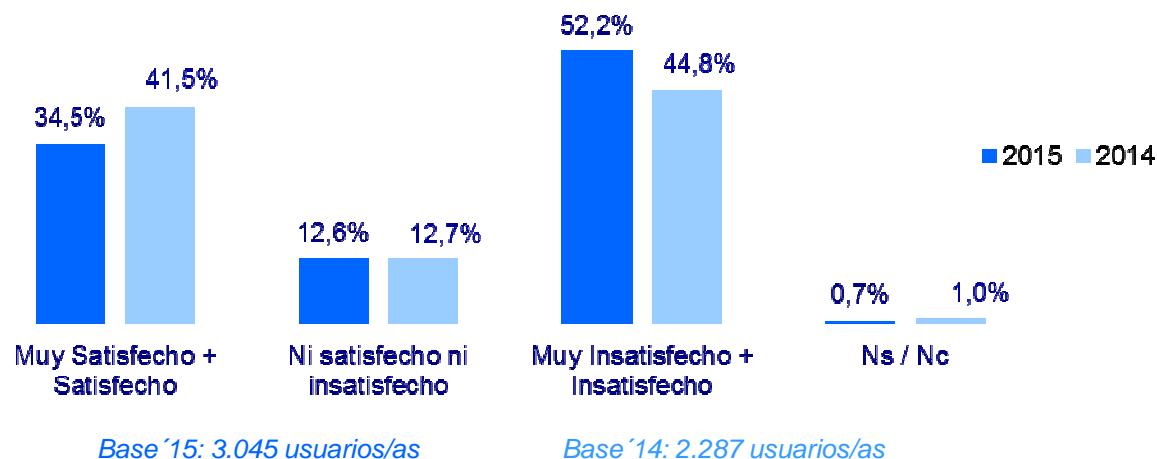
¿CUÁNTAS SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES / FELICITACIONES HA INTERPUESTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

	TOTAL	WEB	TELÉFONO
UNA	54,5%	66,8%	52,9%
DOS	24,5%	17,6%	25,4%
TRES	12,1%	11,1%	12,3%
CUATRO	5,6%	3,1%	5,9%
MÁS DE CUATRO	11,4%	7,7%	11,9%
NO RECUERDA	5,3%	4,0%	5,5%
NO CONTESTA	0,9%	0,6%	0,9%

Base 15: 3.045 usuarios/as

2. Valoraciones generales

SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA

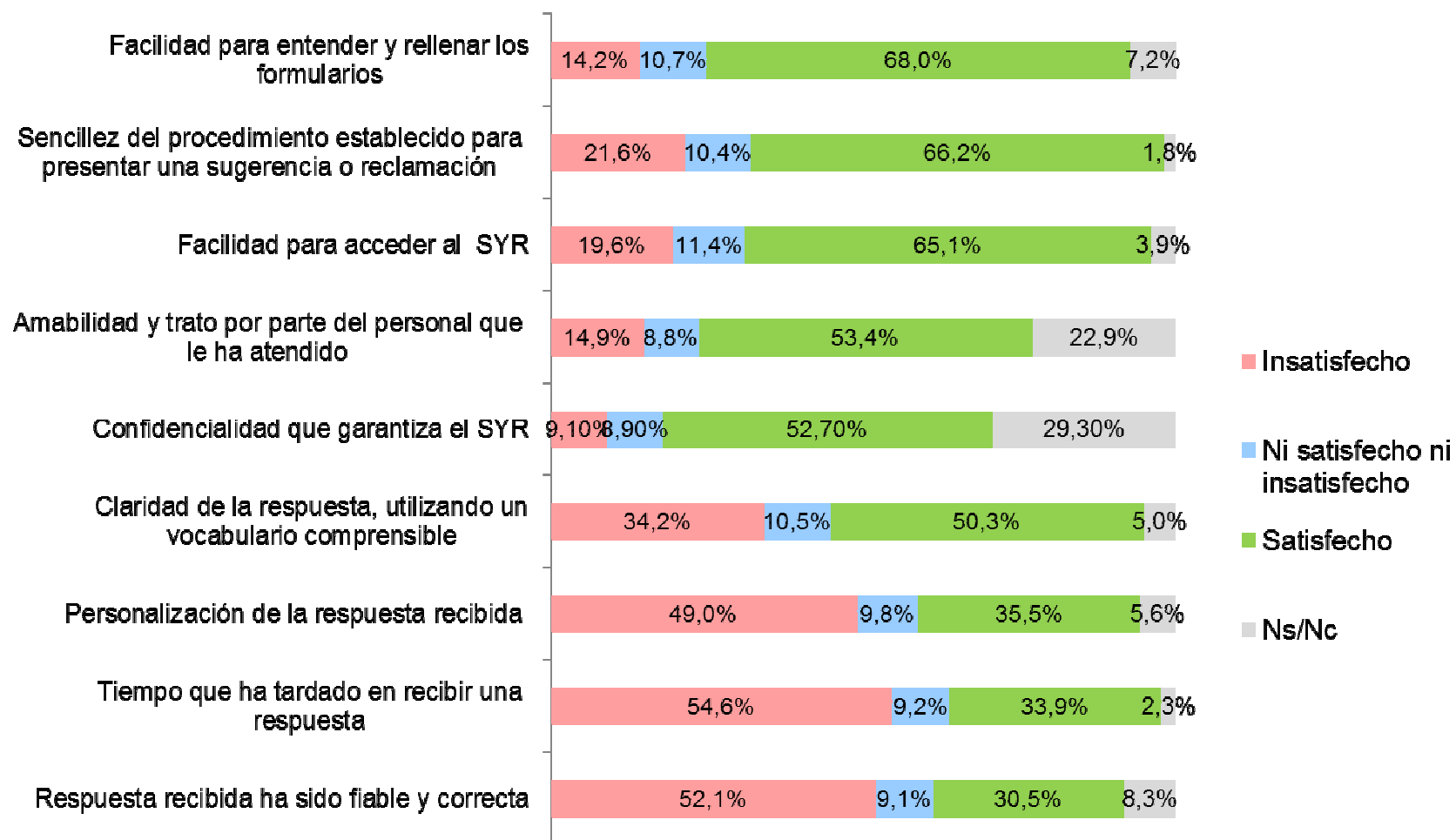


	Total	Web	Teléfono
Media Satisfacción Global	4,02	4,03	3,94

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA GESTIÓN

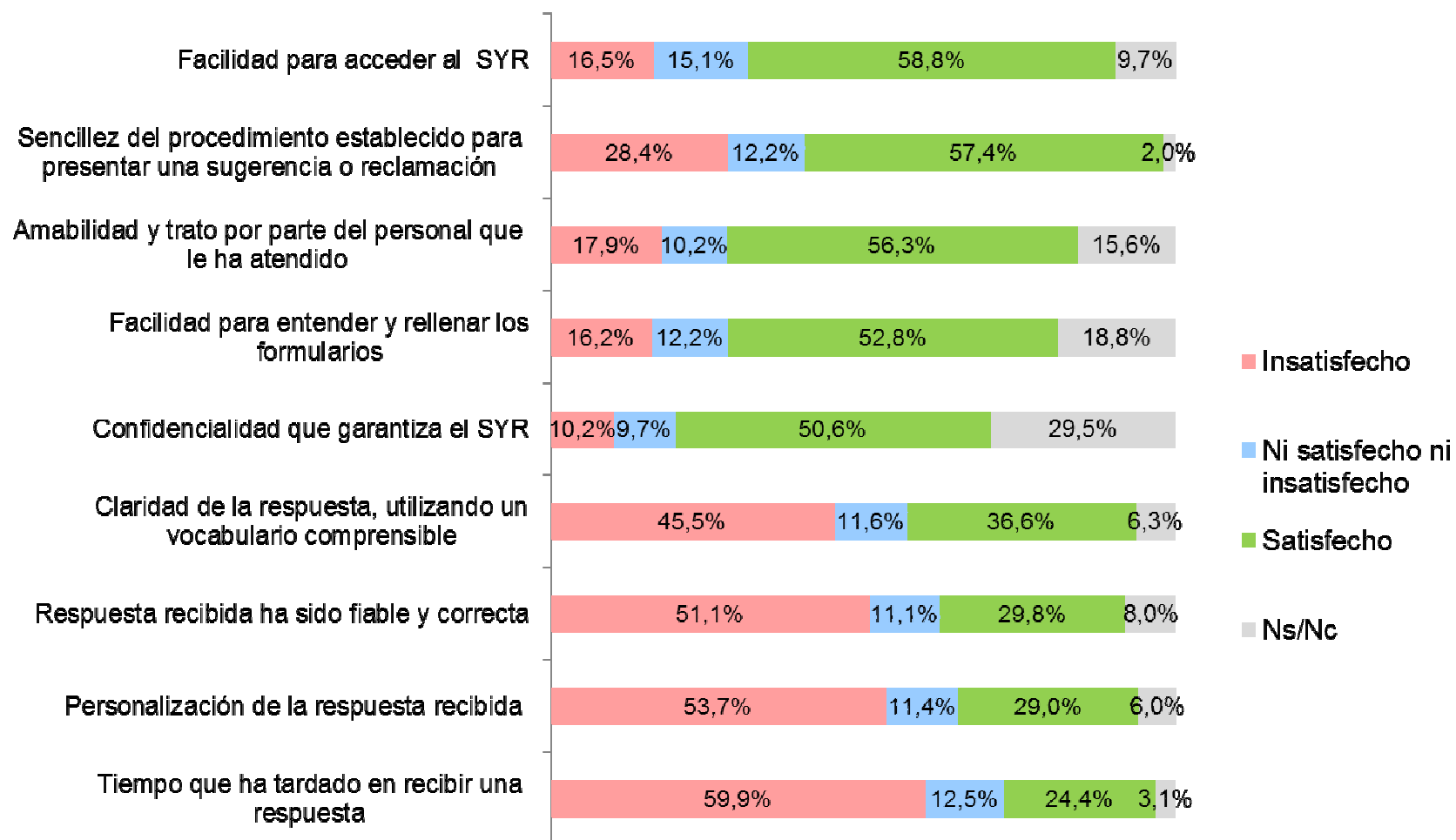
MUY SATISFECHO + SATISFECHO	%	Base
TOTAL	34,5	3045
ESPAÑOLES	34,6	2915
RESTO DE PAÍSES	37,0	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	35,1	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	35,2	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	33,8	1441
65 O MÁS AÑOS	37,6	263
HOMBRE	32,1	1661
MUJER	37,4	1366

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - TOTAL



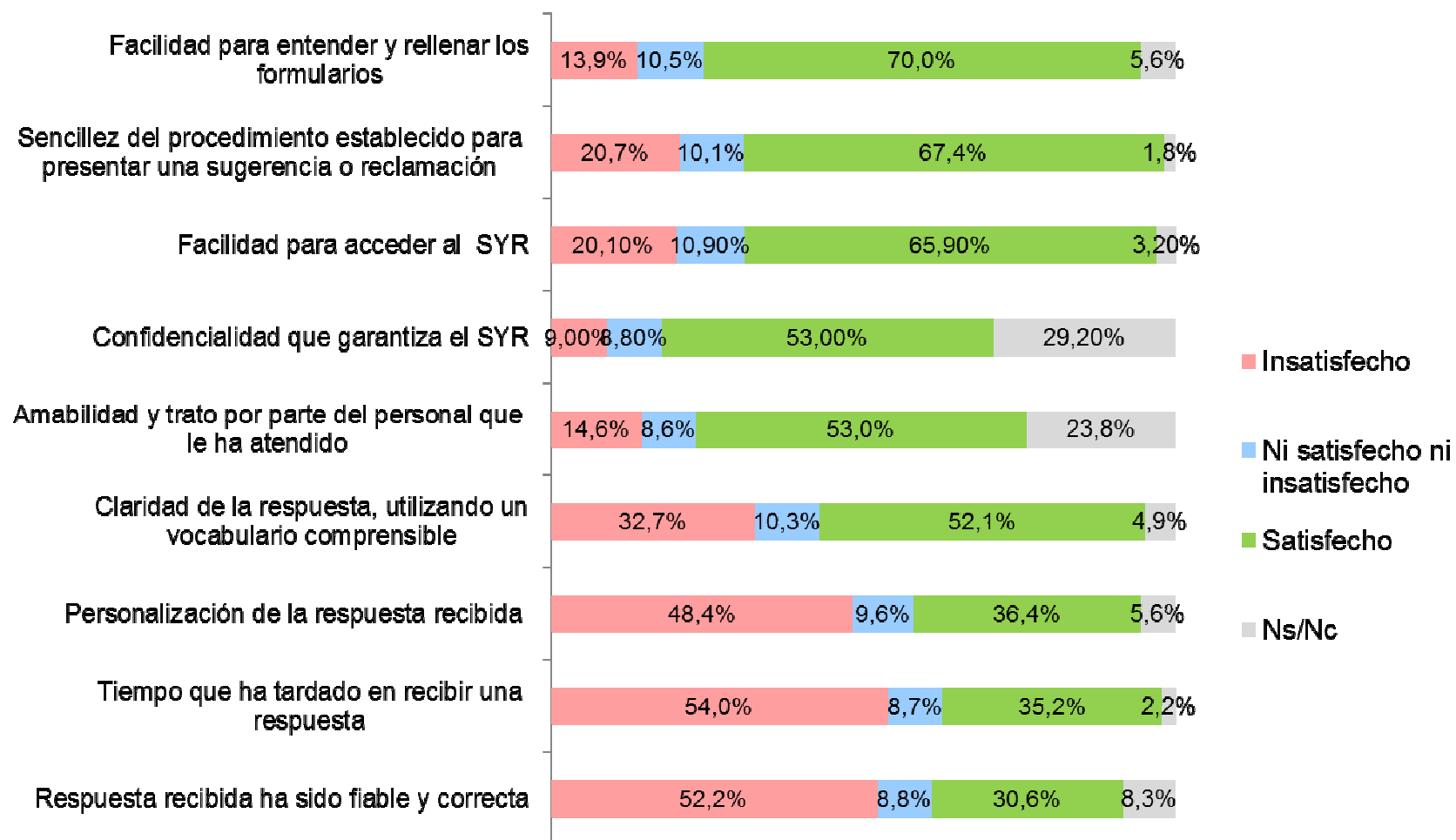
Base '15: 3.045 usuarios/as

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - TELEFÓNICO



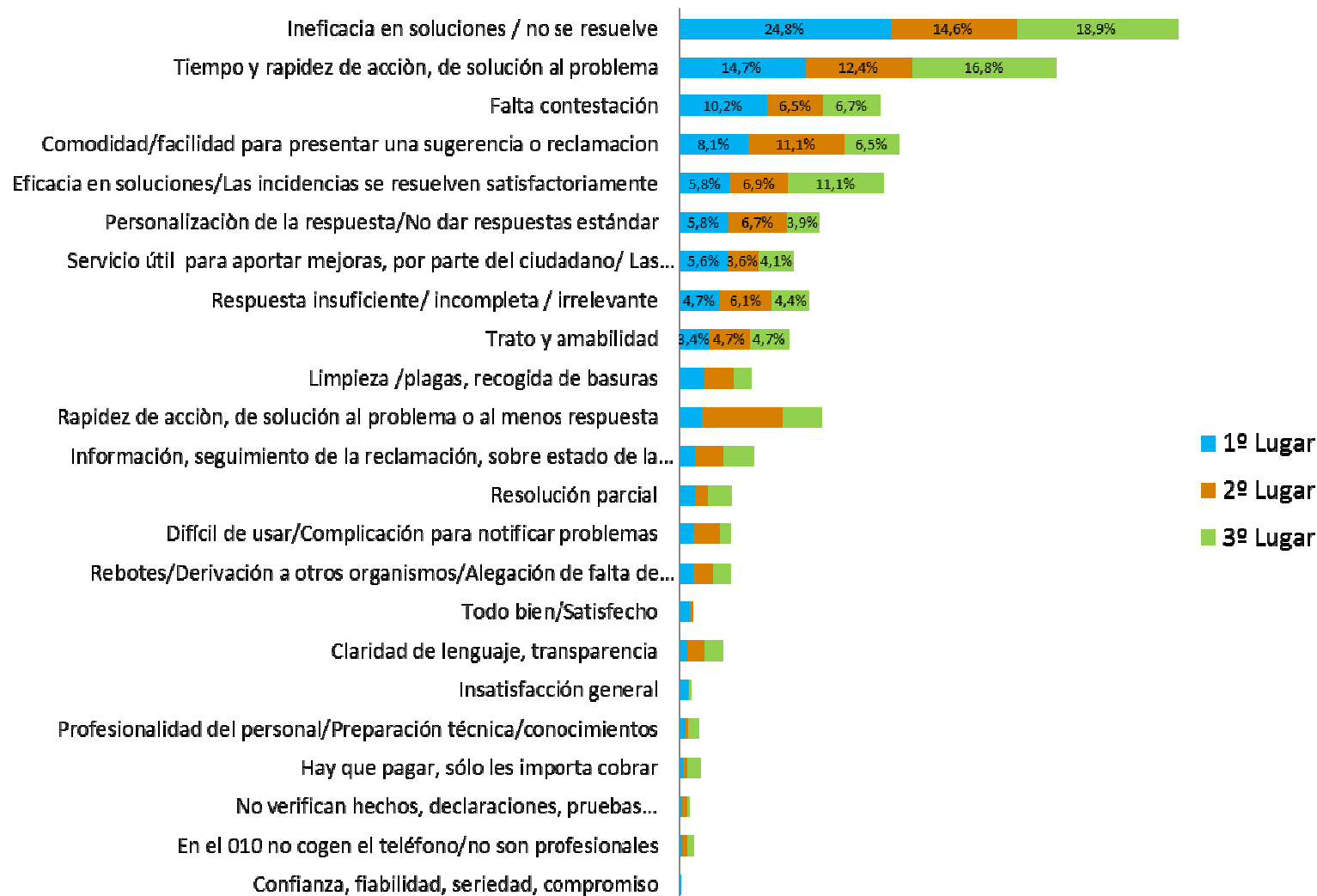
Base 15 Telefónico: 352 usuarios/as

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON CADA ASPECTOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LÍNEA MADRID - WEB



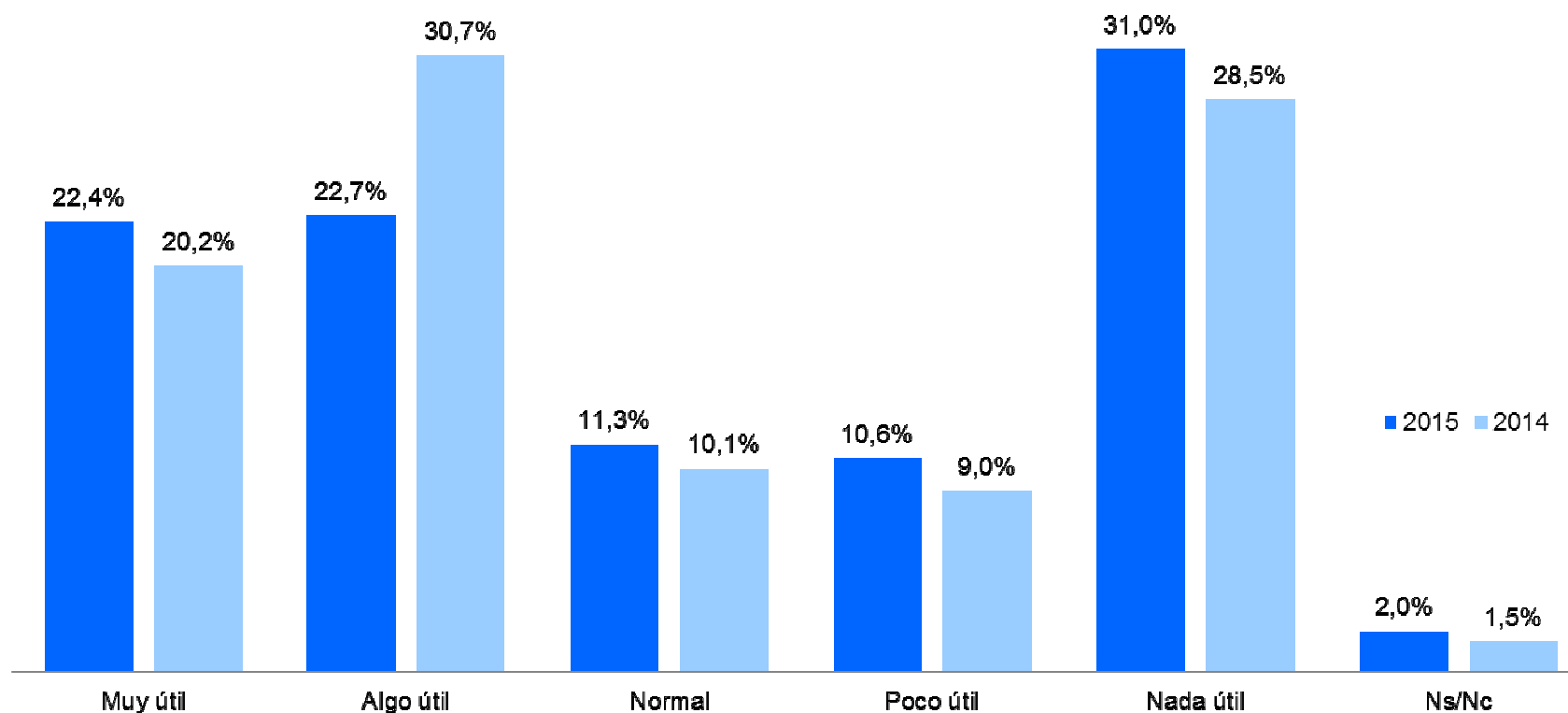
Base ´14: Web 2.693 usuarios/as

PRINCIPALES RAZONES PARA OTORGAR LA VALORACIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN



Base = contesta

UTILIDAD DEL SERVICIO



	Total	Web	Teléfono
Media Utilidad del servicio	4,95	4,96	4,89

Base '15: 3.045 usuarios/as

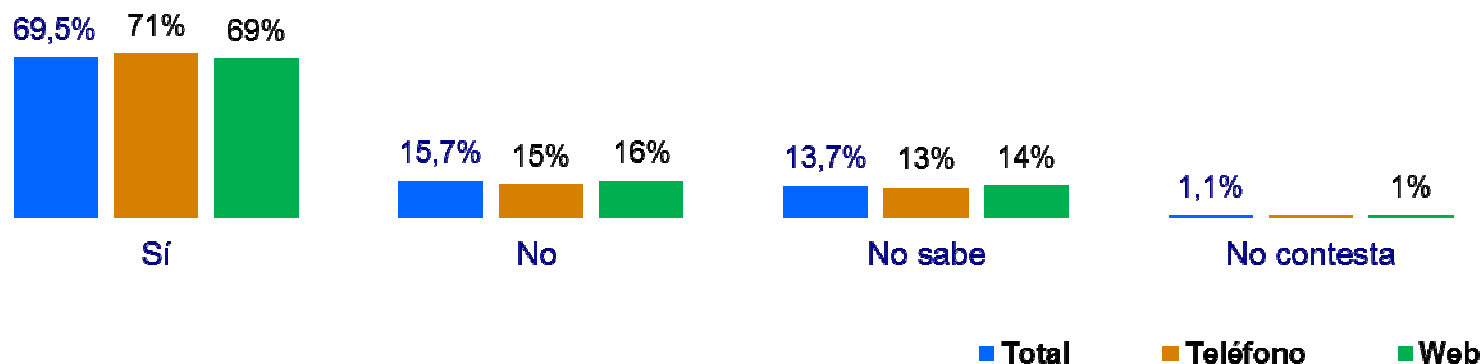
Base '14: 2.287 usuarios/as

UTILIDAD DEL SERVICIO

	Total	Web	Teléfono
Muy Útil	22,4%	13,6%	23,5%
Algo útil	22,7%	31,3%	21,5%
Ni inútil ni útil	11,3%	17,0%	10,5%
Poco útil	10,6%	9,7%	10,7%
Nada útil	31,0%	26,1%	31,7%
Ns/Nc	2,0%	2,3%	2,0%

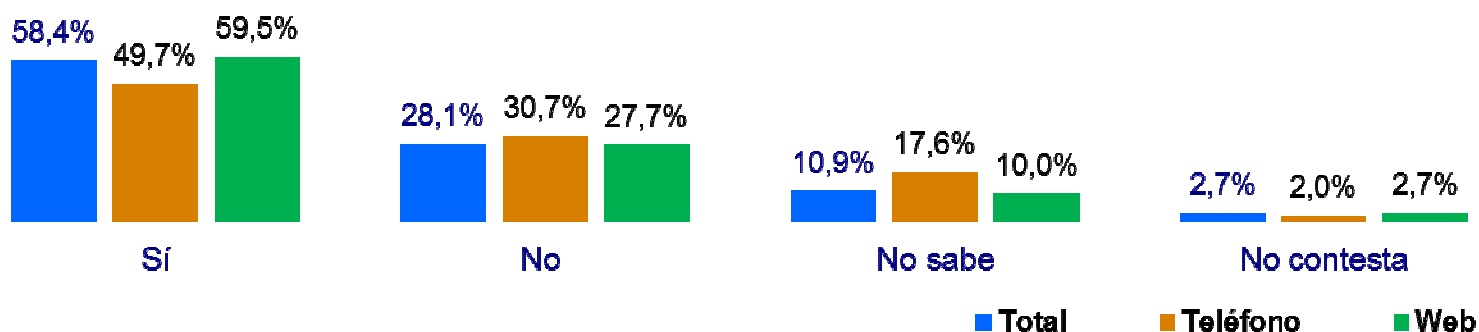
Base 15: 3.045 usuarios/as

FIDELIDAD



Base 15: 3.045 usuarios/as

RECOMENDACIÓN



Base 15: 3.045 usuarios/as

FIDELIDAD

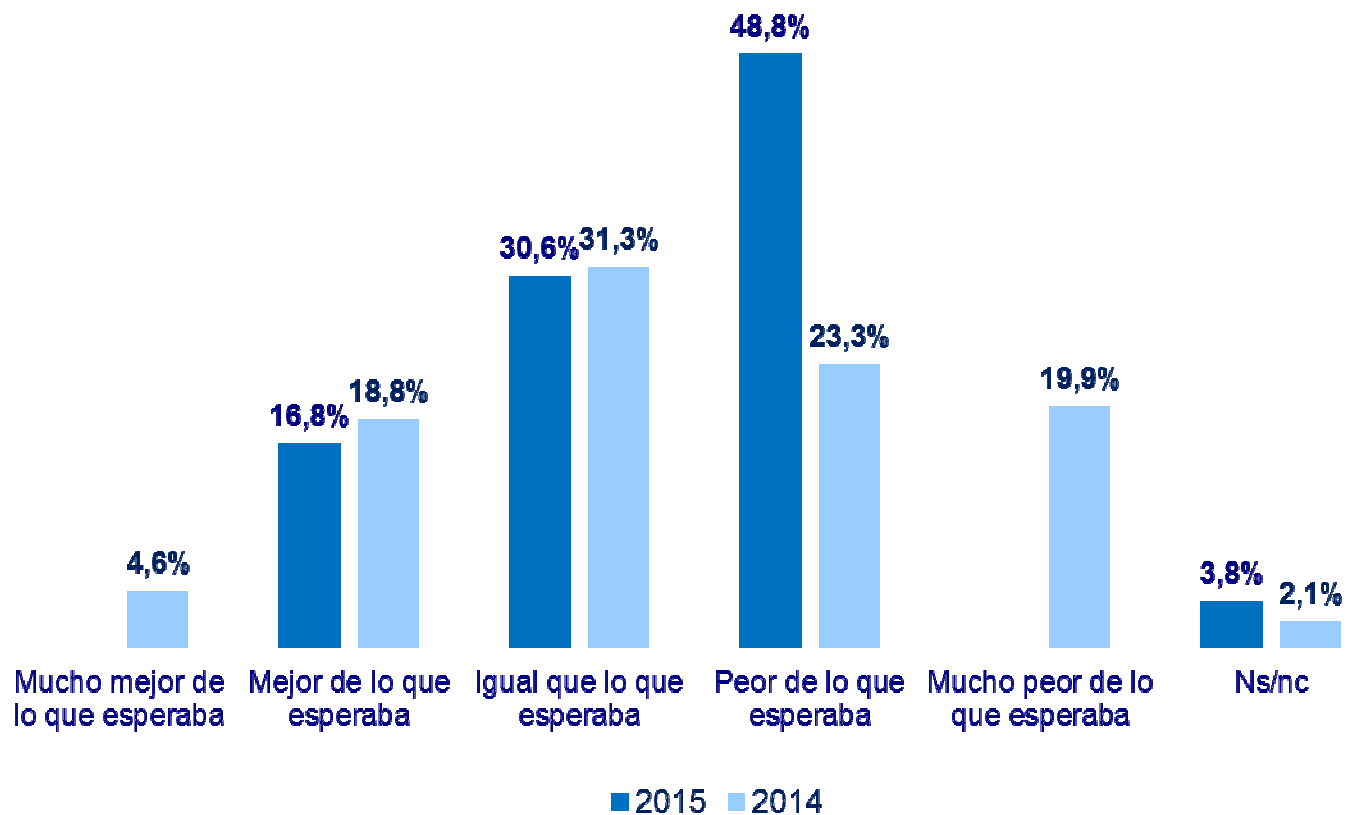
	%	Base
TOTAL	69,5%	3045
ESPAÑOLES	69,9%	2915
RESTO DE PAÍSES	57,5%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	48,6%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	69,6%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	69,3%	1441
65 O MÁS AÑOS	73,0%	263
HOMBRE	66,7%	1661
MUJER	73,0%	1366

RECOMENDACIÓN

	%	Base
TOTAL	58,4%	3045
ESPAÑOLES	58,9%	2915
RESTO DE PAÍSES	47,9%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	43,2%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	56,7%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	59,5%	1441
65 O MÁS AÑOS	263	263
HOMBRE	56,1%	1661
MUJER	61,5%	1366

3. Expectativas

LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...



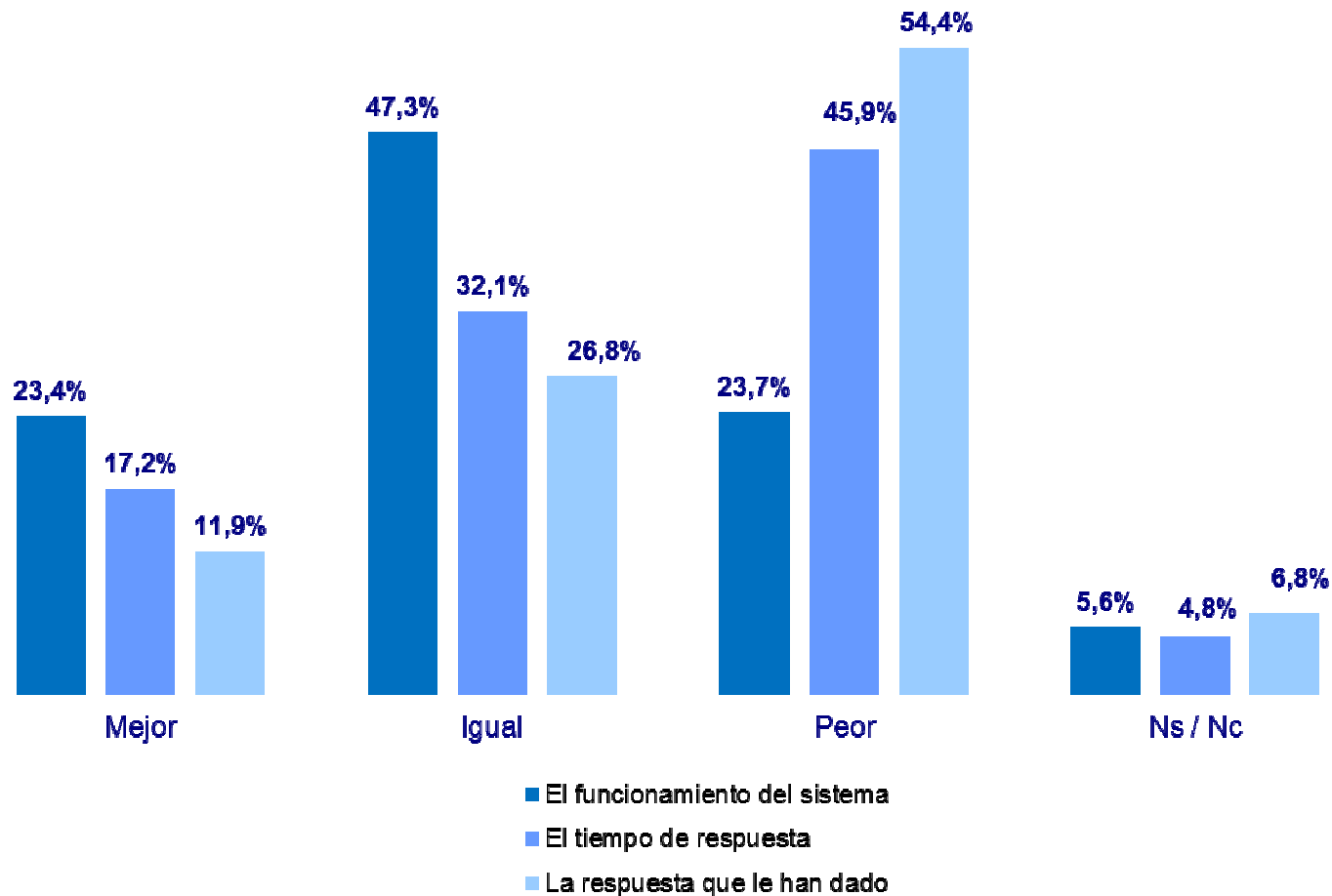
Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14: 2.287 usuarios/as

LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...

	WEB	TELÉFONO
Mejor	17,3%	12,5%
Igual	30,0%	35,8%
Peor	48,9%	48,3%
Ns/Nc	3,8%	3,4%

LA ATENCIÓN RECIBIDA HA SIDO...



Base 15: 3.045 usuarios/as

EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

	TELÉFONO	WEB
Mejor	13,9%	24,7%
Igual	49,4%	47,0%
Peor	32,1%	22,7%
Ns/Nc	4,5%	5,7%

EL TIEMPO DE RESPUESTA

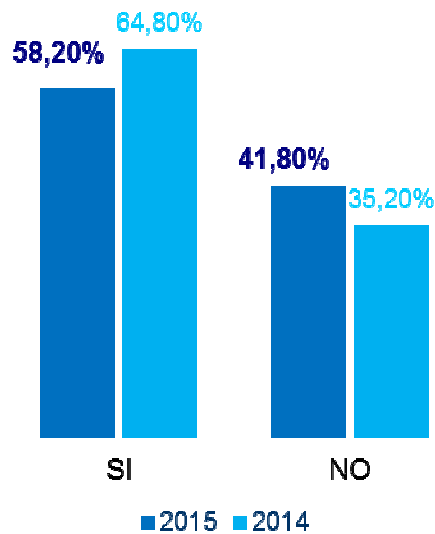
	TELÉFONO	WEB
Mejor	12,5%	17,8%
Igual	38,4%	31,3%
Peor	44,9%	46,0%
Ns/Nc	4,3%	4,9%

LA RESPUESTA QUE LE HAN DADO

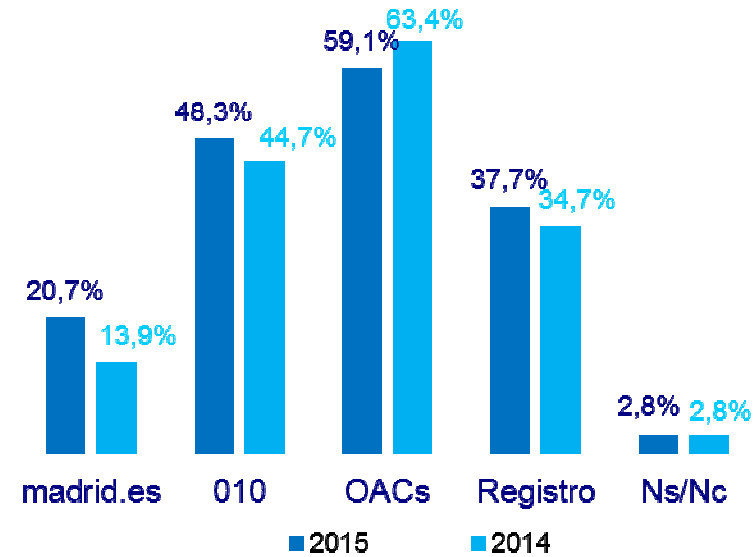
	TELÉFONO	WEB
Mejor	11,1%	12,0%
Igual	33,8%	25,8%
Peor	49,1%	55,3%
Ns/Nc	5,9%	6,9%

4. Canales de información

Además de la forma mediante la cuál ha interpuesto una sugerencia, reclamación o felicitación, ¿conoce usted alguna otra manera de presentarla?



¿DE CUÁL?



	Total	Teléfono	Web
OAC	59,12%	50,00%	60,36%
10	48,28%	37,74%	49,71%
Cualquier registro	37,72%	26,42%	39,26%
madrid.es	20,72%	39,15%	18,22%
No sabe	1,64%	0,94%	1,73%
No contesta	1,19%	0,47%	1,28%

Base '15: 3.045 usuarios/as

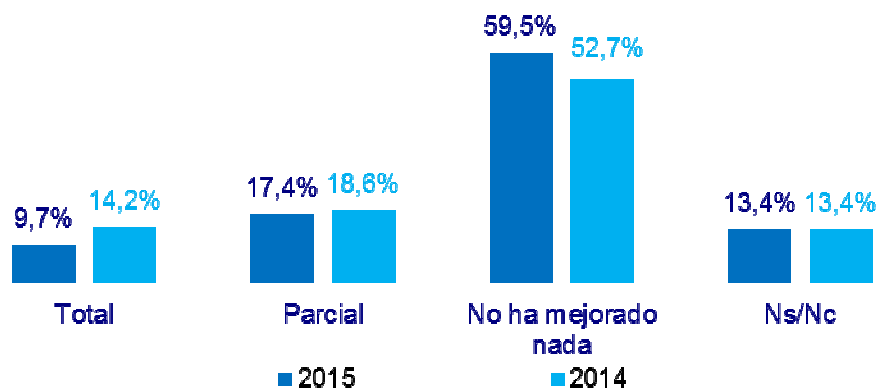
Base '14: 2.287 usuarios/as

Respuesta múltiple

GRADO DE CONOCIMIENTO DE OTROS CANALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN

SI	%	Base
TOTAL	58,2%	3045
ESPAÑOLES	58,3%	2915
RESTO DE PAÍSES	54,8%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	45,9%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	54,7%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	60,7%	1441
65 O MÁS AÑOS	59,7%	263
HOMBRE	57,3%	1661
MUJER	59,2%	1366

¿Su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?

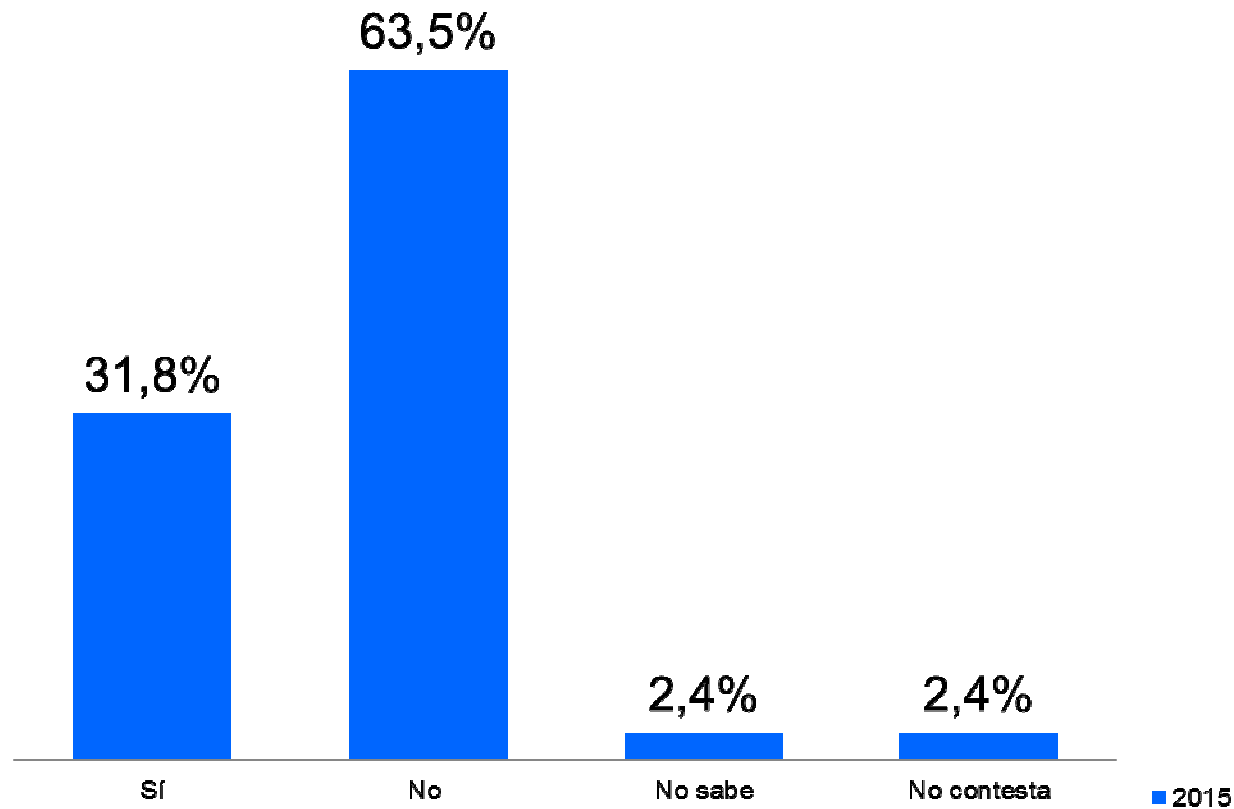


Base '15: 3.045 usuarios/as
Base '14: 2.287 usuarios/as

	Total	Teléfono	Web
Total	9,7%	13,1%	9,2%
Parcial	17,4%	17,6%	17,4%
No ha mejorado nada	59,5%	50,9%	60,6%
Ns/Nc	13,4%	18,4%	12,7%

Base '15: 3.045 usuarios/as

¿Ha recibido usted alguna respuesta en la que le explicasen porque no se podía resolver su petición?



Base 15: 1.812 usuarios/as

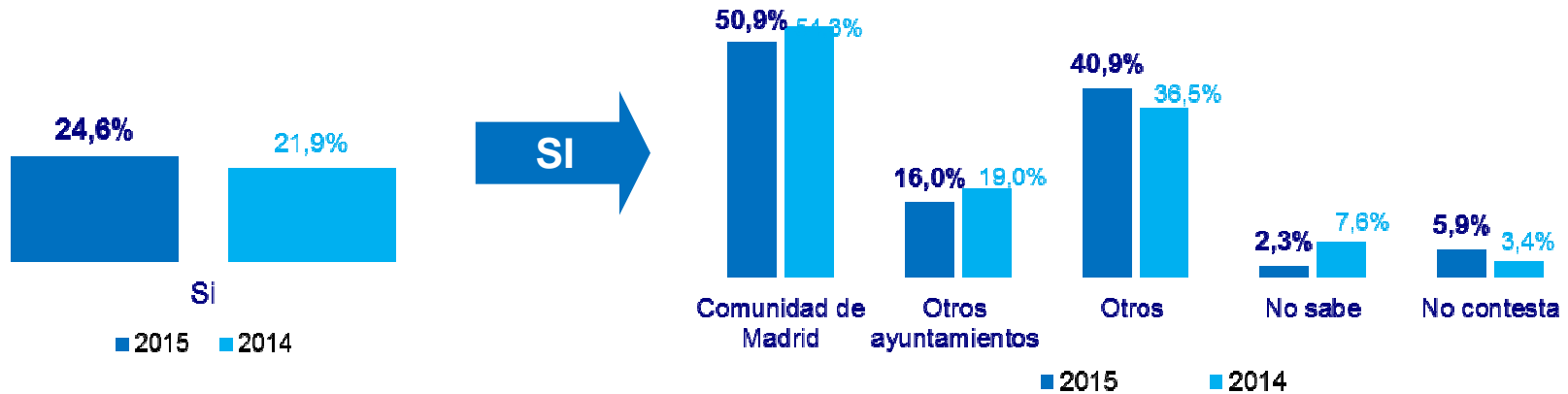
Satisfacción general del SYR en función de la mejora del aspecto del servicio o de la atención que motivó la sugerencia, reclamación o felicitación

P.11.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

P.6.A ¿Cree usted que su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?	Media	N	Desviación Típica
Totalmente	7,20	46	2,50883
Parcialmente	5,81	54	2,51091
Nada ha mejorado	2,52	143	2,61855
No sabe	5,66	59	2,74559
No contesta	1,75	4	3,50000
Total	4,40	306	3,21755

5. Benchmarking

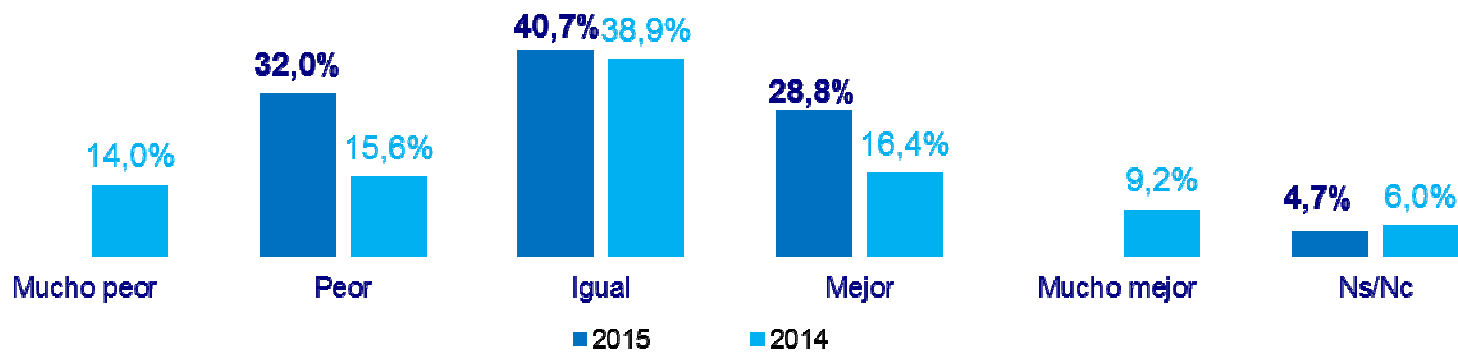
UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

SERVICIO DE LINEA MADRID COMPARADO CON OTROS SYR



Base '15: 3.045 usuarios/as Base '14 1.206 usuarios/as

Utilización de otro SYR	TELÉFONO	WEB
Sí	26,1%	24,4%
No	70,7%	71,6%
Ns/Nc	3,1%	3,9%

¿CUÁL?

Comunidad de Madrid	38,0%	52,7%
Otros Ayuntamiento	18,5%	15,7%
Otros	48,9%	39,8%
Ns/Nc	6,5%	8,4%

UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

SI	%	Base
TOTAL	24,6%	3045
ESPAÑOLES	24,4%	2915
RESTO DE PAÍSES	27,4%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	16,2%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	23,1%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	25,3%	1441
65 O MÁS AÑOS	25,5%	263
HOMBRE	25,8%	1661
MUJER	23,1%	1366

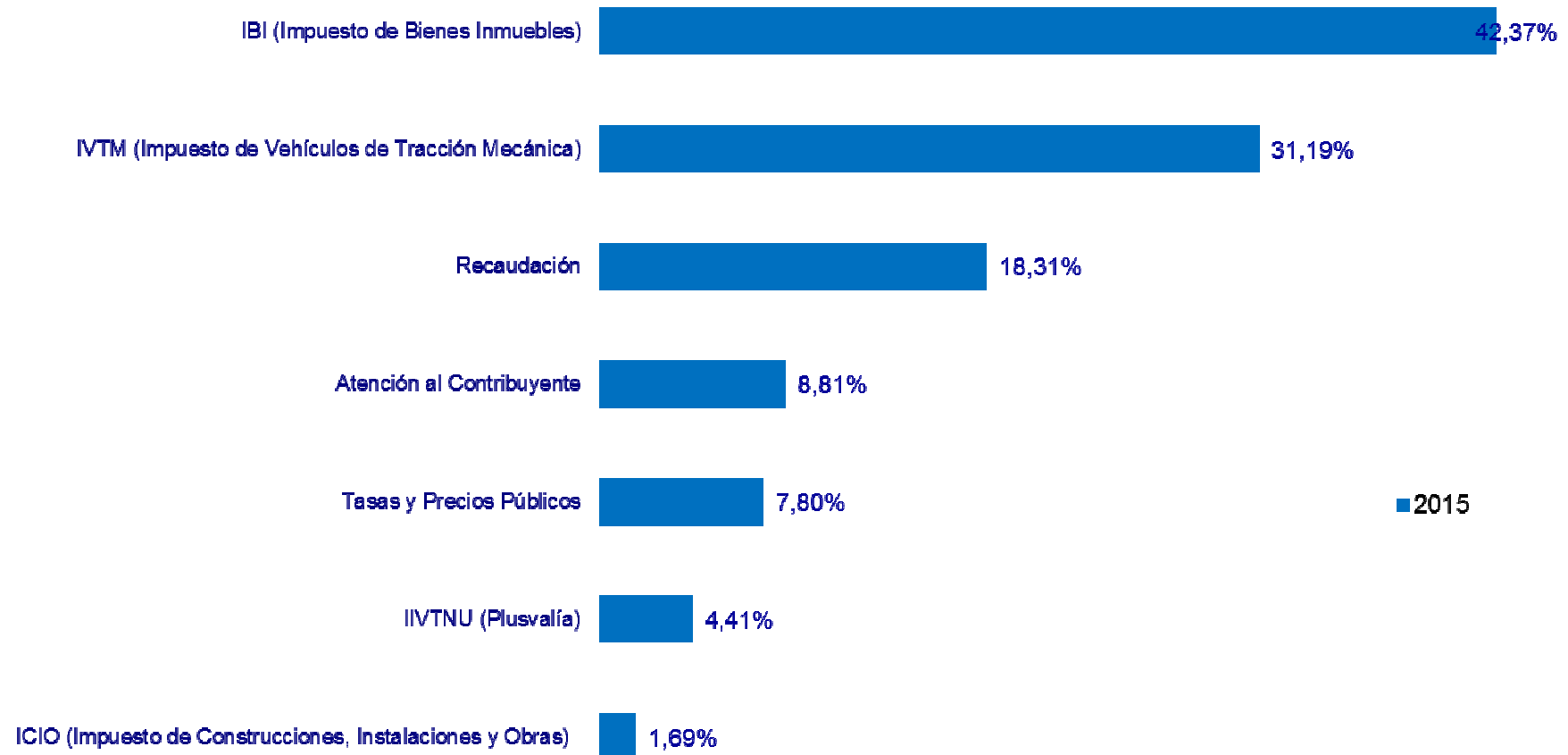
¿CUÁL?

	TOTAL	ESPAÑOL ES	RESTO PAISES	18-24	25-44	45-64	65 o +	HOMBRE	MUJER
Comunidad de Madrid	50,93%	51,41%	50,00%	66,67%	49,29%	52,88%	44,78%	50,70%	50,95%
Otros ayuntamientos	16,00%	16,48%	5,00%	16,67%	17,38%	15,89%	14,93%	15,42%	16,46%
Otros	40,93%	40,99%	40,00%	16,67%	40,78%	41,37%	44,78%	42,29%	39,24%
No sabe	2,27%	2,25%	5,00%	16,67%	2,13%	1,37%	5,97%	2,57%	1,90%
No contesta	5,87%	5,49%	5,00%	-	7,45%	4,93%	1,49%	5,84%	6,01%
Base	750	710	20	6	282	365	67	428	316

6. Características de la gestión

Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

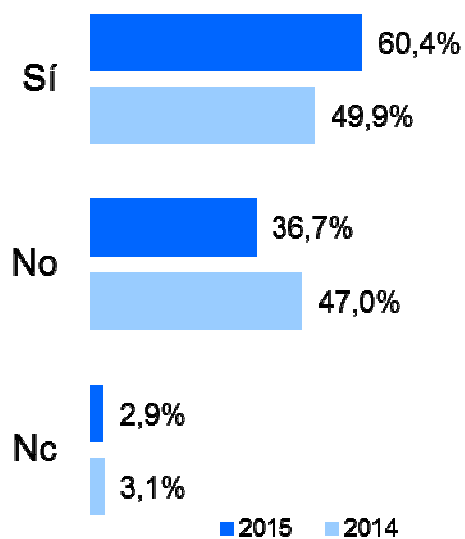
CARÁCTER TRIBUTARIO



Respuesta Múltiple

7. Seguimiento de la gestión

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?



	Total	Teléfono	Web
Sí	60,4%	54,3%	61,2%
No	36,7%	42,6%	35,9%
No contesta	2,9%	3,1%	2,9%

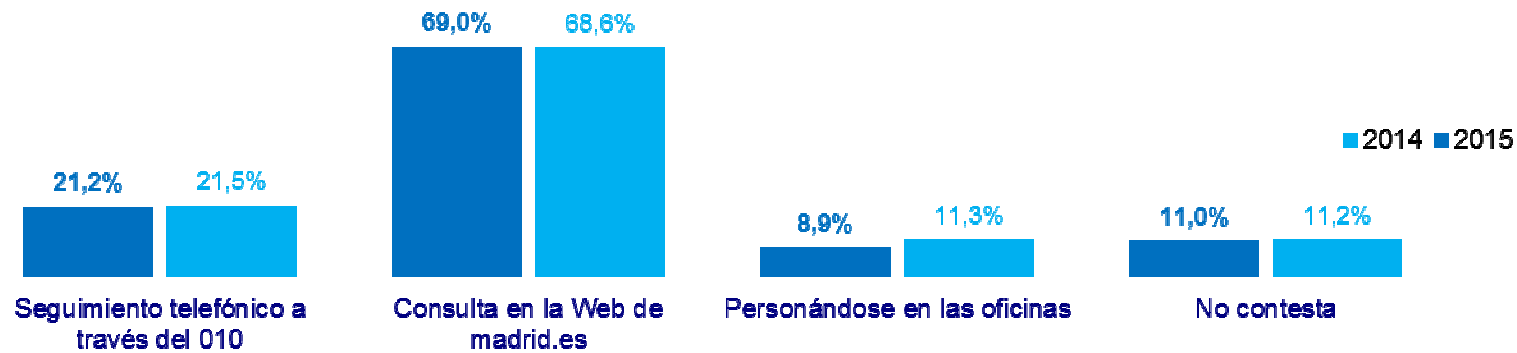
Base 15: 3.045 usuarios/as

Base 14: 2.287 usuarios/as

¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?

SI	%	Base
TOTAL	60,4%	3045
ESPAÑOLES	60,8%	2915
RESTO DE PAÍSES	45,2%	73
ENTRE 18 Y 24 AÑOS	56,8%	37
ENTRE 25 Y 44 AÑOS	62,6%	1223
ENTRE 45 Y 64 AÑOS	58,6%	1441
65 O MÁS AÑOS	61,2%	263
HOMBRE	60,5%	1661
MUJER	60,3%	1366

¿DE QUÉ MANERA LO HA HECHO?



Base '15: 3.045 usuarios/as

Base '14 2.287 usuarios/as

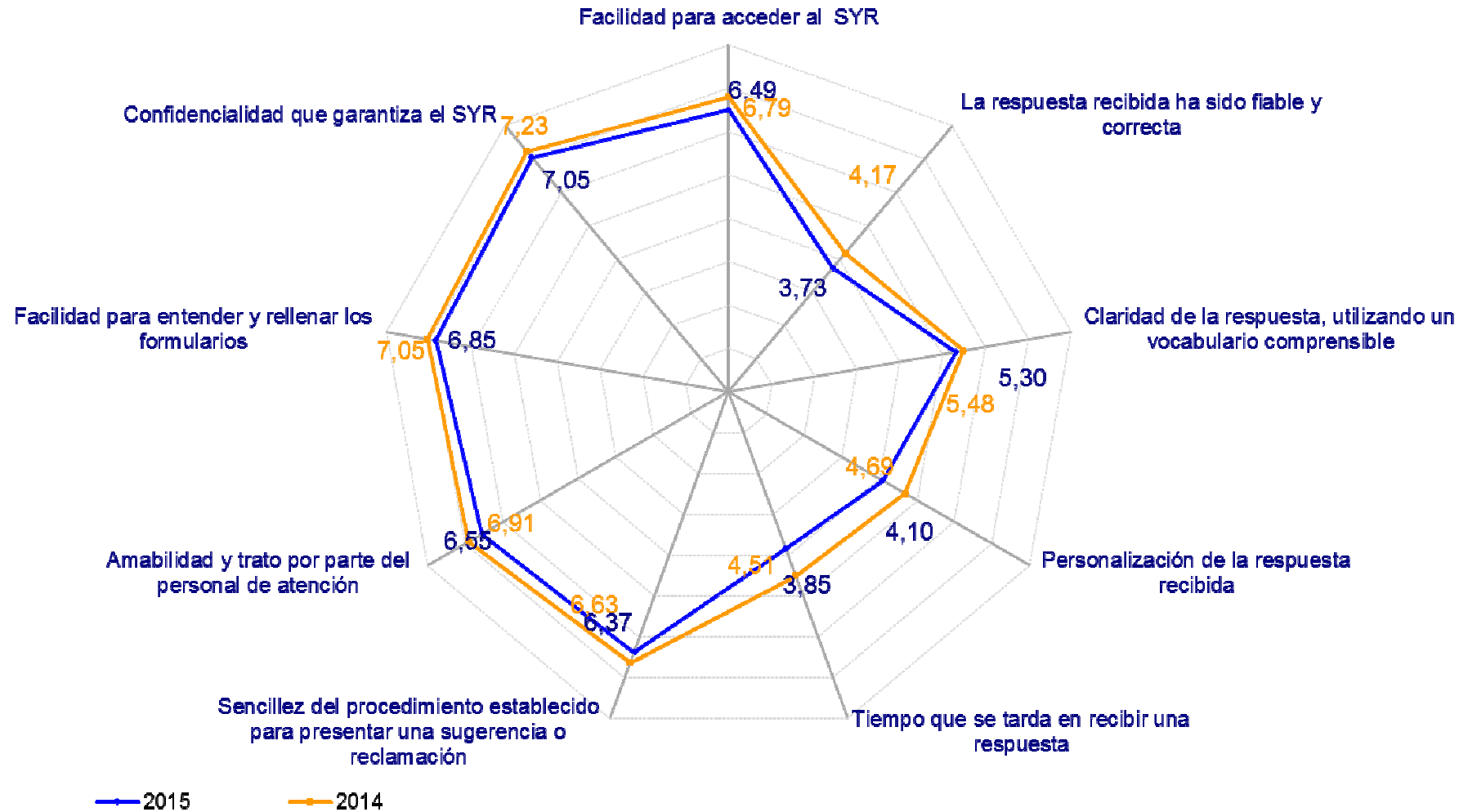
8. Sugerencias de mejora



Base: contesta

9. Calidad de Servicio

Atributos relacionados con el Servicio de SYR



10. Análisis de regresión

Con el objetivo de conseguir una medida más objetiva de la importancia que cada uno de los diferentes aspectos de calidad de servicio analizados tienen sobre la satisfacción global se ha optado por llevar a cabo un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente dicha satisfacción global y como variables independientes los diferentes aspectos de calidad de servicio

El resultado de la regresión para cada uno de estos aspectos es un valor comprendido entre 0 y 100 que muestra el “peso” de cada uno de ellos en la estimación global.

Estos valores permiten identificar aquellas áreas de mejora “más rentables” en términos de satisfacción, es decir, aquellas en las que, un aumento de un 1% de su satisfacción parcial supone un mayor incremento en la satisfacción global.

Así, en este caso un aumento en un punto de la satisfacción del “la respuesta ha sido fiable y correcta” supondría un incremento del 0,345 puntos de la satisfacción global.

Importancia sobre la satisfacción global



Datos resultantes de un análisis de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la satisfacción global y como variables independientes los atributos que miden la calidad del servicio.

Bondad del ajuste (R2 ajustado) = 0,839

11. Análisis por materias

	TOTAL MUESTRA	Vivienda	Vías y Espacios Públicos	Urbanismo	Turismo	Tasas y precios públicos	Servicios Sociales	Seguridad y Emergencias
Satisfacción global (0-10)	4,02	4,00	4,57	3,94	3,67	4,65	4,07	3,79
Utilidad (0-10)	4,95	4,20	5,73	5,04	6,67	5,48	4,93	4,76
Base	3025	5	239	70	3	23	43	144

	Salud	Recaudación	OCD	Movilidad, Transportes y Multas	Medio Ambiente	IVTM	I.I.V.T.N.U.	I.C.I.O.
Satisfacción global (0-10)	4,68	4,58	1,00	3,32	4,30	4,39	3,91	1,00
Utilidad (0-10)	5,48	5,62	1,33	4,16	5,35	5,48	4,73	2,00
Base	40	88	6	755	818	86	11	1

	I.B.I.	Empleo	Educación y Juventud	Economía y Desarrollo Tecnológico	Deportes	Cultura	Cohesión Social	Atención contribuyente
Satisfacción global (0-10)	4,61	2,67	5,09	3,45	3,93	4,58	8,00	4,92
Utilidad (0-10)	5,20	4,11	5,62	4,32	4,66	5,51	10,00	5,77
Base	72	9	23	20	204	103	1	13

	Atención Ciudadana	Asuntos generales	Administración de la Ciudad y Hacienda
Satisfacción global (0-10)	4,33	2,40	3,82
Utilidad (0-10)	5,05	3,60	4,61
Base	90	5	83



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!



Estudio de satisfacción de los usuarios del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones 2015: especificación por el tipo «Tributario»



Diciembre 2015

I. METODOLOGÍA

Líneamadrid

<p>Universo</p>	<p>Usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones que han utilizado dicho servicio hasta el 28 de agosto de 2015.</p>
<p>Tamaño Muestral</p>	<p>308 entrevistas. Dependiendo del canal de entrada de la sugerencia o reclamación se ha realizado una parte telefónicamente mediante sistema CATI (251 entrevistas) y on line, el resto (57).</p>
<p>Muestreo y selección de informantes</p>	<p>Aleatorio sobre usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Dentro del informe se incluyen segmentaciones por género, edad, y nacionalidad, así como una tabla que muestra los principales resultados obtenidos por atributos del Servicio.</p>
<p>Errores muestrales</p>	<p>Teniendo en cuenta el universo de 3.272 SYR Tributarias realizadas por ciudadanos, el error para el total de la muestra es del +/- 5,42% para un nivel de confianza del 95.5% (2sigma) y p=q=50%.</p>
<p>Trabajo realizado por</p>	<p>Quota Research www.quotaresearch.com</p>

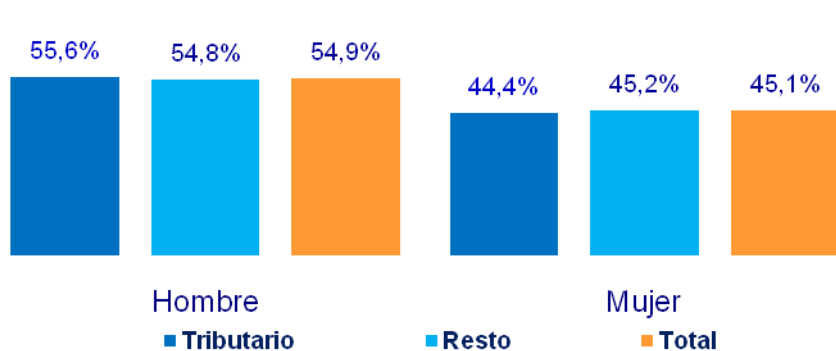
II. INFORME DE RESULTADOS

Líneamadrid

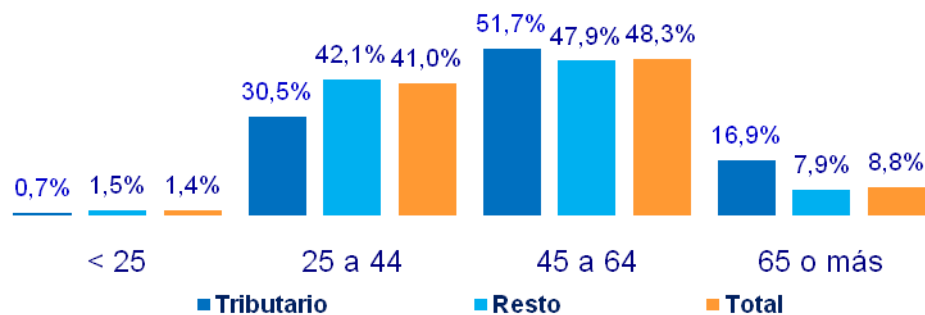
1. Perfil del usuario

Líneamadrid

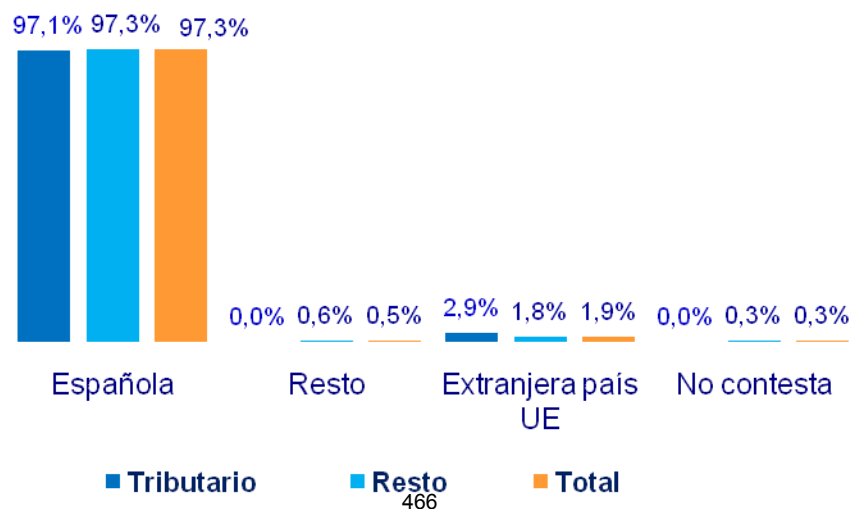
GÉNERO



EDAD

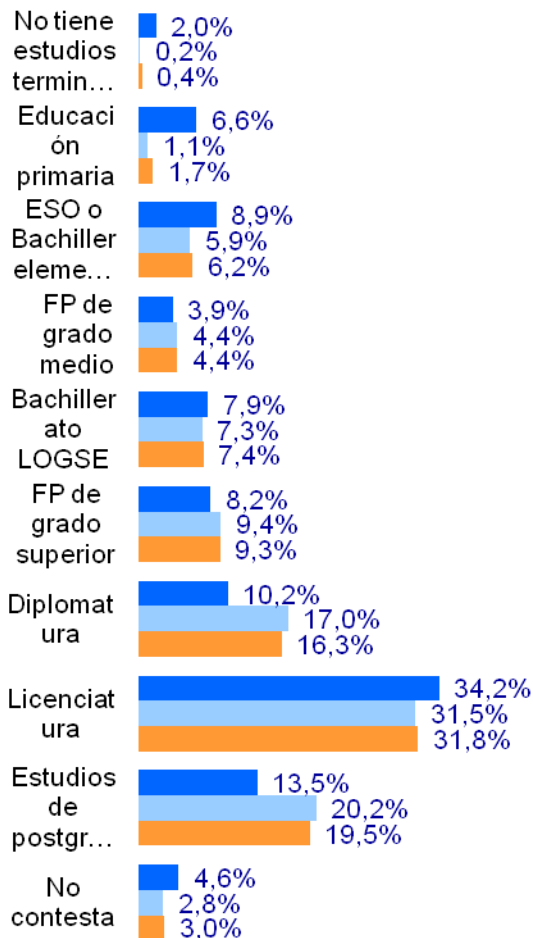


NACIONALIDAD

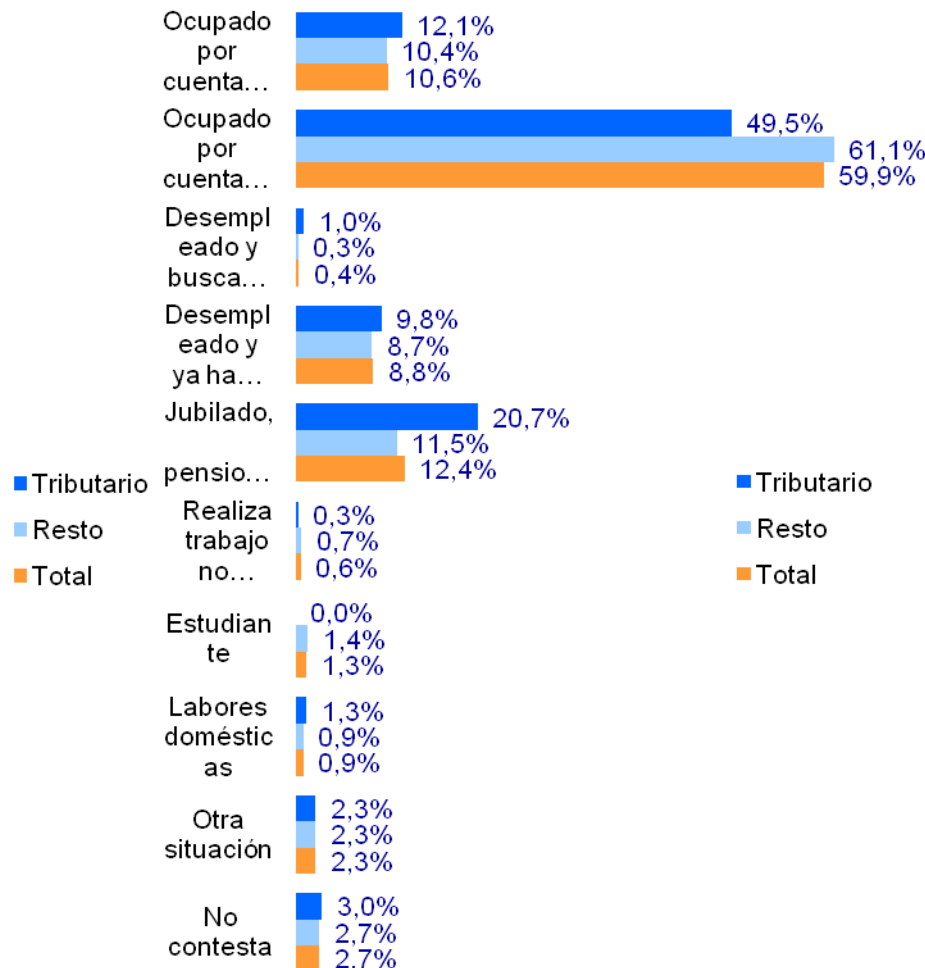


Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

NIVEL DE ESTUDIOS



OCUPACIÓN



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

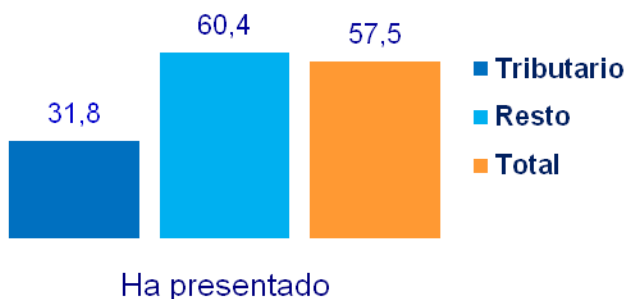
¿CUÁNTAS SUGERENCIAS/ RECLAMACIONES / FELICITACIONES HA INTERPUESTO EN TOTAL EN EL ÚLTIMO AÑO?

	TRIBUTARIO	RESTO	TOTAL
UNA	70,78%	52,65%	54,48%
DOS	17,21%	25,36%	24,53%
TRES	10,06%	12,35%	12,12%
CUATRO	1,95%	5,99%	5,58%
MÁS DE CUATRO	4,22%	12,20%	11,40%
NO RECUERDA	3,57%	5,48%	5,29%
NO CONTESTA	0,32%	0,91%	0,85%
NINGUNA	95,13%	90,76%	91,20%

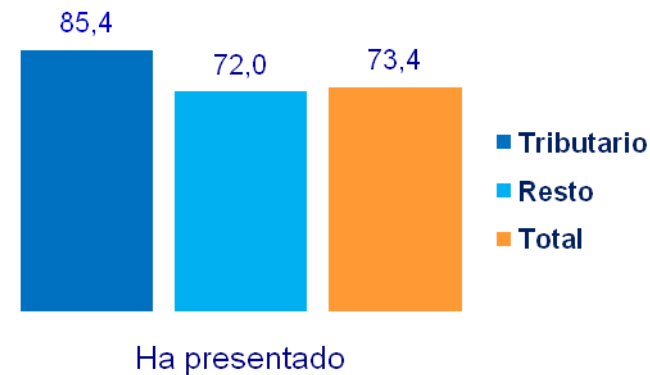
Base: contestan

EN CONCRETO, ¿QUÉ HA PRESENTADO?

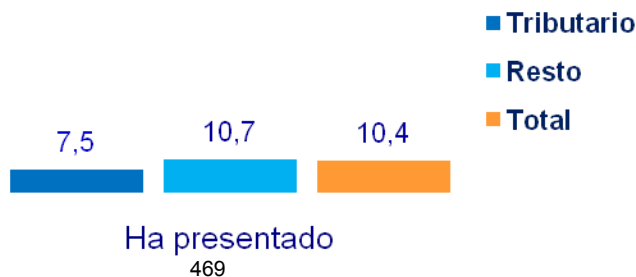
Sugerencia



Reclamación



Felicitación



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

¿CUÁNTAS SUGERENCIAS HA INTERPUESTO EN EL ÚLTIMO AÑO?

SUGERENCIA	TRIBUTARIO	RESTO	TOTAL
UNA	21,1%	30,2%	29,3%
DOS	6,5%	14,4%	13,6%
TRES	2,3%	6,6%	6,1%
CUATRO	0,6%	3,0%	2,8%
MÁS DE CUATRO	1,3%	6,2%	5,7%
NO RECUERDA	2,9%	3,5%	3,5%
NO CONTESTA	0,0%	0,3%	0,3%
NINGUNA	65,3%	35,8%	38,8%

Base Tributario 308 usuarios/as

Base Resto 2.737 usuarios/as

Base Total: 3.045 usuarios/as

470

¿CUÁNTAS RECLAMACIONES HA INTERPUESTO EN EL ÚLTIMO AÑO?

RECLAMACIONES	TRIBUTARIO	RESTO	TOTAL
UNA	58,8%	32,9%	35,5%
DOS	12,7%	16,4%	16,1%
TRES	8,8%	8,6%	8,6%
CUATRO	1,6%	4,0%	3,7%
MÁS DE CUATRO	3,6%	10,1%	9,5%
NO RECUERDA	2,3%	3,3%	3,2%
NO CONTESTA	0,3%	0,2%	0,2%
NINGUNA	12,0%	24,5%	23,2%

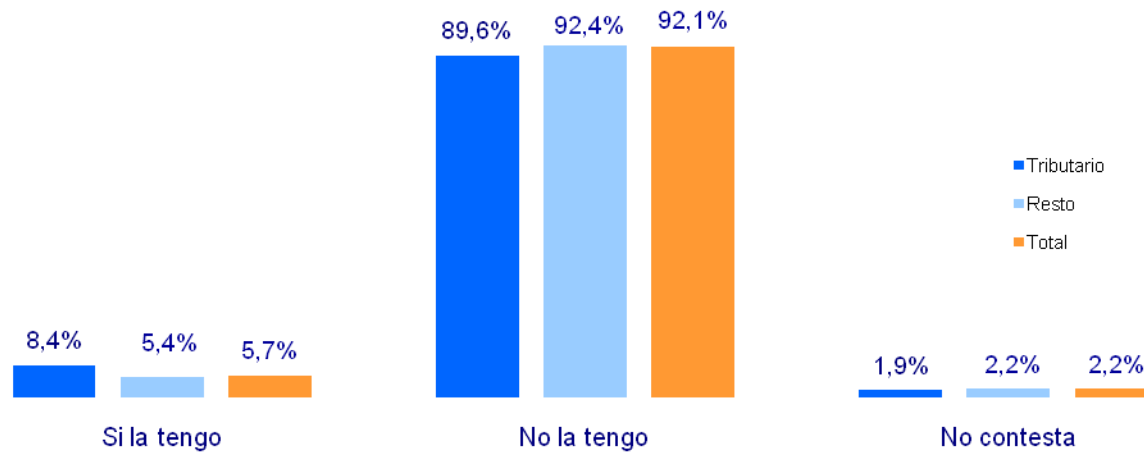
Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

¿CUÁNTAS FELICITACIONES HA INTERPUESTO EN EL ÚLTIMO AÑO?

FELICITACIONES	TRIBUTARIO	RESTO	TOTAL
UNA	6,5%	8,4%	8,2%
DOS	0,6%	1,4%	1,3%
TRES	0,3%	0,3%	0,3%
CUATRO	0,0%	0,1%	0,1%
MÁS DE CUATRO	0,0%	0,5%	0,5%
NO RECUERDA	1,9%	2,4%	2,3%
NO CONTESTA	0,3%	0,6%	0,6%
NINGUNA	90,3%	86,3%	86,7%

Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

DISCAPACIDAD



Base Tributario 308 usuarios/as

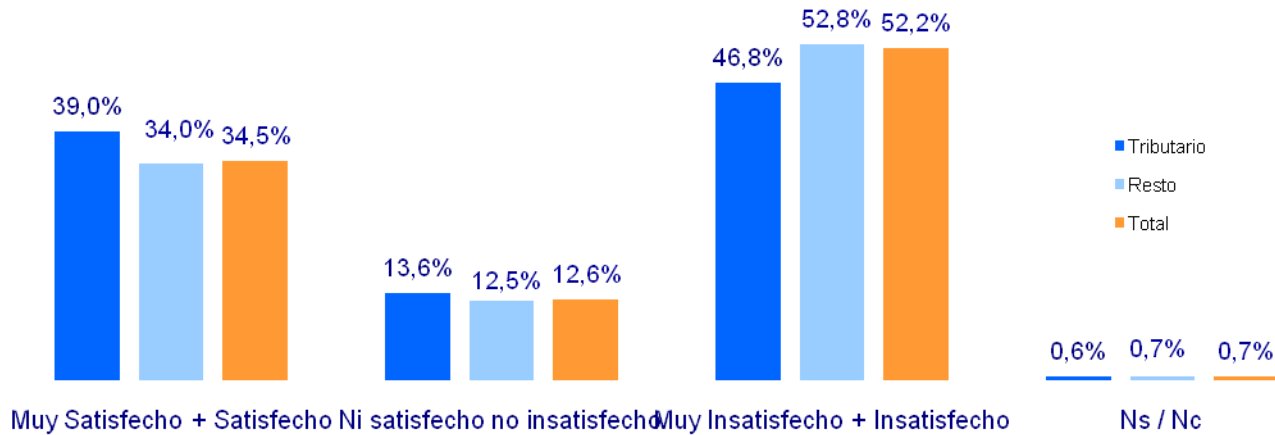
Base Resto 2.737 usuarios/as

Base Total: 3.045 usuarios/as

2. Valoraciones generales

Líneamadrid

SATISFACCIÓN GENERAL



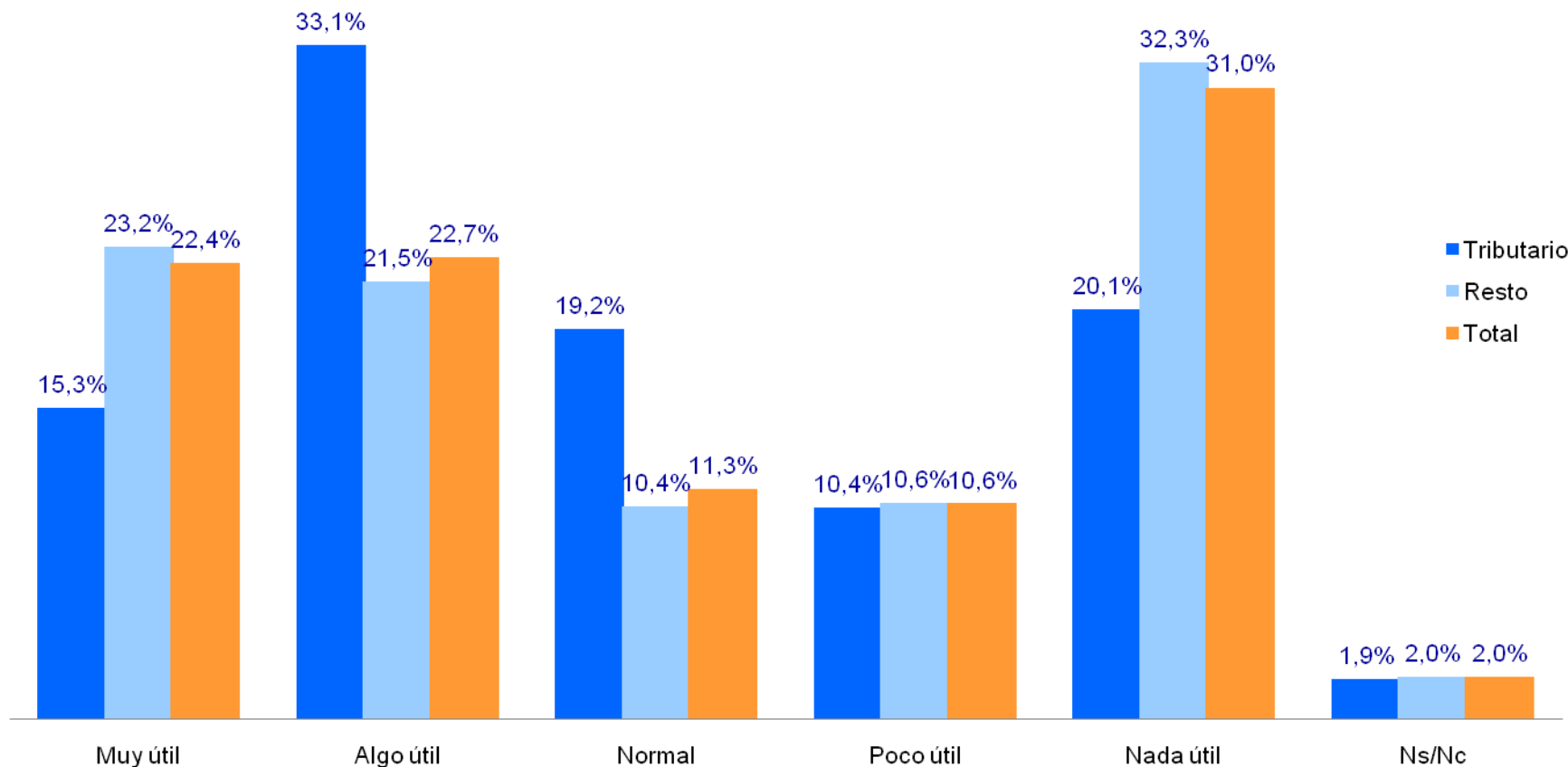
SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

475

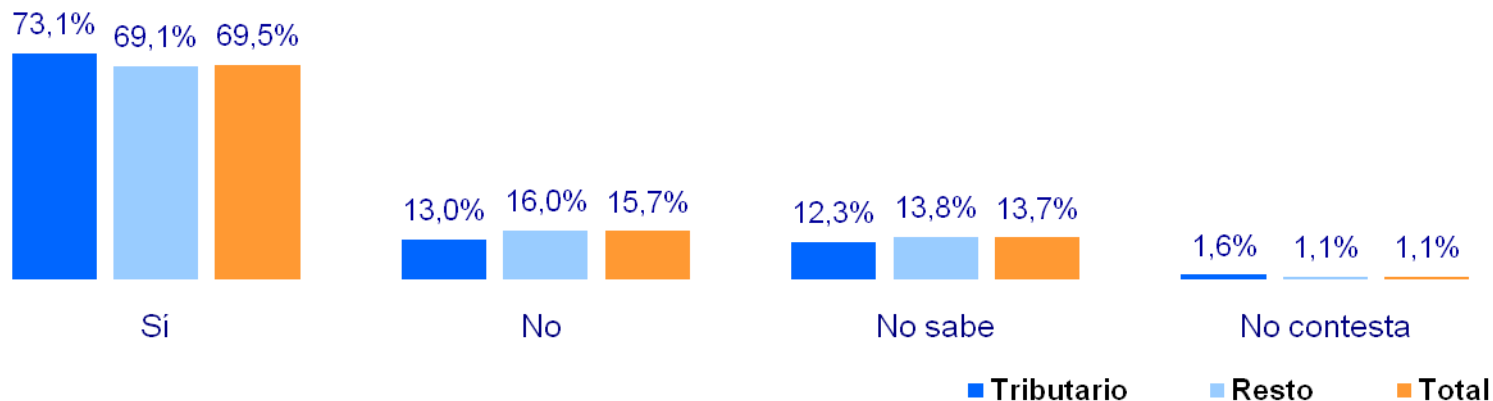
UTILIDAD DEL SERVICIO



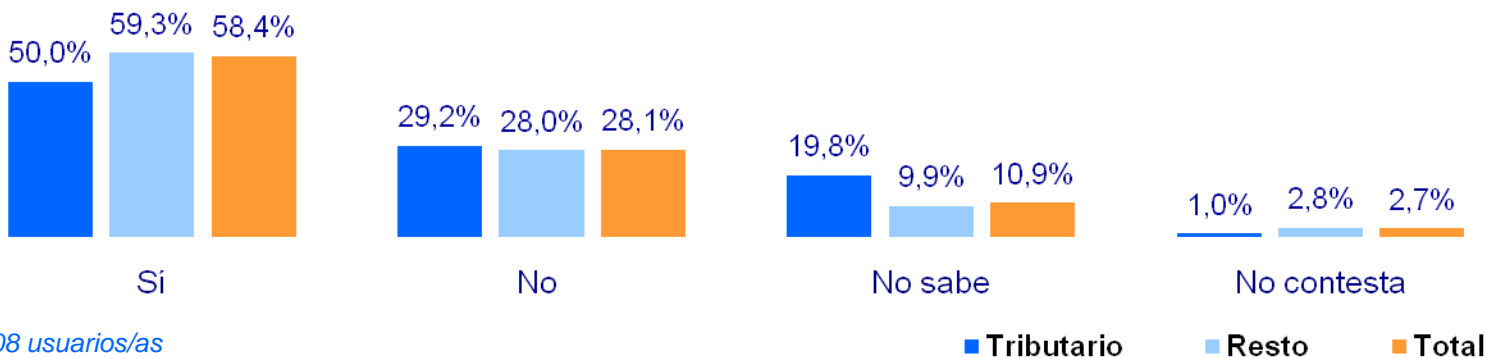
	Tributario	Resto	Total
Media Utilidad del servicio	5,29	4,91	4,95

Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

FIDELIDAD



RECOMENDACIÓN

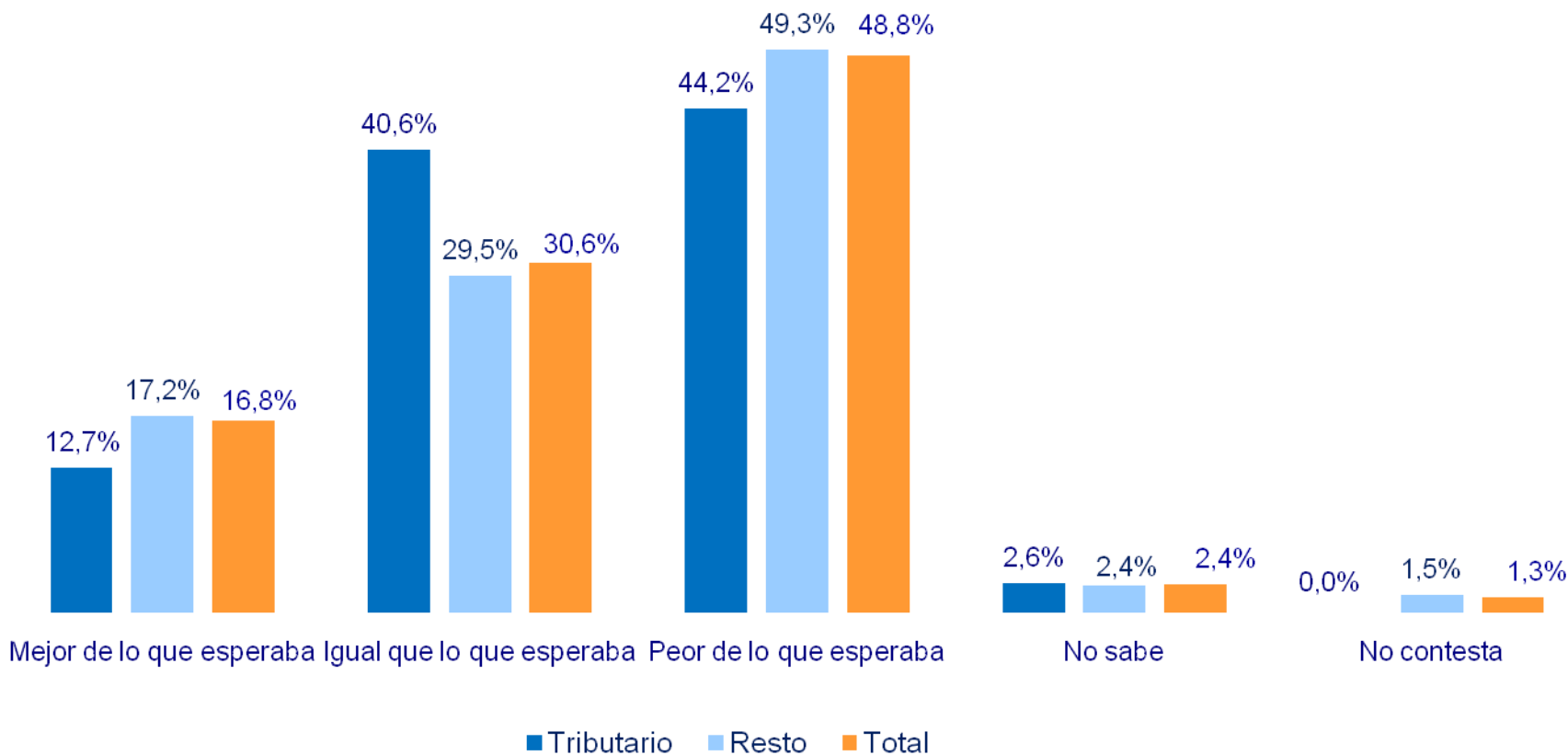


Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

3. Expectativas

Líneamadrid

LE HAN ATENDIDO GLOBALMENTE...

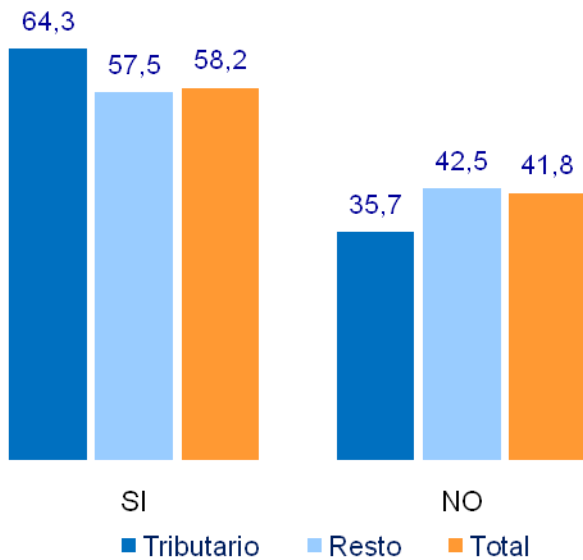


Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

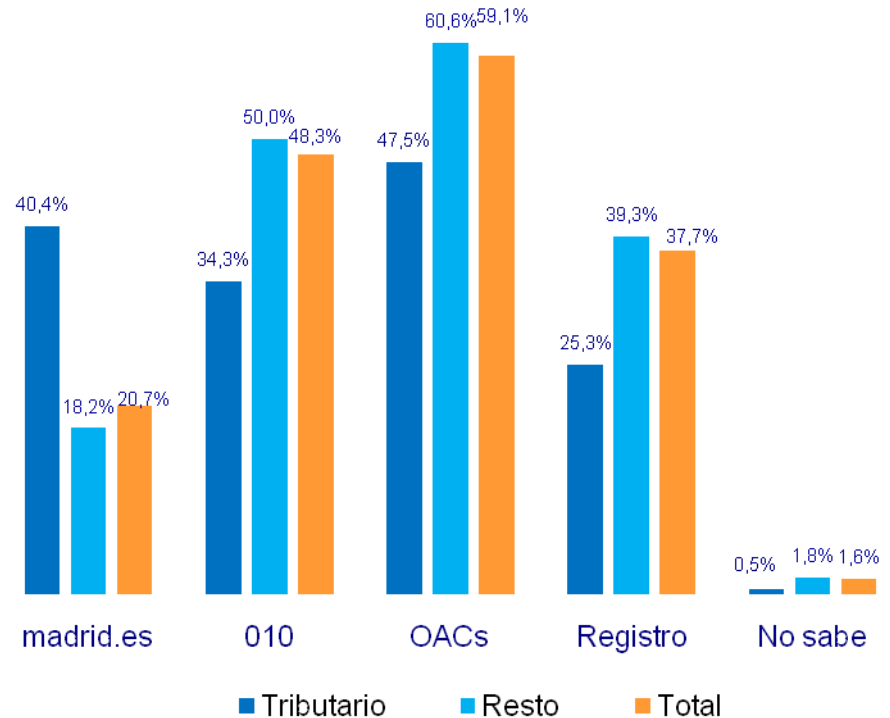
4. Canales de información

Líneamadrid

Además de la forma mediante la cuál ha interpuesto una sugerencia, reclamación o felicitación, ¿conoce usted alguna otra manera de presentarla?



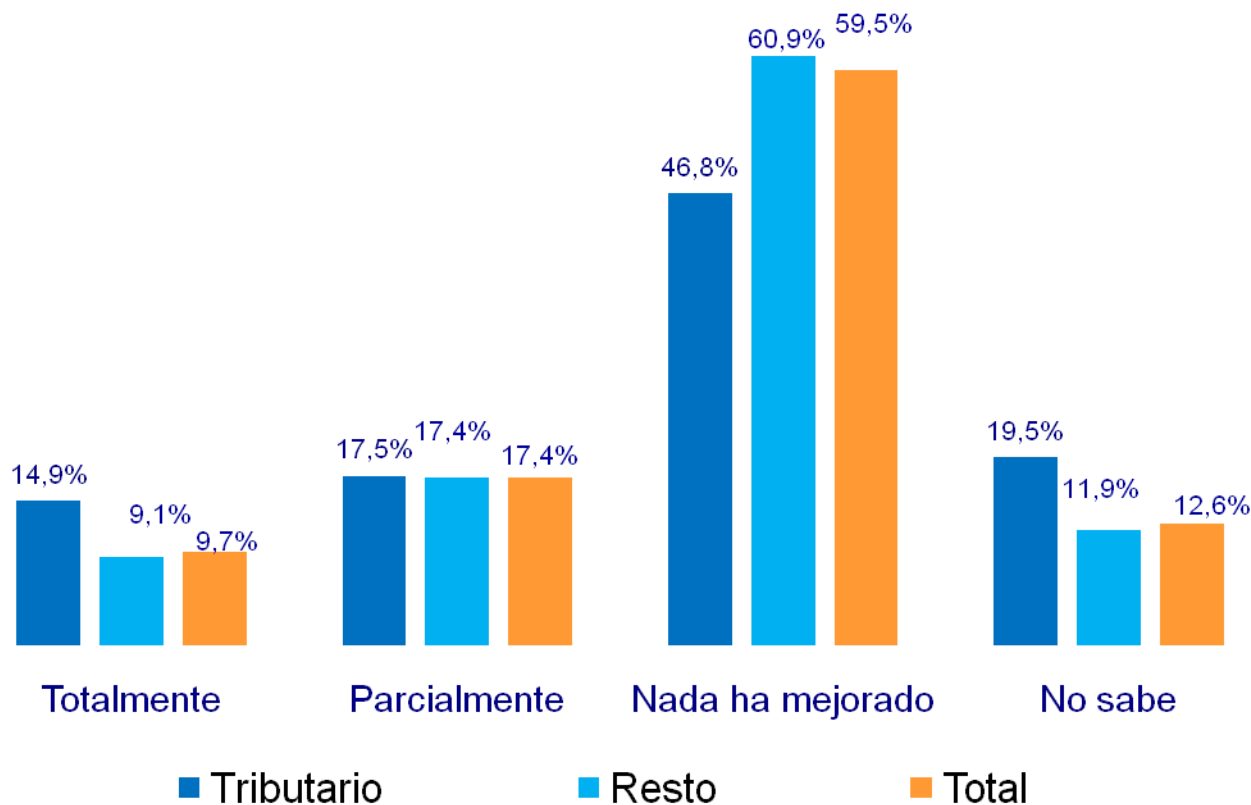
¿DE CUÁL?



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

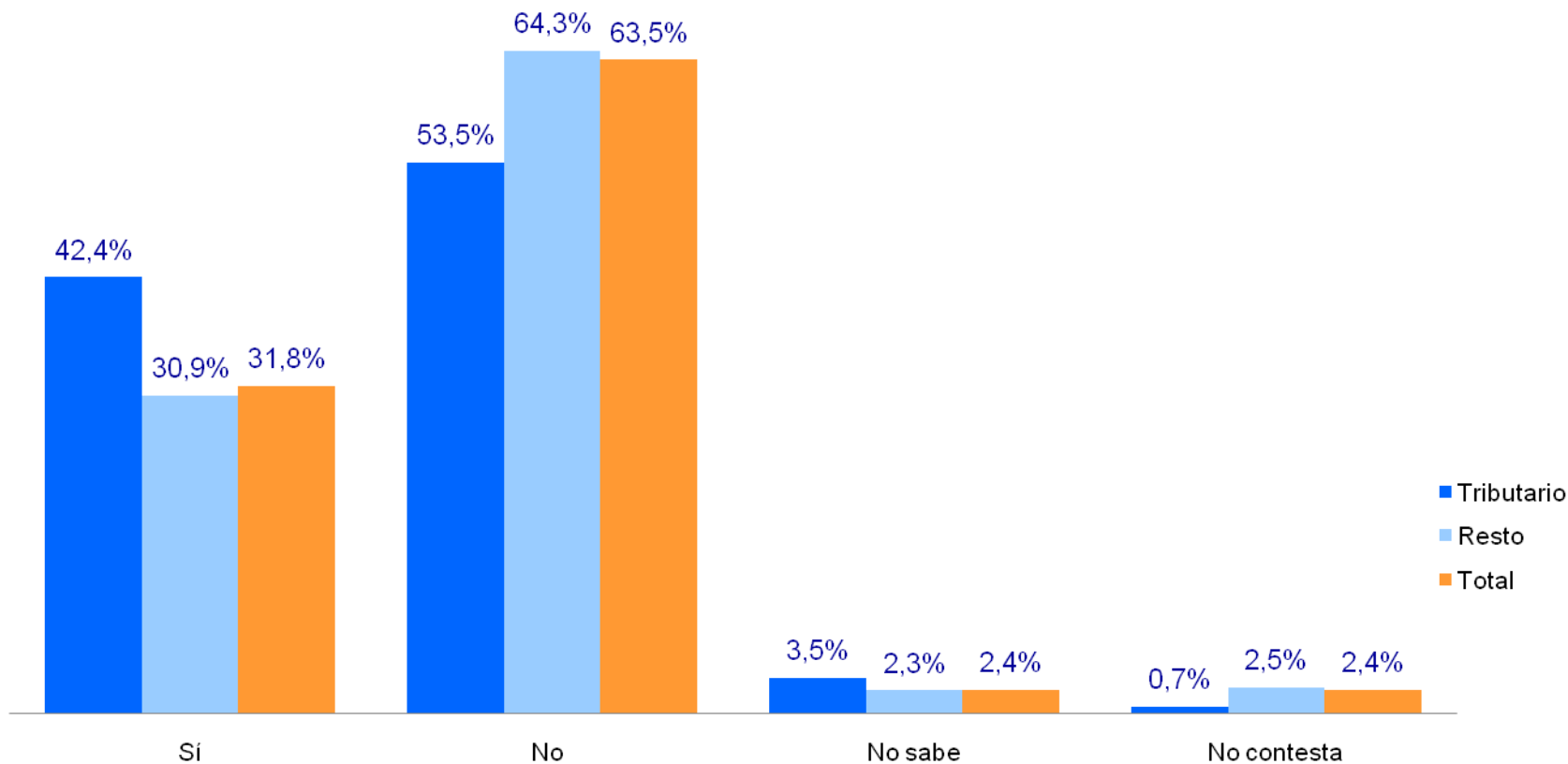
Respuesta múltiple

¿Su sugerencia/reclamación/felicitación ha servido para mejorar el aspecto del servicio o de la atención que la motivó?



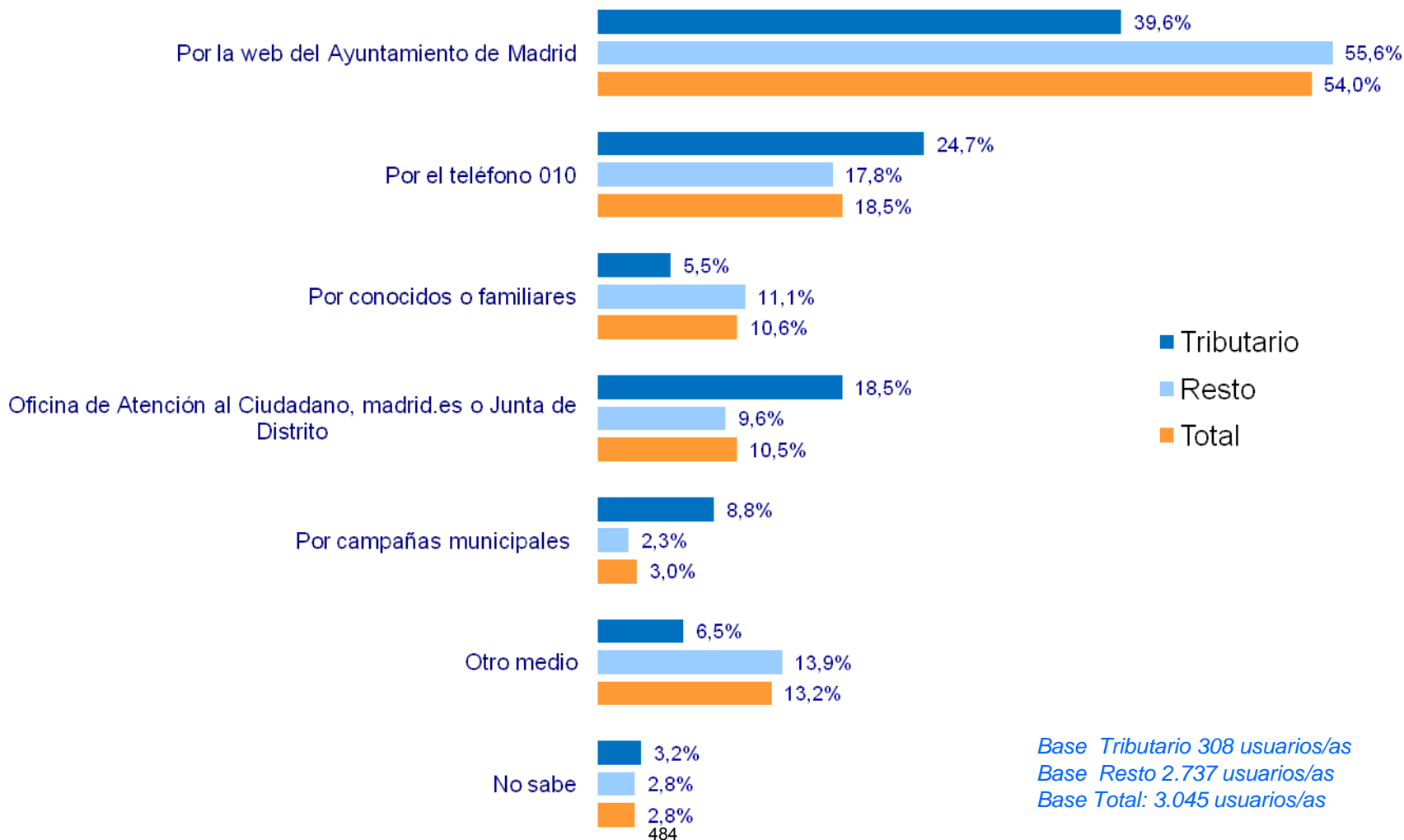
Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

¿Ha recibido usted alguna respuesta en la que le explicasen porque no se podía resolver su petición?



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

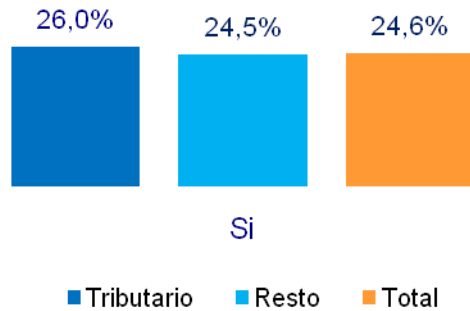
CANAL DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



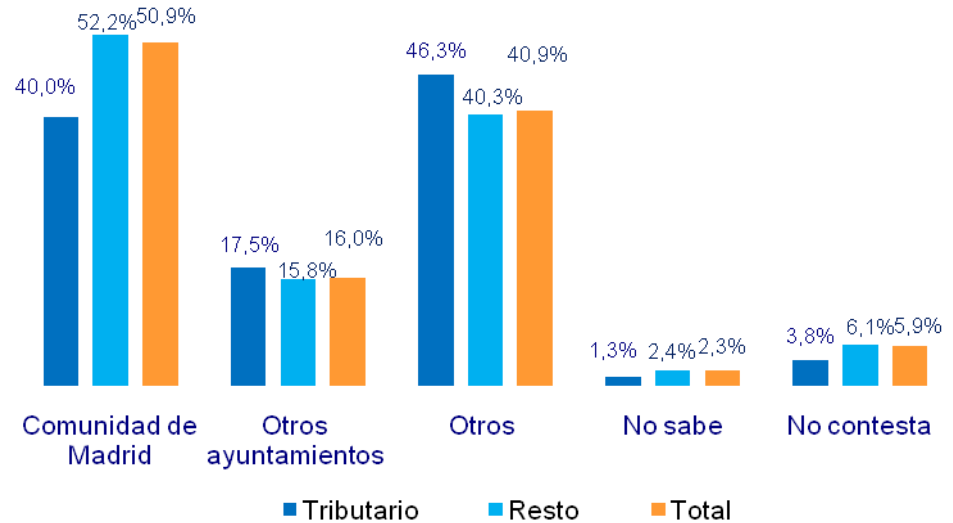
5. Benchmarking

Líneamadrid

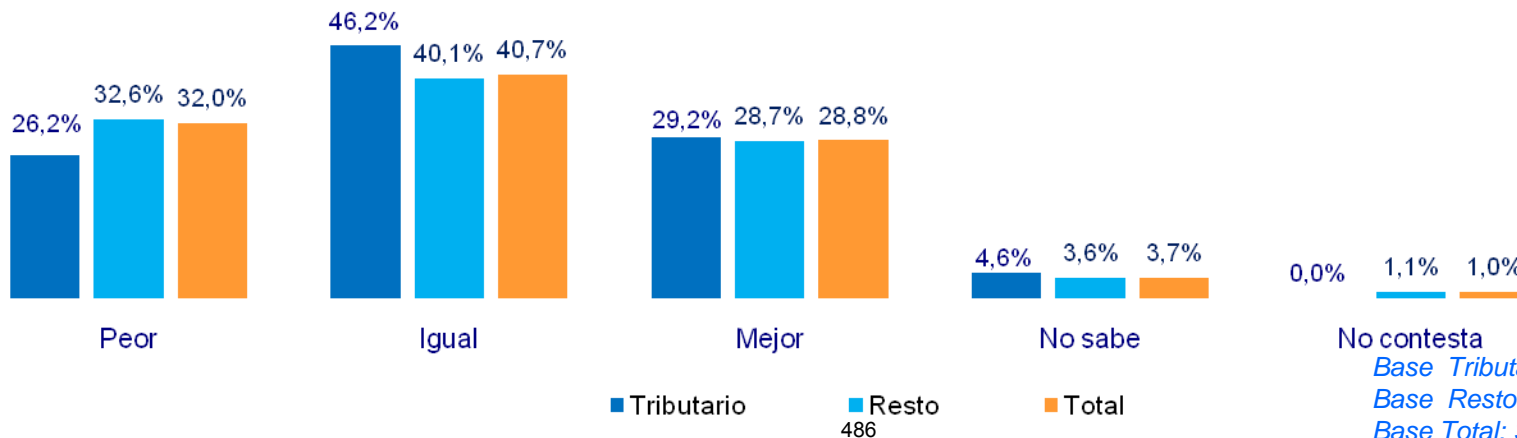
UTILIZACIÓN DE OTRO SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



¿CUÁL?



SERVICIO DE LINEA MADRID COMPARADO CON OTROS SYR



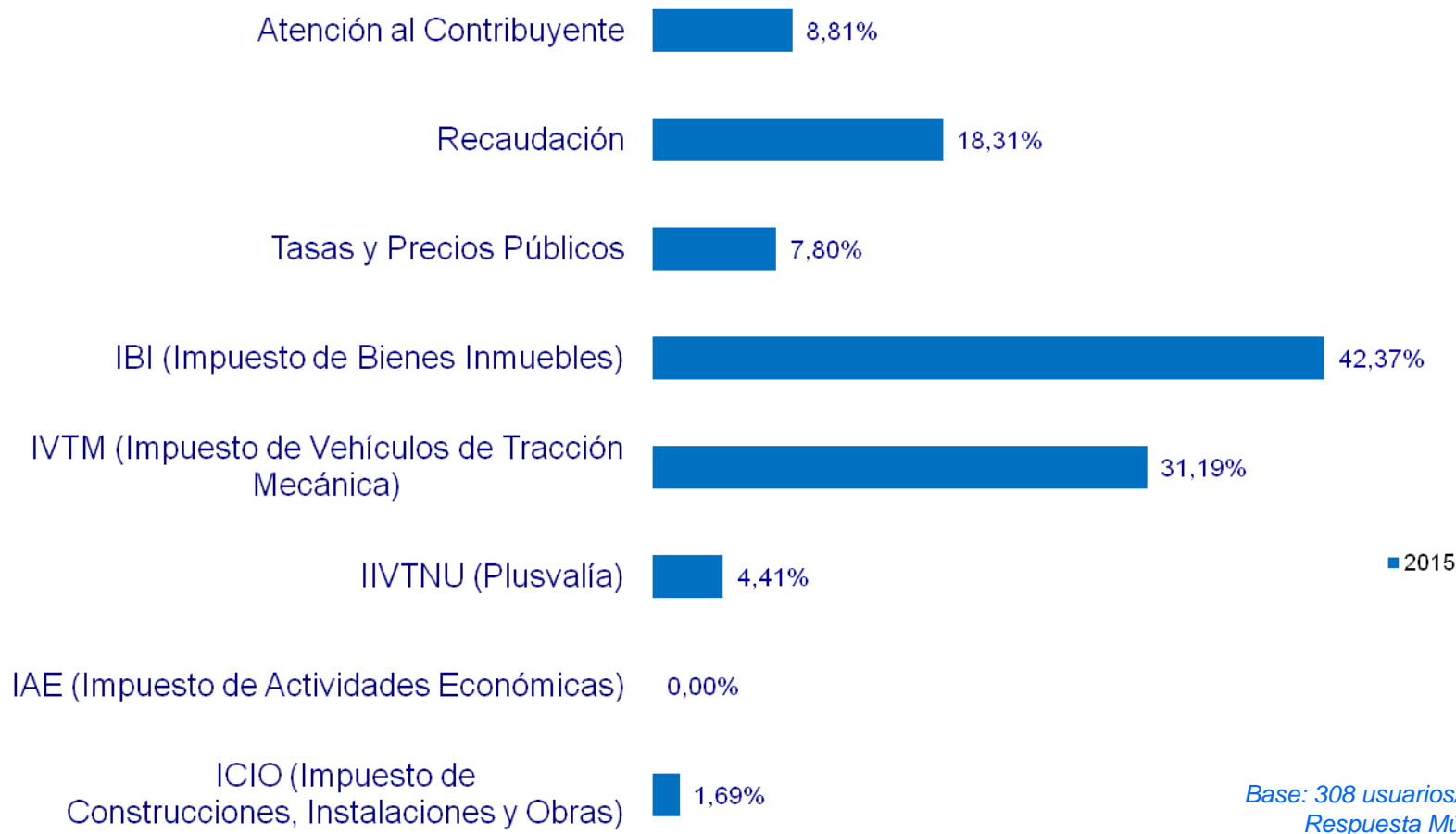
Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

6. Características de la gestión

Líneamadrid

Motivo para interponer la sugerencia/reclamación/felicitación

CARÁCTER TRIBUTARIO

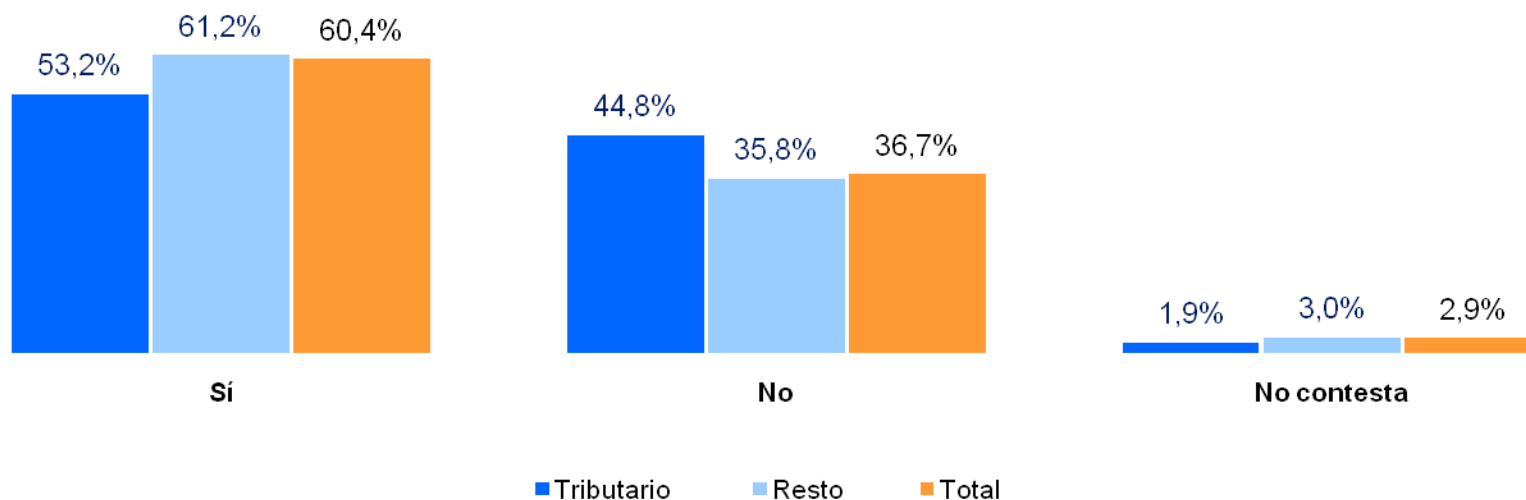


488

7. Seguimiento de la gestión

Líneamadrid

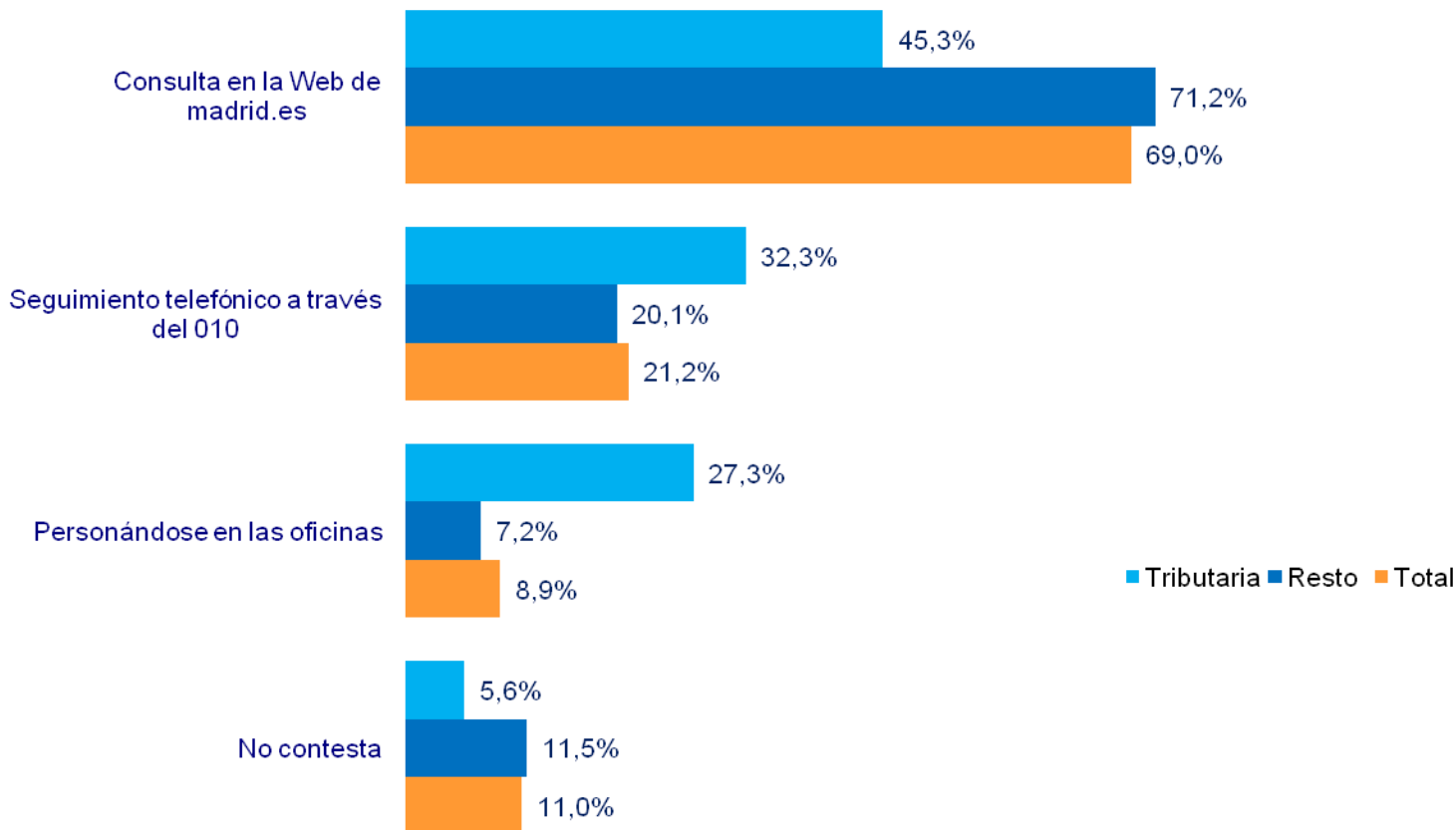
¿HA REALIZADO ALGÚN TIPO DE SEGUIMIENTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN INTERPUESTA?



490

Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

¿DE QUÉ MANERA LO HA HECHO?



Base Tributario 308 usuarios/as
 Base Resto 2.737 usuarios/as
 Base Total: 3.045 usuarios/as

8. Sugerencias de mejora

Líneamadrid



493

9. Calidad de Servicio

Líneamadrid

Atributos relacionados con el Servicio de SYR

	TRIBUTARIA	RESTO	TOTAL
Facilidad para acceder al SYR	6,07	6,52	6,48
Confidencialidad que garantiza el SYR	6,47	7,10	7,04
Facilidad para entender y rellenar los formularios	6,05	6,91	6,84
Amabilidad y trato por parte del personal que le ha atendido	6,07	6,60	6,54
Sencillez del procedimiento establecido para presentar una sugerencia o reclamación	5,45	6,47	6,36
Tiempo que ha tardado en recibir una respuesta	3,59	3,87	3,84
Personalización de la respuesta recibida	3,94	4,10	4,09
Claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible	4,23	5,41	5,29
La respuesta recibida ha sido fiable y correcta	3,92	3,70	3,72



¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

ANEXO 5.4. SyR de Empresas Públicas

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695	13.596

Desde 2008, todas ellas elaboran un Informe anual para su presentación a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

SYR Empresas Públicas 2015						
	Sugerencias	Reclamac	Felicitaciones	Otras solicitudes	TOTAL	Contestadas (1)
Club de Campo Villa Madrid	61		--	-	61	100%
Madrid Calle 30	338		--	33	371	98,4%
Mercamadrid	1	28	--	2	31	93,10%
EMVS	7	128	--	3	138	97,11%
EMT (2)	3.849	8.310	133	263	12.555	100%
E. Mixta Servicios Funerarios	21	235	--	-	256	100%
Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	62	404	5	36	507	78,45%
Total					13.919	

(1) Contestadas a fecha de cierre del Informe (2) Las actuaciones desarrolladas por Madrid Movilidad durante 2015 son realizadas por EMT

SYR Empresas Públicas 2014					
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	TOTAL	Contestadas
Madrid Movilidad	5	1.213	-	1.218	100%
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid		29	-	29	100%
Madrid Calle 30		352	-	352	98,4%
Mercamadrid	-	31	-	31	96,77%
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	5	116	-	121	93,65%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)		6.230	97	6.327	100%
E. Mixta Servicios Funerarios	53	176	-	167	100%

SYR Empresas Públicas 2014

	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	TOTAL	Contestadas
Empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	58	323		388	69,33%
Total				8.695	

SYR Empresas Públicas 2013

	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Otros	TOTAL	Contestadas
Madrid Movilidad	10	1.282			1.292	100%
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid					14	100%
Madrid Calle 30					496	98%
Mercamadrid	1	30			31	100%
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	1	362			363	93,32%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)		5.507			5.507	100%
E. Mixta Servicios Funerarios	65	102			167	100%
Empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	7	41	8	5	61	91,82%

SYR Empresas Públicas 2012

	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Peticiones Información	Total Entradas (*)	SyR	Contestadas
Madrid Movilidad	4	1.314	-	366.911	368.409	1.318	1.227
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid		8	-	-	8	8	8
Madrid Calle 30		408	17	50	475	425	D.N.D.
Mercamadrid	1	70	-	-	76	71	71
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	10	370	-	75.573	76.317	380	100%
Empresa Municipal de	-	5.664	92	3.526	9.282	5.756	100%

SYR Empresas Públicas 2012

	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Peticiones Información	Total Entradas (*)	SyR	Contestadas
Transportes (EMT)							
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	17	46	-	66	131	63	63 100%
E. Mixta Servicios Funerarios	52	109	-	D.N.D.	161	161	109
Madrid Visitors and Convention Bureau S.A.	1	47	7	1.012	1.102	55	47 97,87%
Empresa Madrid Arte y Cultura (MACSA)	17	135	6	2	160	158	155

SYR Empresas Públicas 2011

	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR	Contestadas
Madrid Movilidad	1.410	7	361.967	363.560	1.417	1.303
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid	1	5	-	6	6 (1)	6
Madrid Calle 30	-	509	-	509	509	509
Mercamadrid	-	101	-	104	101	101
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	1	496	67.002	67.499	497	497
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	4.402 (2)	6.056	-	10.458	10.458	10.458
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	-	8	3	27	8	8
E. Mixta Servicios Funerarios	65	111	-	176	176	173
Promoción Madrid	-	26	1.481	1.174	26	26
Empresa Madrid Arte y Cultura	8	111	1	120	119	119
TOTAL	5.887	7.430	430.454	443.633	13.317	13.200

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

SYR Empresas Públicas 2010

	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR	Contestadas
Madrid Movilidad	2	1.262	-	1.264	1.264	1.212
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid	-	9	-	9	9 (1)	9
Madrid Calle 30	-	615	-	615	615	615
Mercamadrid	5	78	-	83	83	83
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	3.395	3.332	1.280	8.007	6.727	6.652
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	3.792 (2)	5.564	-	9.356	9.356	9.356
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	2	34	25	61	36	34
E. Mixta Servicios Funerarios	69	99	-	168	168	164
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	18	1.481	1.499	18	18
Empresa Madrid Arte y Cultura	15	45	1	61	60	59
TOTAL	7.280	11.056	2.787	21.123	18.336	18.202

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

SYR Empresas Públicas 2009

	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR
Madrid Movilidad	6	1.744	244.178	245.928	1.750
E. Mixta Club de Campo Villa Madrid	1	10	-	11 (1)	11
Madrid Calle 30	-	376	294	670	376
Mercamadrid	41	-	-	41	41
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	30	1.712	124	1.866	1.742
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	4.669 (2)	6.480	-	11.149	11.149

Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	1	38	4	43	39
E. Mixta Servicios Funerarios	75	90	-	165	165
Empresa Municipal Promoción Madrid	-	73	2.101	2.174	73
Empresa Madrid Arte y Cultura	18	93	2	113	111
TOTAL	4.841	10.616	246.703	262.160	15.457

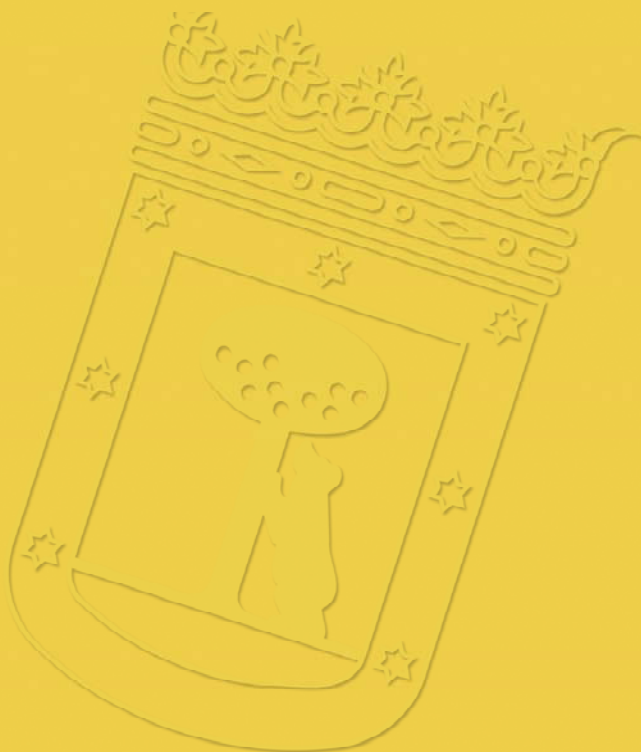
(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

Año 2015

LA CIUDAD DE

madrid EN cifras



Datos geográficos y administrativos

Longitud de las líneas límite de la ciudad de Madrid

Situación del límite	Municipios colindantes	Longitud del límite (m)
TOTAL		174.859
Norte	Tres Cantos	17.915
	Hoyo de Manzanares	4.074
	Colmenar Viejo	10.642
Este	San Sebastián de los Reyes	12.050
	Alcobendas	27.780
	Paracuellos del Jarama	5.526
	San Fernando de Henares	5.969
	Coslada	10.719
Sur	Rivas-Vaciamadrid	14.429
	Getafe	14.873
	Leganés	9.932
Oeste	Alcorcón	6.534
	Pozuelo de Alarcón	18.322
	Majadahonda	1.210
	Las Rozas de Madrid	13.724
	Torrelovellos	1.160

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional. Actas de deslinde y planos de los nuevos límites de Madrid

Superficie, Población y Densidad de los Distritos de la ciudad de Madrid a 1.1.2016

Distrito	Superficie (Ha.) ¹	Población	Densidad (Hab./Ha.)
Ciudad de Madrid	60.436,7	3.165.883	52
01. Centro	522,8	132.644	254
02. Arganzuela	646,2	151.520	234
03. Retiro	546,6	118.559	217
04. Salamanca	539,2	143.244	266
05. Chamartín	917,5	142.610	155
06. Tetuán	537,5	152.545	284
07. Chamberí	467,9	137.532	294
08. Fuencarral-El Pardo	23.780,9	235.482	10
09. Moncloa-Aravaca	4.653,2	116.689	25
10. Latina	2.541,7	234.015	92
11. Carabanchel	1.404,8	242.000	172
12. Usera	777,8	134.015	172
13. Puente de Vallecas	1.496,9	227.195	152
14. Moratalaz	610,3	94.607	155
15. Ciudad Lineal	1.142,6	212.431	186
16. Hortaleza	2.741,9	177.738	65
17. Villaverde	2.018,2	141.442	70
18. Villa de Vallecas	5.145,1	102.140	20
19. Vicálvaro	3.526,6	69.800	20
20. San Blas-Canillejas	2.229,0	153.411	69
21. Barajas	4.189,9	46.264	11

¹ Superficie revisada según seccionado 1.10.2014

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

Vértices geodésicos

Vértices	Altitud (metros)	Latitud			Longitud ⁽¹⁾		
		°	'	"	°	'	"
Alameda de Osuna	634,89	40	27	27,71	0	5	30,85 E
Almodóvar	725,65	40	23	9,84	0	5	21,93 E
Aravaca	647,85	40	27	26,26	0	5	44,10 W
Atayuela (El Pardo)	738,58	40	31	44,43	0	8	51,65 W
Barajas de Madrid	622,45	40	28	27,67	0	6	35,17 E
Barrial	678,81	40	27	47,79	0	6	3,62 W
Buenavista (Alcobendas)	679,59	40	30	37,42	0	4	39,07 W
Canillas	706,56	40	27	52,23	0	3	0,61 E
Canillejas	645,37	40	26	41,53	0	4	33,94 E
Canteras de Vallecas	633,10	40	21	2,52	0	4	11,82 E
Cañas Quebradas	749,51	40	32	15,84	0	0	35,14 W
Carabanchel Bajo	625,36	40	22	48,00	0	3	13,09 W
Castillo de Viñuelas	676,74	40	36	27,16	0	2	27,20 E
Cerro Redondo	656,63	40	20	9,97	0	6	9,21 E
Chamartín de la Rosa	718,52	40	28	7,75	0	0	40,01 E
Convento (El Pardo)	671,39	40	31	9,46	0	6	4,53 W
Cuatro Caminos	734,49	40	28	15,07	0	1	45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40	20	39,24	0	7	20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40	31	17,50	0	5	12,96 W
Fuencarral	742,21	40	29	38,03	0	0	3,41 W
Garabitas	676,83	40	26	3,29	0	4	4,86 W
Hinojosa	702,01	40	28	16,77	0	3	54,78 E
Horca	712,90	40	36	58,41	0	1	22,93 E
Hortaleza	707,16	40	28	29,98	0	2	47,22 E
Matapiñonera	716,86	40	35	19,35	0	0	48,40 E
Mirador (Carabanchel Alto)	672,37	40	22	20,76	0	3	44,98 W
Observatorio de Madrid	655,36	40	24	30,00	0	0	0,00
Plaza de Tetuán	701,01	40	22	55,52	0	6	35,90 W
Portillera Rosas	703,05	40	29	29,30	0	8	29,18 W
Remisa	719,92	40	27	55,72	0	8	49,89 W
Retamar	616,06	40	20	7,94	0	2	5,53 W
Salmedina	581,46	40	18	46,10	0	5	18,18 E
San Cristóbal	674,03	40	25	44,90	0	5	54,44 E
Tambor (Portillera)	720,37	40	30	48,00	0	3	6,81 W
Torrelovellos	749,11	40	32	40,17	0	4	3,14 W
Tres Cantos	759,93	40	35	1,08	0	1	13,06 W
Valdeleganar	762,79	40	36	1,22	0	5	13,30 W
Valdepeñas	679,57	40	31	49,01	0	6	30,48 W
Vallecas	628,24	40	22	49,12	0	4	0,97 E
Vicálvaro	675,02	40	24	4,60	0	4	56,97 E
Villaverde	593,23	40	20	48,93	0	1	3,43 W

⁽¹⁾ Las mediciones van referidas al meridiano de Madrid que pasa por el centro del piso de la rotonda del Observatorio Astronómico de Madrid y tiene una longitud Oeste de 3° 41' 16,5" respecto al de Greenwich.

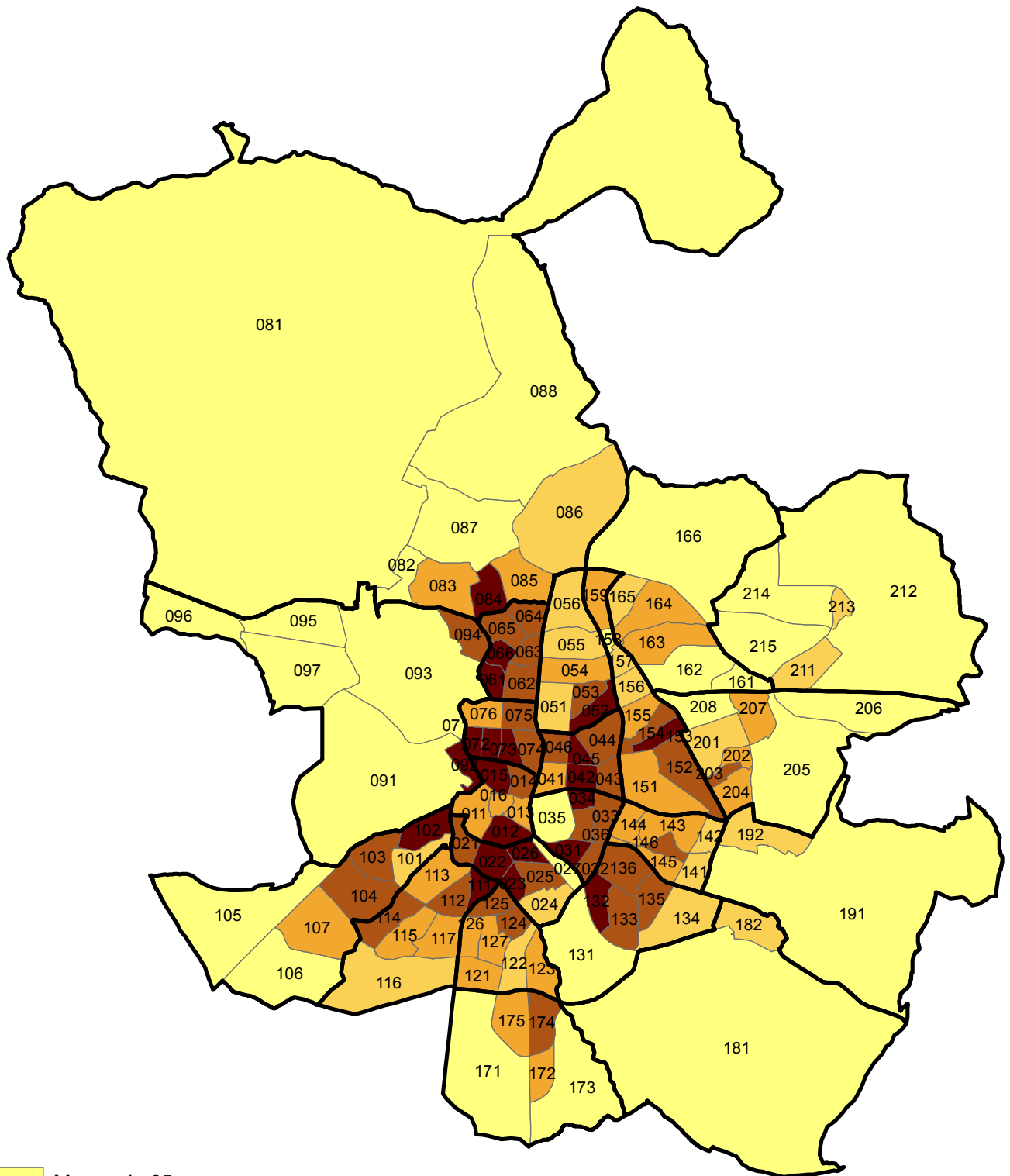
FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

Superficie, Población y Densidad de los Distritos y Barrios de la ciudad de Madrid

Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2016	Densidad (Hab./Ha.)	Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2016	Densidad (Hab./Ha.)
CIUDAD DE MADRID	60.436,69	3.165.883	52				
01. CENTRO	522,83	132.644	254	11. CARABANCHEL	1.404,84	242.000	172
01.1 Palacio	146,99	22.390	152	11.1 Comillas	66,61	22.258	334
01.2 Embajadores	103,37	44.944	435	11.2 Opañel	110,73	31.538	285
01.3 Cortes	59,19	10.622	179	11.3 San Isidro	189,93	37.830	199
01.4 Justicia	73,94	16.420	222	11.4 Vista Alegre	158,92	44.161	278
01.5 Universidad	94,80	30.846	325	11.5 Puerta Bonita	160,86	32.800	204
01.6 Sol	44,53	7.422	167	11.6 Buenavista	561,32	44.331	79
02. ARGANZUELA	646,22	151.520	234	11.7 Abrantes	156,46	29.082	186
02.1 Imperial	96,77	22.679	234	12. USERA	777,78	134.015	172
02.2 Las Acacias	107,34	36.610	341	12.1 Orcasitas	135,64	22.256	164
02.3 La Chopera	56,78	19.919	351	12.2 Orcasur	138,74	13.269	96
02.4 Legazpi	141,45	18.399	130	12.3 San Fermín	147,54	22.835	155
02.5 Las Delicias	105,47	27.114	257	12.4 Almendrales	78,01	20.421	262
02.6 Palos de Moguer	64,84	25.688	396	12.5 Moscardó	90,88	25.273	278
02.7 Atocha	73,57	1.111	15	12.6 Zofio	77,40	13.242	171
03. RETIRO	546,62	118.559	217	12.7 Pradolongo	109,57	16.719	153
03.1 Pacífico	75,83	33.714	445	13. PUENTE DE VALLECAS	1.496,87	227.195	152
03.2 Adelfas	64,08	17.931	280	13.1 Entrevías	597,20	33.521	56
03.3 Estrella	102,55	23.200	226	13.2 San Diego	106,99	38.953	364
03.4 Ibiza	49,20	21.433	436	13.3 Palomeras Bajas	172,39	39.245	228
03.5 Los Jerónimos	190,64	7.031	37	13.4 Palomeras Sureste	310,86	41.888	135
03.6 Niño Jesús	64,33	15.250	237	13.5 Portazgo	124,53	27.647	222
04. SALAMANCA	539,24	143.244	266	13.6 Numancia	184,91	45.941	248
04.1 Recoletos	87,31	15.484	177	14. MORATALAZ	610,32	94.607	155
04.2 Goya	77,03	29.108	378	14.1 Pavones	100,97	9.227	91
04.3 Fuente del Berro	85,26	20.729	243	14.2 Horcajo	74,59	6.406	86
04.4 Guindalera	160,28	40.448	252	14.3 Marroquina	179,01	27.596	154
04.5 Lista	52,02	20.633	397	14.4 Media Legua	99,90	17.926	179
04.6 Castellana	77,34	16.842	218	14.5 Fontarrón	96,46	16.564	172
05. CHAMARTÍN	917,55	142.610	155	14.6 Vinateros	59,40	16.888	284
05.1 El Viso	170,92	17.018	100	15. CIUDAD LINEAL	1.142,57	212.431	186
05.2 Prosperidad	104,01	36.156	348	15.1 Ventas	319,80	47.445	148
05.3 Ciudad Jardín	76,23	18.262	240	15.2 Pueblo Nuevo	231,92	60.310	260
05.4 Hispanoamérica	171,25	31.224	182	15.3 Quintana	72,31	24.213	335
05.5 Nueva España	179,01	23.548	132	15.4 Concepción	88,59	20.437	231
05.6 Castilla	216,13	16.402	76	15.5 San Pascual	105,27	18.087	172
06. TETUÁN	537,47	152.545	284	15.6 San Juan Bautista	101,08	12.302	122
06.1 Bellas Vistas	71,52	28.210	394	15.7 Colina	55,97	6.100	109
06.2 Cuatro Caminos	118,50	33.637	284	15.8 Atalaya	24,89	1.570	63
06.3 Castillejos	70,47	19.799	281	15.9 Costillares	142,72	21.967	154
06.4 Almenara	99,94	21.769	218	16. HORTALEZA	2.741,87	177.738	65
06.5 Valdeacederas	116,34	24.932	214	16.1 Palomas	112,98	6.590	58
06.6 Berruete	60,71	24.198	399	16.2 Piovera	313,96	14.413	46
07. CHAMBERÍ	467,92	137.532	294	16.3 Canillas	252,25	40.580	161
07.1 Gaztambide	50,65	22.638	447	16.4 Pinar del Rey	266,48	52.180	196
07.2 Arapiles	57,82	24.044	416	16.5 Apóstol Santiago	120,51	15.253	127
07.3 Trafalgar	61,19	24.517	401	16.6 Valdefuentes	1.675,69	48.722	29
07.4 Almagro	93,79	19.701	210	17. VILLAVEVERDE	2.018,15	141.442	70
07.5 Ríos Rosas	97,54	26.785	275	17.1 San Andrés	925,46	43.158	47
07.6 Vallehermoso	106,92	19.847	186	17.2 San Cristóbal	108,25	15.107	140
08. FUENCARRAL-EL PARDO	23.780,94	235.482	10	17.3 Butarque	636,84	16.607	26
08.1 El Pardo	18.756,00	3.375	0	17.4 Los Rosales	154,08	36.343	236
08.2 Fuentelarreina	138,26	3.186	23	17.5 Los Ángeles	193,53	30.227	156
08.3 Peñagrande	288,73	44.147	153	18. VILLA DE VALLECAS	5.145,10	102.140	20
08.4 Del Pilar	136,32	45.730	335	18.1 Casco Histórico de Vallecas	4.937,08	77.752	16
08.5 La Paz	215,48	33.994	158	18.2 Santa Eugenia	208,02	24.388	117
08.6 Valverde	898,12	58.731	65	19. VICÁLVARO	3.526,57	69.800	20
08.7 Mirasierra	699,28	29.519	42	19.1 Casco Histórico de Vicálvaro	3.283,37	51.238	16
08.8 El Goloso	2.648,75	16.800	6	19.2 Ambroz	243,20	18.562	76
09. MONCLOA-ARAVACA	4.653,17	116.689	25	20. SAN BLAS-CANILLEJAS	2.229,00	153.411	69
09.1 Casa de Campo	1.746,35	12.864	7	20.1 Simancas	227,63	26.233	115
09.2 Argüelles	75,75	23.935	316	20.2 Hellín	55,06	8.741	159
09.3 Ciudad Universitaria	1.425,09	16.019	11	20.3 Amposta	37,03	8.174	221
09.4 Valdezarza	139,75	29.404	210	20.4 Arcos	130,52	23.545	180
09.5 Valdemarín	330,25	6.326	19	20.5 Rosas	929,29	31.511	34
09.6 El Plantío	352,51	2.575	7	20.6 Rejas	501,70	15.300	31
09.7 Aravaca	583,48	25.566	44	20.7 Canillejas	159,77	28.477	178
10. LATINA	2.541,73	234.015	92	20.8 El Salvador	188,01	11.430	61
10.1 Los Cármenes	129,20	16.977	131	21. BARAJAS	4.189,92	46.264	11
10.2 Puerta del Ángel	137,53	40.910	297	21.1 Alameda de Osuna	197,03	19.325	98
10.3 Lucero	167,90	35.290	210	21.2 Aeropuerto	2.960,25	1.767	1
10.4 Aluche	284,98	65.736	231	21.3 Casco Histórico de Barajas	54,94	7.280	133
10.5 Campamento	918,55	18.809	20	21.4 Timón	509,45	10.592	21
10.6 Cuatro Vientos	542,60	5.260	10	21.5 Sanalejos	468,25	7.300	16
10.7 Las Águilas	360,96	51.033	141				

¹ Superficie revisada según seccionado 1.10.2014

**Mapa de Densidad de los Barrios de la ciudad de Madrid a 31 de diciembre de 2015
(Habitantes por Hectárea)**



- Menos de 65
- De 65 a 134,9
- De 135 a 203,9
- De 204 a 296,9
- 297 y más

Climatología. Año 2015

Observatorio Retiro					
Mes	Temperatura media mensual (°C)	Precipitaciones (mm)	Número de días de		
			Lluvia	Nieve	Granizo
Enero	6,2	17,0	5	1	0
Febrero	7,0	21,5	5	0	0
Marzo	11,8	36,6	7	0	0
Abril	15,1	47,1	5	0	0
Mayo	20,3	1,0	2	0	0
Junio	24,7	44,6	7	0	0
Julio	29,8	36,0	2	0	0
Agosto	25,6	3,3	3	0	0
Septiembre	20,7	9,4	6	0	0
Octubre	15,8	60,6	12	0	0
Noviembre	12,1	30,5	5	0	0
Diciembre	9,9	4,1	4	0	0

(1) Los criterios de calidad del aire se establecen por Real Decreto 102/2011, de 28 de Enero.

FUENTE: AEMET: Agencia Estatal de Meteorología y Área de Gobierno de Medio Ambiente, y Movilidad. Dirección General de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad

Contaminación. Año 2015

Contaminantes en el aire (1)										
Partículas en suspensión (µg/m³)	SO2 (µg/m³)	CO (mg/m³)	O3 (µg/m³)	NO2 (µg/m³)	NOX (µg/m³)	BEN (µg/m³)	CH4 (mg/m³)	TCH (mg/m³)	HCNM (mg/m³)	TEMP (°C)
12	6	0.4	48	36	60	0.7	1.16	1.51	0.33	7.9
17	7	0.4	45	42	76	0.7	1.14	1.55	0.34	12.5
18	5	0.3	65	29	42	0.5	1.09	1.49	0.33	15.6
21	5	0.3	70	28	41	0.4	1.31	1.48	0.14	20.7
23	5	0.2	82	31	40	0.4	1.25	1.51	0.22	25.0
29	5	0.2	78	33	44	0.6	1.25	1.53	0.23	30.0
26	6	0.2	69	26	37	0.4	1.29	1.50	0.22	26.0
16	6	0.3	57	36	54	0.5	1.36	1.52	0.16	21.1
18	7	0.4	32	42	81	0.9	1.38	1.55	0.17	16.2
22	9	0.5	24	57	152	1.3	1.26	1.40	0.14	12.5
32	11	0.6	15	65	180	1.4	1.32	1.46	0.14	9.4

Zonas verdes y espacios ajardinados. Año 2015

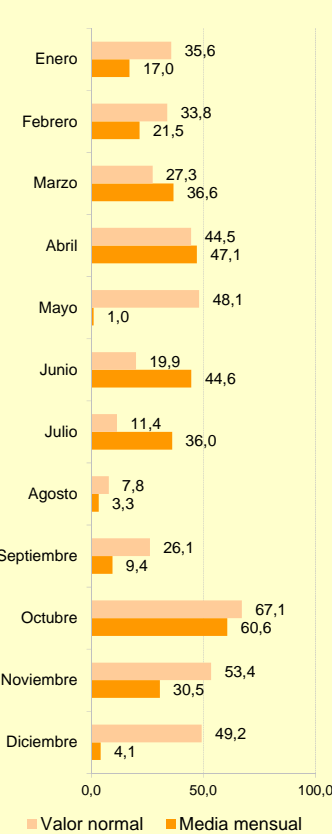
Distrito	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Arbolado viario (*)
Ciudad de Madrid	5.947,46	227.177
01. Centro	45,08	7.394
02. Arganzuela	129,05	9.921
03. Retiro	153,47	6.695
04. Salamanca	38,36	12.912
05. Chamartín	10,19	11.117
06. Tetuán	63,69	5.210
07. Chamberí	53,70	14.699
08. Fuencarral-El Pardo	362,71	17.637
09. Moncloa-Aravaca (Argüelles)	4,05	1.530
09. Moncloa-Aravaca	1.893,24	10.901
10. Latina	293,98	10.354
11. Carabanchel	244,74	12.468
12. Usera	193,91	7.016
13. Puente de Vallecas	304,07	17.857
14. Moratalaz	178,25	6.962
15. Ciudad Lineal	127,71	12.133
16. Hortaleza	746,07	12.517
17. Villaverde	208,78	10.418
18. Villa de Vallecas	275,79	13.453
19. Vicálvaro	160,07	7.121
20. San Blas-Canillejas	181,30	12.844
21. Barajas	279,27	6.018

NOTAS : Todas las superficies han sido actualizadas con el volcado en GIS del inventario de todas las zonas verdes, parques y jardines en conservación Municipal

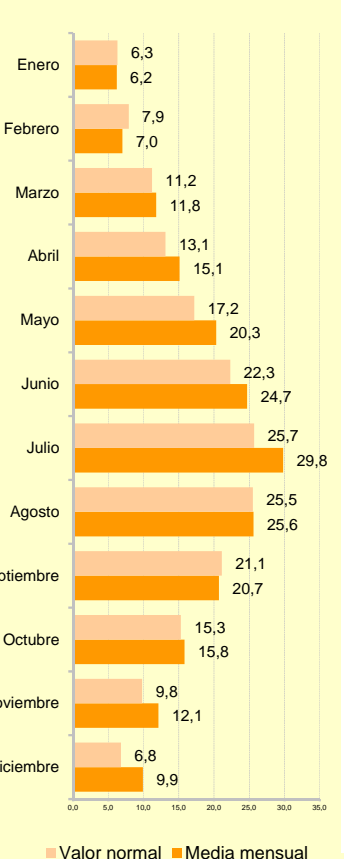
En Madrid Río se ha distribuido el número de ejemplares por Distritos. La Finca Forestal de Tres Cantos, se incluye en el Distrito Fuencarral-El Pardo, de igual forma que otros años, por el ser el Distrito más cercano a pesar de estar situada fuera del Municipio de Madrid. Estos datos se obtienen de GIS de Patrimonio Verde

FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. Subdirección General de Control de Calidad y Evaluación

Precipitación media en 2015 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años



Temperatura media en 2015 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años



Valor normal = Valor medio del período de los últimos 30 años

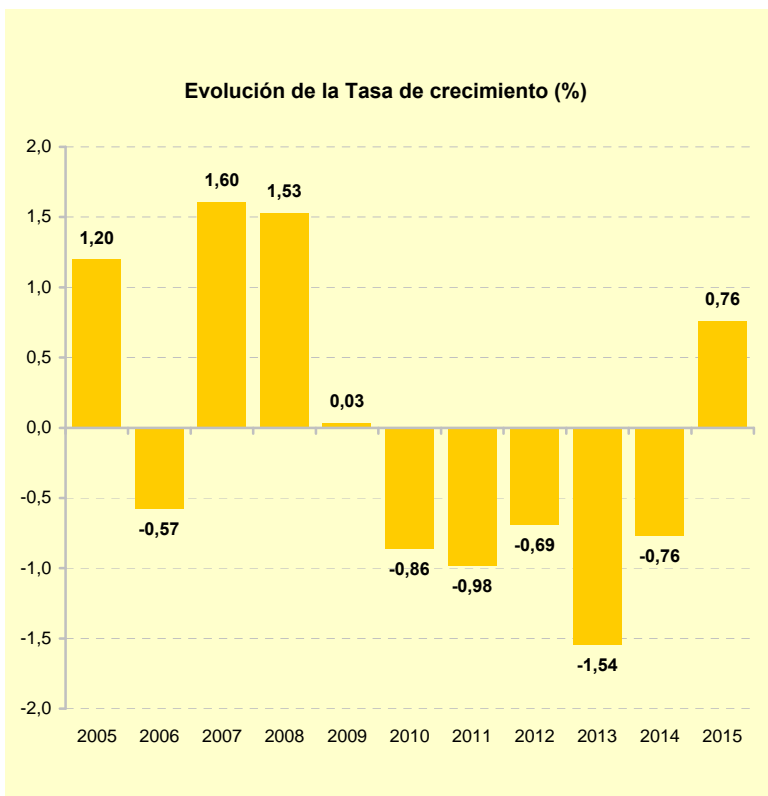
Evolución de la población

Evolución de la población

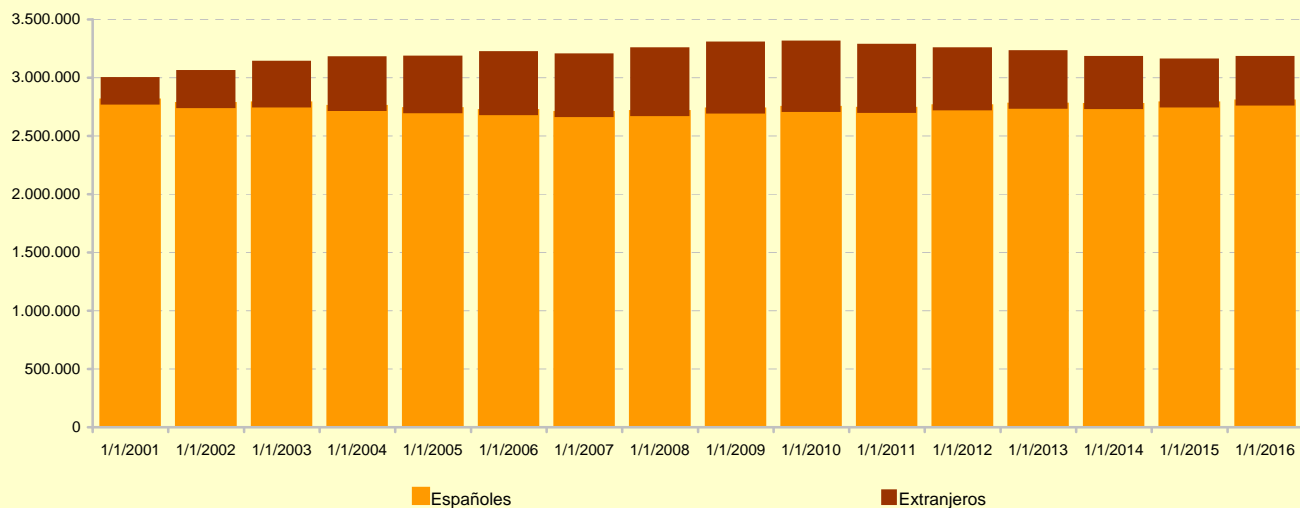
Fecha de referencia	Población	Incremento	Tasa de crecimiento (%)	Crecimiento vegetativo	Saldo migratorio ⁽¹⁾
1/1/2002	3.043.535	-122.348	-3,86	3.394	55.798
1/1/2003	3.124.892	81.357	2,67	4.467	53.817
1/1/2004	3.162.304	37.412	1,20	4.673	31.951
1/1/2005	3.167.424	5.120	0,16	6.318	25.805
1/1/2006	3.205.334	37.910	1,20	5.342	30.907
1/1/2007	3.187.062	-18.272	-0,57	6.977	59.012
1/1/2008	3.238.208	51.146	1,60	7.568	66.951
1/1/2009	3.287.630	49.422	1,53	9.668	41.299
1/1/2010	3.298.004	10.374	0,03	8.870	23.104
1/1/2011	3.269.861	-28.143	-0,86	7.912	11.783
1/1/2012	3.237.937	-31.924	-0,98	6.316	24.581
1/1/2013	3.215.633	-22.304	-0,69	5.184	24.922
1/1/2014	3.166.130	-49.503	-1,54	4.267	26.152
1/1/2015	3.141.991	-24.139	-0,76	5.186	-29.325
1/1/2016	3.165.883	23.892	0,76	1.980	52.530

⁽¹⁾ Diferencias entre Altas y Bajas por cambio de residencia en P.M.H.

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística



Evolución de la población de 2000 a 2015

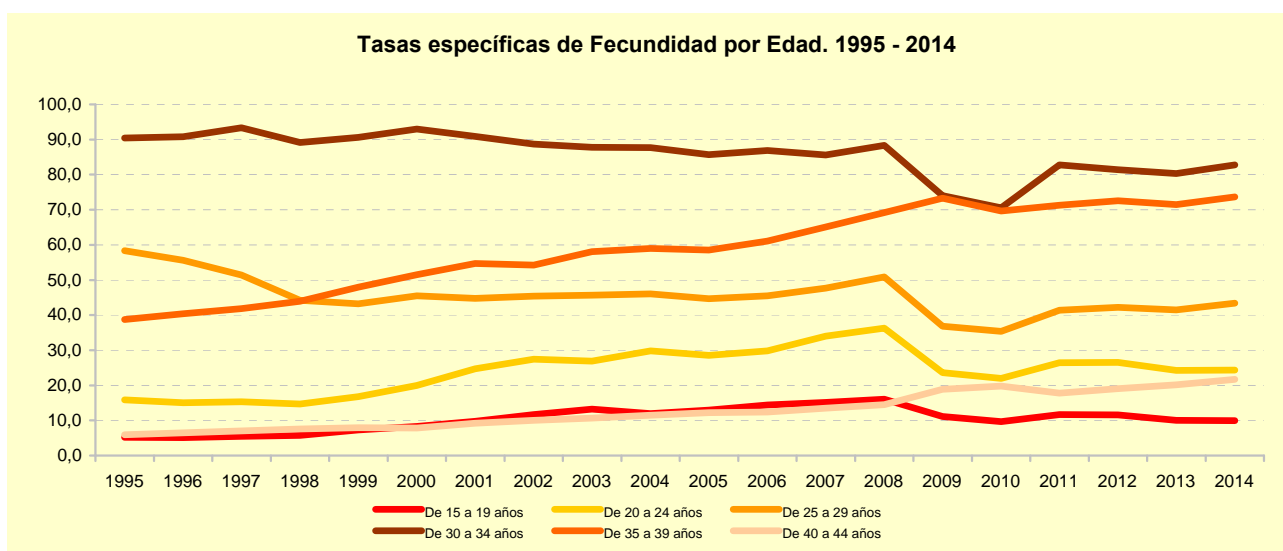
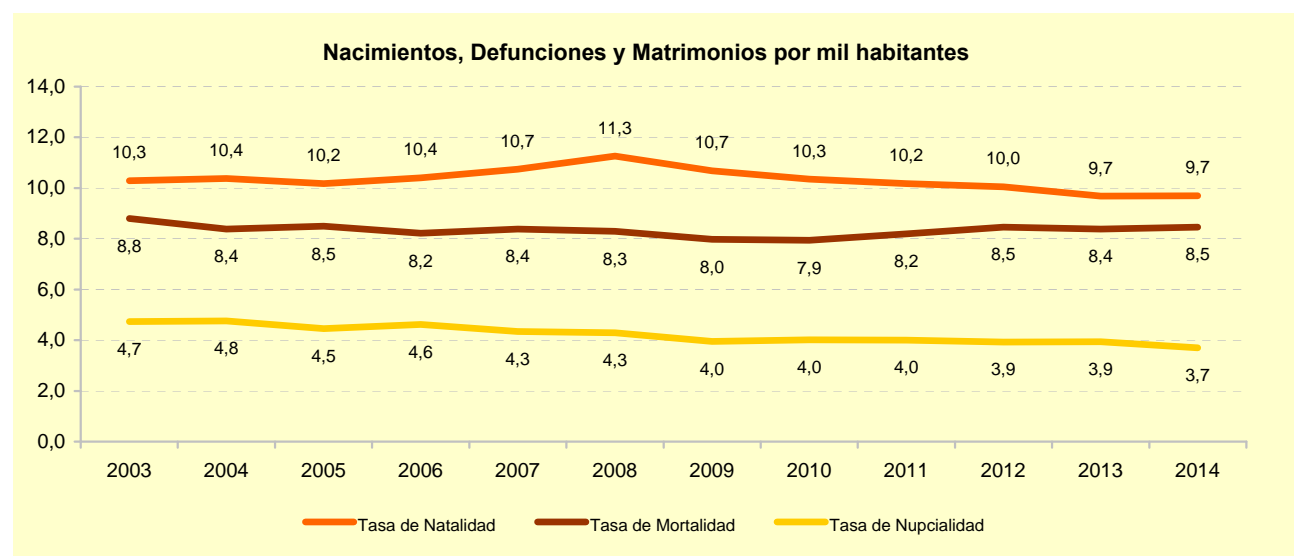


Movimiento Natural de la Población

Natalidad, Mortalidad y Nupcialidad

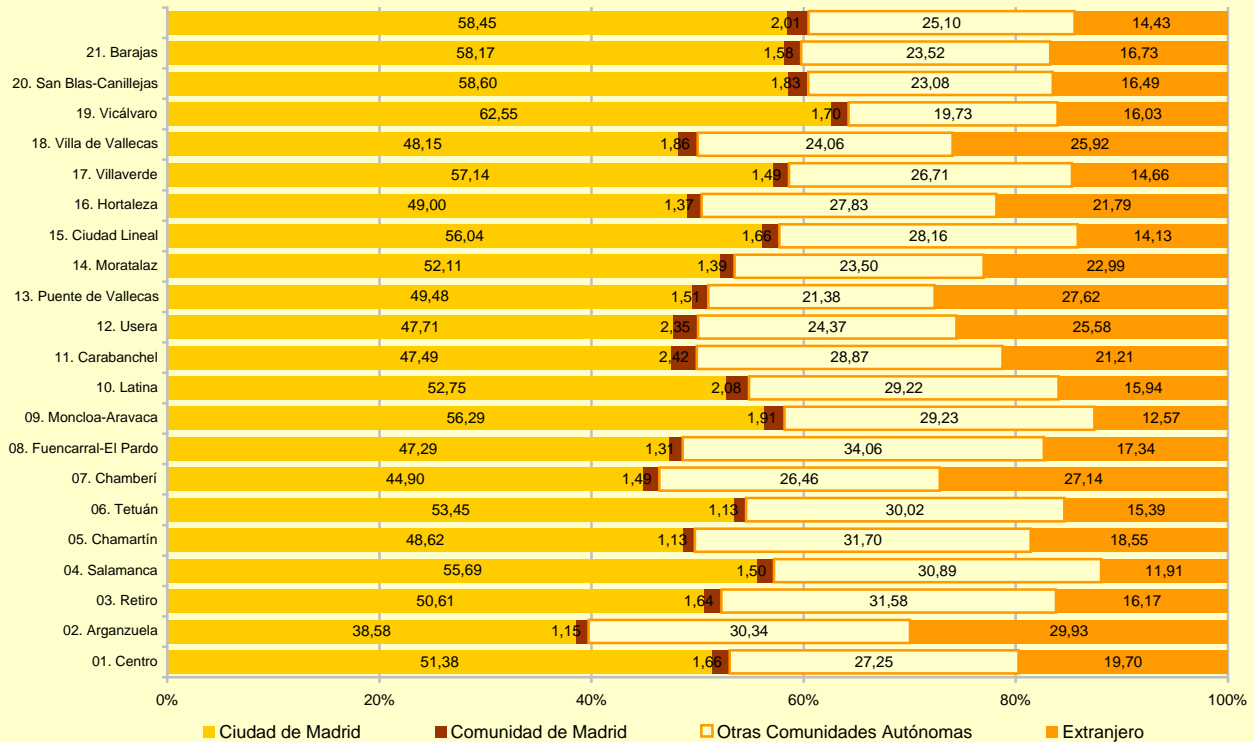
Año	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
2003	32.333	10,29	27.654	8,80	14.889	4,73
2004	32.851	10,38	26.527	8,38	15.077	4,76
2005	32.407	10,17	27.056	8,49	14.195	4,45
2006	33.263	10,41	26.285	8,22	14.786	4,63
2007	34.511	10,74	26.934	8,38	13.943	4,34
2008	36.663	11,26	26.995	8,29	13.984	4,30
2009	35.147	10,67	26.277	7,98	13.008	3,95
2010	33.987	10,35	26.075	7,94	13.165	4,01
2011	32.938	10,17	26.544	8,20	12.941	4,00
2012	32.302	10,05	27.206	8,46	12.642	3,93
2013	30.655	9,68	26.558	8,39	12.475	3,94
2014	30.463	9,70	26.581	8,46	11.611	3,70

FUENTE: I.N.E. "Movimiento natural de la población española". Instituto Nacional de Estadística INE. Base www.ine.es

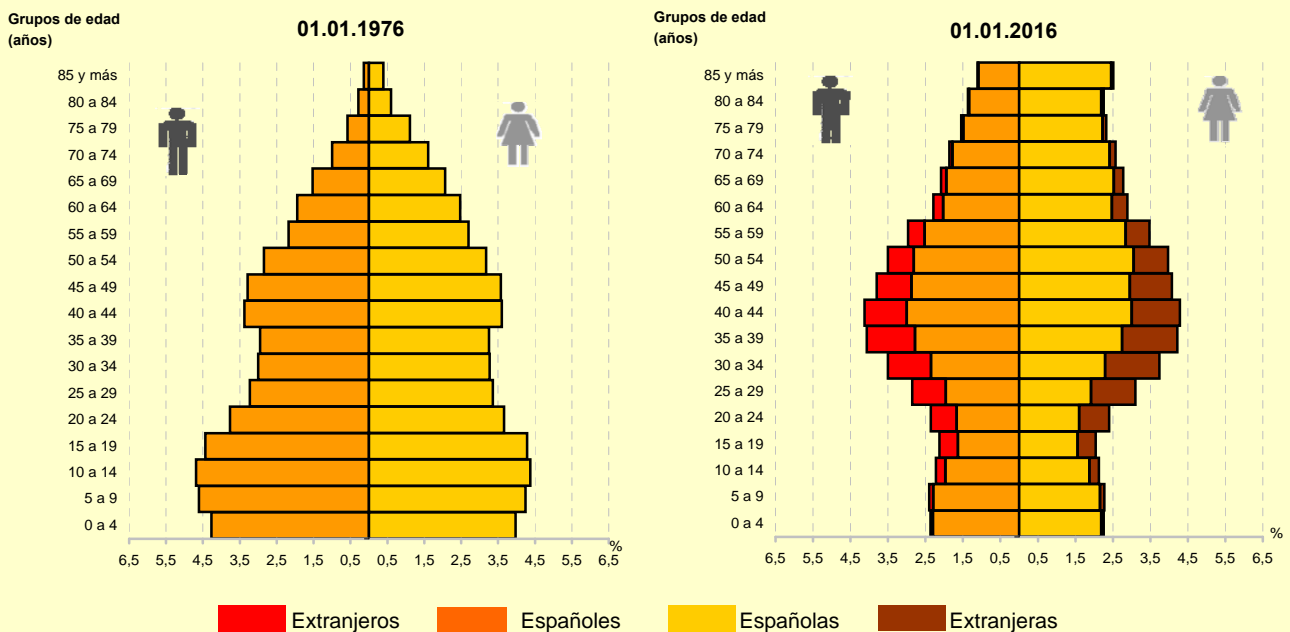


Características de la población

Población según Lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/16



Estructura de la Población por Grupo de edad, Sexo y Nacionalidad (españoles y extranjeros)



Población por Distrito, Grupo de edad y Sexo a 1 de enero de 2016

Distrito	Sexo			Grupo de edad					
	Total	Hombres	Mujeres	0-14 años	15-29 años	30-44 años	45-59 años	60-74 años	75 y más años
Ciudad de Madrid	3.165.883	1.473.397	1.692.486	432.709	471.947	758.829	690.629	459.314	352.455
01. Centro	132.644	65.708	66.936	11.197	20.469	43.141	29.402	16.680	11.755
02. Arganzuela	151.520	70.173	81.347	18.853	21.263	39.034	35.421	22.293	14.656
03. Retiro	118.559	53.569	64.990	14.020	16.223	25.850	24.985	22.079	15.402
04. Salamanca	143.244	62.938	80.306	15.586	21.970	32.946	29.742	23.962	19.038
05. Chamartín	142.610	63.931	78.679	18.387	20.735	32.248	29.832	23.608	17.800
06. Tetuán	152.545	69.182	83.363	17.468	23.942	40.090	32.562	20.992	17.491
07. Chamberí	137.532	60.070	77.462	14.316	20.929	32.734	27.670	23.564	18.319
08. Fuencarral-El Pardo	235.482	110.822	124.660	39.258	31.918	57.431	45.672	38.587	22.616
09. Moncloa-Aravaca	116.689	53.585	63.104	16.296	18.470	24.457	25.661	18.669	13.136
10. Latina	234.015	108.860	125.155	27.761	33.273	51.961	50.002	38.591	32.427
11. Carabanchel	242.000	112.705	129.295	34.835	35.656	59.407	52.293	32.238	27.571
12. Usera	134.015	63.144	70.871	20.556	21.077	32.882	29.569	15.610	14.321
13. Puente de Vallecas	227.195	107.761	119.434	30.703	38.169	51.560	53.567	28.374	24.822
14. Moratalaz	94.607	43.546	51.061	10.988	14.437	17.677	22.051	15.459	13.995
15. Ciudad Lineal	212.431	96.482	115.949	26.286	31.358	46.475	47.630	32.723	27.959
16. Hortaleza	177.738	84.380	93.358	29.499	25.065	42.798	38.477	26.026	15.873
17. Villaverde	141.442	67.950	73.492	22.637	22.141	33.570	31.575	16.904	14.615
18. Villa de Vallecas	102.140	49.634	52.506	18.759	15.425	31.692	19.739	10.644	5.881
19. Vicálvaro	69.800	33.954	35.846	13.222	10.379	17.071	16.588	7.160	5.380
20. San Blas-Canillejas	153.411	72.573	80.838	23.996	22.880	33.928	38.237	18.201	16.169
21. Barajas	46.264	22.430	23.834	8.086	6.168	11.877	9.954	6.950	3.229

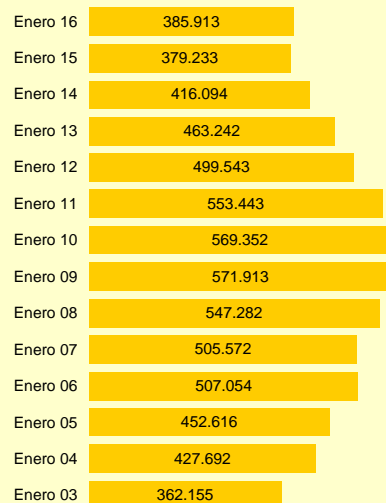
NOTA: El Total incluye 'No consta Edad'

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística

Población por Distrito según Nacionalidad a 1 de enero de 2016

Distrito	Nacionalidad			% extranjeros
	Total	España	Otro país	
Ciudad de Madrid	3.165.883	2.779.947	385.913	12,2
01. Centro	132.644	104.543	28.098	21,2
02. Arganzuela	151.520	136.997	14.522	9,6
03. Retiro	118.559	110.551	8.008	6,8
04. Salamanca	143.244	126.664	16.580	11,6
05. Chamartín	142.610	130.050	12.560	8,8
06. Tetuán	152.545	126.593	25.952	17,0
07. Chamberí	137.532	123.180	14.352	10,4
08. Fuencarral-El Pardo	235.482	218.547	16.935	7,2
09. Moncloa-Aravaca	116.689	105.112	11.576	9,9
10. Latina	234.015	202.944	31.067	13,3
11. Carabanchel	242.000	203.203	38.795	16,0
12. Usera	134.015	109.446	24.566	18,3
13. Puente de Vallecas	227.195	194.066	33.129	14,6
14. Moratalaz	94.607	87.222	7.384	7,8
15. Ciudad Lineal	212.431	186.442	25.986	12,2
16. Hortaleza	177.738	162.273	15.464	8,7
17. Villaverde	141.442	118.332	23.107	16,3
18. Villa de Vallecas	102.140	91.256	10.884	10,7
19. Vicálvaro	69.800	61.998	7.802	11,2
20. San Blas-Canillejas	153.411	138.243	15.167	9,9
21. Barajas	46.264	42.285	3.979	8,6

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística

Evolución del número de extranjeros en la ciudad de Madrid


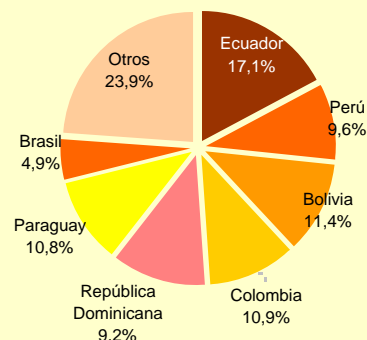
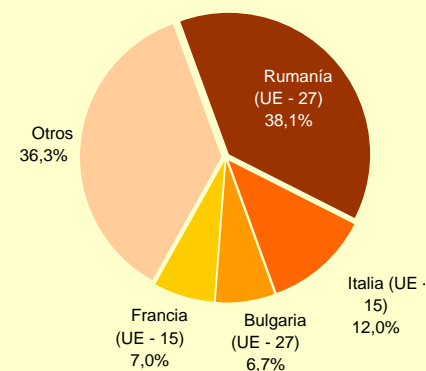
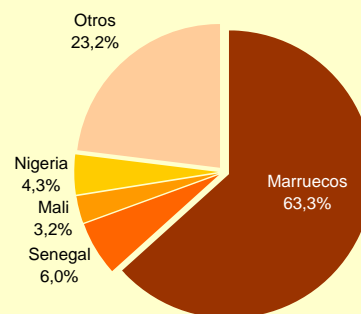
Población según Nacionalidad por Zona geográfica

Zona geográfico-económica	Población		Incremento	
	1.1.2015	1.1.2016	Absoluto	%
TOTAL (*)	3.141.991	3.165.883	23.892	0,8
España	2.762.742	2.779.947	17.205	0,6
Otro país	379.249	385.913	6.664	1,8
Resto Unión Europea (15)	44.064	45.585	1.521	3,5
Italia	14.088	14.793	705	5,0
Francia	8.411	8.638	227	2,7
Portugal	6.794	7.100	306	4,5
Alemania	4.475	4.460	-15	-0,3
Reino Unido	5.231	5.320	89	1,7
Otros	5.065	5.274	209	4,1
Unión Europea (15 - 28)	62.216	62.656	440	0,7
Rumanía	46.387	47.075	688	1,5
Bulgaria	8.386	8.269	-117	-1,4
Polonia	5.853	5.701	-152	-2,6
Otros	1.590	1.611	21	1,3
Otros países de OCDE	14.403	15.140	737	5,1
México	4.246	4.403	157	3,7
Estados Unidos	7.041	7.447	406	5,8
Japón	1.029	1.038	9	0,9
Otros (**)	2.087	2.252	165	7,9
Resto de países Europa	13.639	15.425	1.786	13,1
Ucrania	8.000	8.855	855	10,7
Rusia	2.375	2.474	99	4,2
Moldavia	1.016	1.060	44	4,3
Armenia	542	541	-1	-0,2
Otros	1.706	2.495	789	46,2
América Latina y Caribe	157.580	156.036	-1.544	-1,0
Ecuador	29.280	26.739	-2.541	-8,7
Bolivia	16.112	17.733	1.621	10,1
Perú	19.363	14.954	-4.409	-22,8
Colombia	17.279	16.973	-306	-1,8
República Dominicana	18.284	17.957	-327	-1,8
Paraguay	16.691	16.781	90	0,5
Brasil	7.401	7.670	269	3,6
Argentina	4.618	4.598	-20	-0,4
Venezuela	8.096	10.024	1.928	23,8
Cuba	4.820	4.870	50	1,0
Chile (OCDE)	2.569	2.488	-81	-3,2
Otros	13.067	15.249	2.182	16,7
África	32.656	33.878	1.222	3,7
Marruecos	20.931	21.440	509	2,4
Senegal	1.957	2.046	89	4,5
Mali	1.028	1.081	53	5,2
Nigeria	1.379	1.466	87	6,3
Guinea Ecuatorial	875	919	44	5,0
Argelia	1.040	1.099	59	5,7
Guinea	647	657	10	1,5
Egipto	541	532	-9	-1,7
Cabo Verde	518	522	4	0,8
Otros	3.740	4.116	376	10,1
Asia y Oceanía	53.717	56.796	3.079	5,7
China	32.170	34.052	1.882	5,9
Filipinas	10.460	10.997	537	5,1
Bangladesh	4.320	4.569	249	5,8
Pakistán	1.335	1.388	53	4,0
India	1.438	1.522	84	5,8
República de Corea (OCDE)	913	1.002	89	9,7
Irán	537	559	22	4,1
Siria	666	737	71	10,7
Otros	1.878	1.970	92	4,9

(*) El Total incluye 'No consta País de nacionalidad'

(**) No se ha incluido Chile, cuyo dato figura en 'América Latina y Caribe', ni la República de Corea, que figura en 'Asia y Oceanía'

FUENTE: Subdirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

Distribución de la población de América Latina y Caribe por países a 1 de enero de 2016

Distribución de la población de Resto de Europa por países a 1 de enero de 2016

Distribución de la población de África por países a 1 de enero de 2016


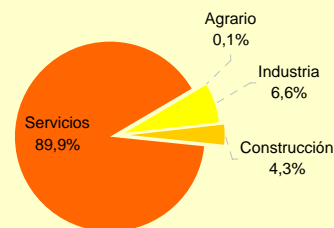
Encuesta de Población Activa. Año 2015

Relación con la Actividad (miles)

Trimestre	Población Activa						
	Población mayor de 16 años	Ocupados				Parados	
		Total	Total	Total	Han trabajado antes	Buscan primer empleo	
I Trimestre	2.558,5	1.568,1	1.312,2	255,9	230,8	25,1	
II Trimestre	2.555,1	1.579,9	1.309,8	270,1	236,2	33,9	
III Trimestre	2.545,5	1.559,1	1.305,2	253,9	213,3	40,6	
IV Trimestre	2.542,1	1.579,0	1.320,4	258,6	231,7	26,9	

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por Sector económico (CNAE 09) IV Trimestre 2015

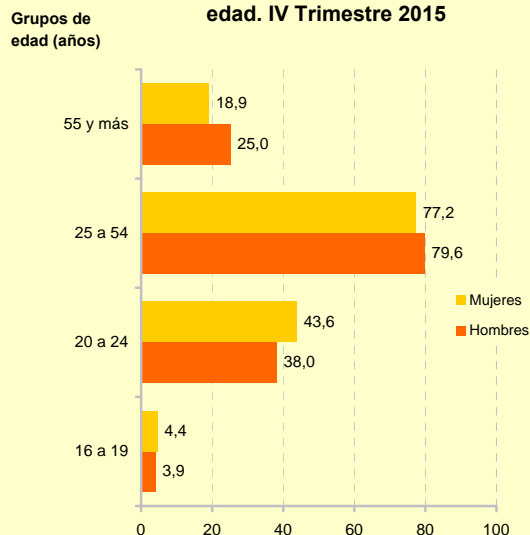


Tasas de actividad, empleo y paro por Sexo y Grupo de edad (%) por Trimestre

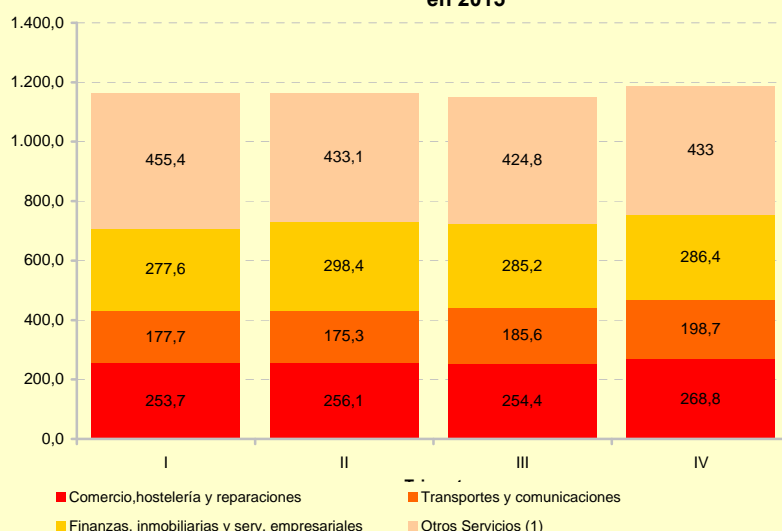
Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	61,29	61,84	61,25	62,11	51,29	51,26	51,27	51,94	16,32	17,09	16,28	16,38
Hombres	65,96	66,67	66,48	66,51	54,08	54,93	55,05	55,04	18,02	17,62	17,19	17,25
Mujeres	57,33	57,75	56,73	58,35	48,93	48,17	48,01	49,29	14,66	16,58	15,37	15,53
16 a 19 años	11,91	14,25	12,51	15,83	6,43	4,80	2,01	4,11	46,00	66,36	83,93	74,04
20 a 24 años	61,77	63,68	62,81	59,55	37,17	38,22	37,42	40,90	39,81	39,99	40,42	31,32
25 a 54 años	90,16	91,61	90,95	92,07	76,45	77,21	78,16	78,35	15,21	15,73	14,07	14,90
55 y más años	24,76	25,14	23,99	25,12	21,77	22,04	20,48	21,42	12,08	12,35	14,62	14,73

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

Tasa de empleo por Sexo y Grupo de edad. IV Trimestre 2015



Evolución de los Ocupados del Sector Servicios por Rama de actividad (CNAE 09) (miles) en 2015



(1) Incluye "Admón. Pública, Defensa y Seguridad Social, Educación, Sanidad y Servicios Sociales, Servicios Personales, Hogares que emplean personal doméstico y Organismos Extraterritoriales"

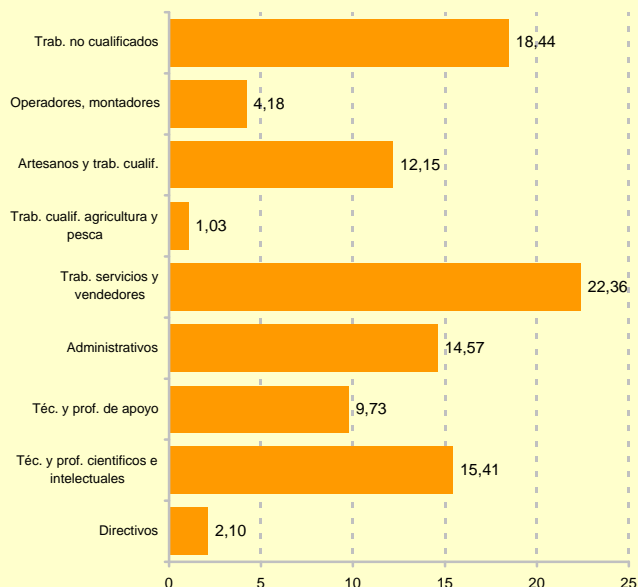
Paro Registrado. Año 2015

Demandantes de empleo parados por Sexo, Grupo de edad y Nacionalidad

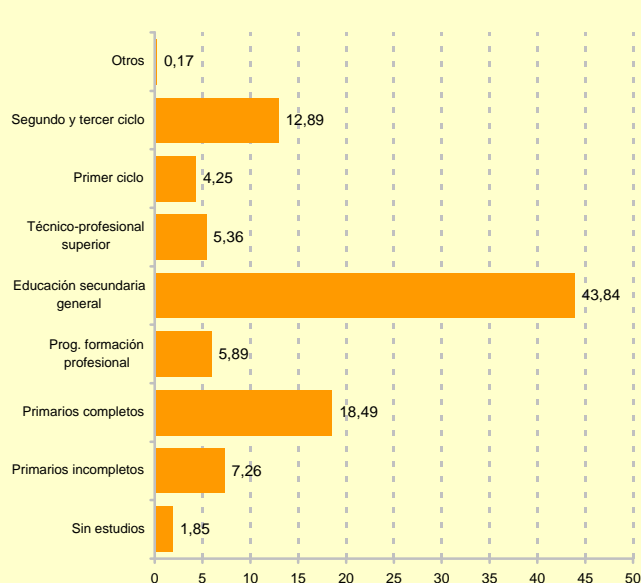
Mes	Sexo			Grupo de edad					Nacionalidad		
	Total	Hombres	Mujeres	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55 y + años	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	230.358	112.591	117.767	15.361	44.407	62.029	63.217	45.344	195.929	10.663	23.766
Febrero	232.005	113.022	118.983	16.210	45.168	62.119	63.111	45.397	197.105	10.675	24.225
Marzo	230.518	111.844	118.674	16.346	44.493	61.459	62.714	45.506	195.842	10.659	24.017
Abril	225.164	108.873	116.291	15.969	42.898	59.534	61.540	45.223	191.638	10.312	23.214
Mayo	217.795	104.667	113.128	15.298	41.010	56.849	59.896	44.742	185.682	9.950	22.163
Junio	212.389	100.861	111.528	14.439	39.241	55.344	58.899	44.466	181.611	9.665	21.113
Julio	211.198	98.429	112.769	14.599	38.918	55.129	58.362	44.190	181.352	9.635	20.211
Agosto	213.287	98.786	114.501	14.789	39.732	55.718	58.733	44.315	183.561	9.679	20.047
Septiembre	212.309	99.502	112.807	16.119	39.180	54.635	58.137	44.238	182.033	9.703	20.573
Octubre	214.338	100.807	113.531	16.464	40.111	54.742	58.606	44.415	183.307	9.750	21.281
Noviembre	212.075	99.686	112.389	15.928	39.414	54.126	58.235	44.372	180.794	9.813	21.468
Diciembre	207.802	98.438	109.364	13.966	37.907	53.560	58.025	44.344	177.291	9.669	20.842

FUENTE: Instituto Nacional de Empleo

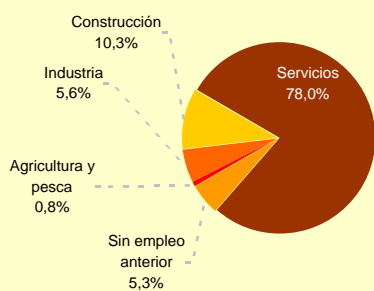
Paro registrado (%) por Ocupación. Diciembre 2015



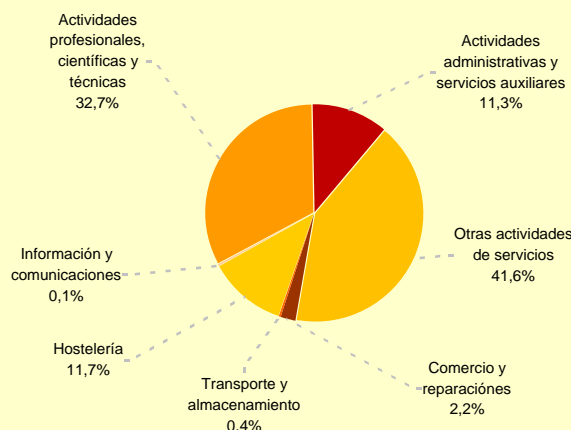
Paro registrado (%) por Nivel de estudios. Diciembre 2015



Paro registrado por Sector de actividad. Diciembre 2015



Paro registrado por Rama en el sector Servicios. Diciembre 2015



Contabilidad municipal
Cuenta de distribución secundaria de la renta del Sector hogares

Unidad: miles de euros

	Recursos			Empleos				B.6
	B.5	D.62	D.7	D.5	D.611	D.612	D.7	
	Saldo de rentas primarias brutas	Prestaciones sociales distintas de las transferencias sociales en especie ⁽¹⁾	Otras transferencias corrientes	Impuestos corrientes sobre la renta, patrimonio, etc.	Cotizaciones sociales efectivas	Cotizaciones sociales imputadas ⁽¹⁾	Otras transferencias corrientes	Renta disponible bruta
Año 2013 (avance)								
Ciudad de Madrid	74.628.669,4	15.723.676,5	4.450.110,8	10.764.745,8	11.893.522,3	1.819.207,4	4.468.080,3	65.856.900,9
01. Centro	3.577.174,7	614.330,3	191.697,5	447.868,8	500.889,9	122.648,1	217.184,7	3.094.611,1
02. Arganzuela	3.996.493,8	719.859,2	213.235,3	473.711,8	688.447,4	89.412,6	225.752,6	3.452.263,9
03. Retiro	3.557.242,0	736.918,8	166.367,0	593.475,1	537.758,7	80.861,1	175.660,1	3.072.772,7
04. Salamanca	4.604.745,5	914.079,3	201.695,7	996.854,8	534.252,4	162.684,7	217.109,1	3.809.619,5
05. Chamartín	4.708.265,1	856.191,2	200.103,3	1.062.852,5	601.305,4	135.065,6	216.977,8	3.748.358,3
06. Tetuán	3.515.652,7	809.041,7	215.533,5	527.318,3	519.439,3	133.534,5	223.043,3	3.136.892,7
07. Chamberí	4.425.716,0	784.639,8	195.477,9	834.836,4	612.307,9	127.704,0	215.528,7	3.615.456,6
08. Fuencarral-El Pardo	6.169.239,2	1.179.097,2	323.298,3	1.090.853,4	1.004.660,8	116.647,7	326.512,6	5.132.960,2
09. Moncloa-Aravaca	3.655.756,4	624.449,3	162.177,2	776.707,6	475.237,3	91.993,6	172.648,4	2.925.796,0
10. Latina	4.473.228,1	1.237.980,0	337.078,2	455.502,2	828.819,5	71.884,8	318.387,4	4.373.692,3
11. Carabanchel	4.196.470,0	1.047.990,2	342.517,1	290.870,4	770.033,8	82.062,1	324.207,1	4.119.803,9
12. Usera	2.125.865,8	561.338,1	188.361,1	94.304,1	381.532,6	49.017,7	176.551,1	2.174.159,6
13. Puente de Vallecas	3.551.009,2	965.441,1	322.830,9	208.890,3	634.732,3	77.207,8	288.529,1	3.629.921,6
14. Moratalaz	2.053.676,3	538.681,0	135.570,0	234.892,3	392.013,6	28.685,5	127.854,9	1.944.480,9
15. Ciudad Lineal	5.013.367,3	1.141.803,9	303.075,7	841.166,2	834.078,5	96.096,9	303.777,7	4.383.127,6
16. Hortaleza	4.637.122,2	798.306,4	240.578,7	776.866,9	746.335,9	87.124,0	246.953,2	3.818.727,3
17. Villaverde	2.253.658,8	629.169,3	199.735,2	140.946,3	417.087,2	56.429,5	185.154,9	2.282.945,4
18. Villa de Vallecas	2.012.485,2	355.535,1	134.653,1	145.281,9	381.737,6	35.488,5	132.710,6	1.807.454,7
19. Vicálvaro	1.409.503,8	256.370,6	97.275,7	104.629,3	264.693,5	21.969,9	94.106,5	1.277.750,9
20. San Blas-Canillejas	3.364.567,0	706.629,7	215.146,1	448.350,5	565.673,2	97.257,2	210.023,8	2.965.038,2
21. Barajas	1.327.430,3	245.824,2	63.703,4	218.566,7	202.485,4	55.431,5	69.406,6	1.091.067,7

NOTA: (1) Saldo entre recursos y empleos

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística

Contabilidad municipal de la ciudad de Madrid. Base 2010

	VAB pb ⁽¹⁾			Remuneración Asalariados ⁽¹⁾			Ocupados		
	2011	2012 (p)	2013 (a)	2011	2012 (p)	2013 (a)	2011	2012 (p)	2013 (a)
Ciudad de Madrid	116.847.588	115.421.268	112.086.739	66.651.772	64.225.366	62.638.188	1.994.800	1.922.528	1.865.388
01. Centro	7.484.787	7.400.564	7.231.260	4.333.611	4.148.007	4.064.029	141.301	136.428	132.481
02. Arganzuela	5.260.213	5.352.599	5.187.956	3.028.894	3.001.949	2.940.776	86.741	85.230	83.021
03. Retiro	5.523.964	5.458.016	5.206.451	3.406.351	3.284.052	3.142.145	101.755	98.586	94.089
04. Salamanca	12.450.080	12.271.038	11.822.980	6.403.984	6.212.081	6.035.538	186.023	180.326	175.199
05. Chamartín	10.175.291	9.873.437	9.520.875	6.249.104	5.971.432	5.801.436	168.197	160.511	155.485
06. Tetuán	8.728.529	8.577.397	8.104.683	5.088.649	5.006.946	4.769.613	143.125	140.025	135.146
07. Chamberí	8.968.274	8.909.888	8.566.097	5.036.917	4.847.417	4.689.540	150.343	144.404	139.501
08. Fuencarral-El Pardo	8.958.395	8.866.999	8.722.882	4.452.696	4.312.114	4.237.717	129.033	125.030	121.474
09. Moncloa-Aravaca	6.626.390	6.546.848	6.403.491	3.828.581	3.668.763	3.594.088	112.894	108.416	104.756
10. Latina	2.144.309	2.114.378	2.102.030	1.455.796	1.369.459	1.373.452	59.646	57.090	55.790
11. Carabanchel	2.537.188	2.470.683	2.424.243	1.839.251	1.727.971	1.701.828	72.435	68.653	66.683
12. Usera	1.876.740	1.820.226	1.775.285	1.396.107	1.304.880	1.274.403	49.833	47.466	45.784
13. Puente de Vallecas	2.374.272	2.305.575	2.258.089	1.723.459	1.613.867	1.593.376	70.206	66.550	64.597
14. Moratalaz	839.209	837.932	832.299	592.867	561.998	562.866	23.622	22.886	22.347
15. Ciudad Lineal	8.066.966	7.839.710	7.635.858	3.687.542	3.497.607	3.414.832	108.797	103.640	100.642
16. Hortaleza	6.056.128	6.151.476	5.948.337	3.133.681	3.093.187	3.001.974	88.542	86.448	83.801
17. Villaverde	2.636.183	2.581.614	2.533.398	1.776.616	1.681.289	1.641.945	59.855	57.235	55.606
18. Villa de Vallecas	2.226.417	2.233.856	2.198.000	1.033.795	999.624	974.761	33.388	32.274	31.361
19. Vicálvaro	681.934	679.163	675.166	485.410	468.261	465.921	17.278	16.727	16.250
20. San Blas-Canillejas	7.119.610	7.008.729	6.859.562	4.270.819	4.101.207	4.017.916	121.446	116.566	114.016
21. Barajas	6.112.708	6.121.142	6.077.797	3.427.644	3.353.257	3.340.031	70.338	68.037	67.358

NOTA: VAB pb (Valor Añadido Bruto precios básicos); (p) provisional; (a) avance

(1) Miles de euros

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 2000-2010

Cuenta de distribución secundaria de la renta: Renta Disponible Bruta per cápita

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (p)	2013 (a)
Ciudad de Madrid	17.566	19.040	19.746	21.186	21.104	20.321	20.873	20.721	20.639
01. Centro	18.763	20.580	21.221	22.491	22.378	21.532	22.449	22.811	22.698
02. Arganzuela	18.581	20.124	21.075	22.081	22.052	21.744	22.351	22.442	22.588
03. Retiro	21.219	22.936	23.783	26.143	26.337	25.242	26.403	25.939	25.714
04. Salamanca	22.451	24.399	25.584	27.840	26.872	25.170	27.216	26.377	26.344
05. Chamartín	22.122	23.900	24.931	27.134	26.268	25.211	26.885	25.791	26.100
06. Tetuán	17.850	19.077	19.410	21.326	20.797	20.274	21.082	20.608	20.356
07. Chamberí	21.646	23.697	24.217	26.487	26.134	24.903	26.124	25.635	25.855
08. Fuencarral-El Pardo	18.032	19.745	20.689	22.718	22.586	21.796	22.418	21.975	22.006
09. Moncloa-Aravaca	20.341	22.252	23.177	25.475	24.583	23.784	25.141	24.940	25.141
10. Latina	16.023	17.137	17.668	18.686	18.900	18.381	18.332	18.332	18.165
11. Carabanchel	15.385	16.509	17.080	17.859	17.836	17.064	17.091	17.194	16.809
12. Usera	14.194	15.322	15.766	16.601	17.030	16.046	16.022	16.345	16.122
13. Puente de Vallecas	13.994	15.119	15.873	16.598	16.621	15.937	15.891	15.767	15.715
14. Moratalaz	16.799	18.359	19.068	20.589	20.621	19.936	19.975	20.078	20.032
15. Ciudad Lineal	17.232	18.592	19.088	20.790	20.756	20.060	20.350	20.248	20.233
16. Hortaleza	17.938	19.612	20.260	21.886	22.111	21.403	22.125	22.240	22.031
17. Villaverde	14.343	15.512	16.319	16.657	16.748	15.903	15.935	16.020	15.946
18. Villa de Vallecas	15.385	17.048	17.530	19.058	19.438	19.173	19.055	18.813	18.419
19. Vicálvaro	14.984	16.732	17.660	19.126	19.113	18.596	18.736	18.403	18.238
20. San Blas-Canillejas	16.330	17.714	18.398	19.515	19.932	19.186	19.481	19.529	19.194
21. Barajas	18.923	20.701	22.295	23.528	24.012	23.150	23.902	23.808	23.803

NOTA: (p) provisional (a) avance

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística

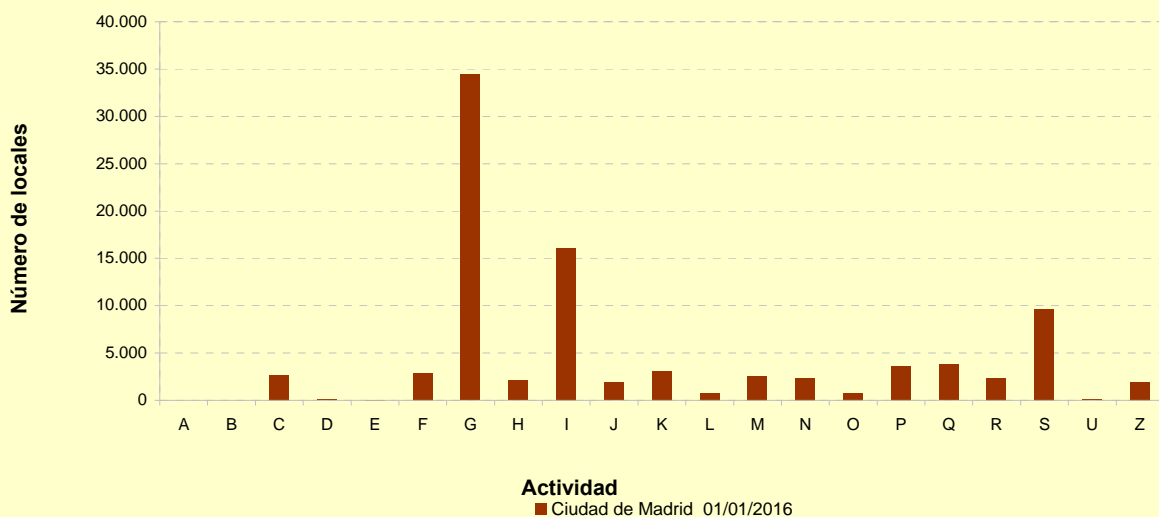
Características de los locales con actividad económica

Locales abiertos puerta de calle y Agrupados, clasificados por Actividad (Sección) y Tipo de acceso

Actividad principal	Total	Agrupados	Puerta de calle	Puerta calle asociados
Ciudad de Madrid 01/01/2016	101.734	9.110	91.303	1.321
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	13	0	13	0
B Industrias extractivas	3	0	3	0
C Industria manufacturera	2.901	195	2.687	19
D Suministro energía eléctrica, gas,vapor y aire acondicionado	105	1	104	0
E Suministro agua,act.saneamiento, gestión residuos	69	0	67	2
F Construcción	2.991	85	2.859	47
G Comercio mayor, menor; reparación vehículos motor	40.930	6.337	34.428	165
H Transporte y almacenamiento	2.257	154	2.083	20
I Hostelería	17.399	828	16.119	452
J Información y comunicaciones	1.976	65	1.893	18
K Actividades financieras y de seguros	3.185	77	3.092	16
L Actividades inmobiliarias	829	42	764	23
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.774	116	2.590	68
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	2.512	129	2.364	19
O Admón pública, defensa; Seguridad social obligatoria	754	7	743	4
P Educación	3.859	49	3.661	149
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	3.952	43	3.786	123
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	2.568	122	2.403	43
S Otros servicios	10.231	506	9.631	94
U Actividades organizaciones y organismos extraterritoriales	98	4	93	1
Z No consta	2.328	350	1.920	58

FUENTE: Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Subdirección General de Estadística. Censo de Locales y Actividades

Locales abiertos puerta de calle clasificados por Sección de actividad



Características de la oferta hotelera

Habitaciones y Plazas hoteleras por Distrito en 2015

	Hoteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Ciudad de Madrid	35.033	65.275	6.581	11.237
01. Centro	10.037	17.821	5.399	9.241
02. Arganzuela	1.322	2.482	166	282
03. Retiro	1.128	2.169	0	0
04. Salamanca	4.300	8.234	173	296
05. Chamartín	2.304	4.383	0	0
06. Tetuán	2.592	4.893	178	290
07. Chamberí	2.103	3.990	198	331
08. Fuencarral-El Pardo	1.150	1.787	14	21
09. Moncloa-Aravaca	1.473	2.810	85	118
10. Latina	0	0	18	21
11. Carabanchel	485	942	64	107
12. Usera	45	77	0	0
13. Puente de Vallecas	0	0	0	0
14. Moratalaz	0	0	0	0
15. Ciudad Lineal	1.274	2.536	0	0
16. Hortaleza	766	1515	15	28
17. Villaverde	0	0	0	0
18. Villa de Vallecas	326	635	123	328
19. Vicálvaro	88	176	0	0
20. San Blas-Canillejas	3.194	6.252	10	20
21. Barajas	2.446	4.573	138	244

NOTA: La información es proporcionada por la base de datos www.spain.info. Los establecimientos pueden decidir si figuran o no en la misma

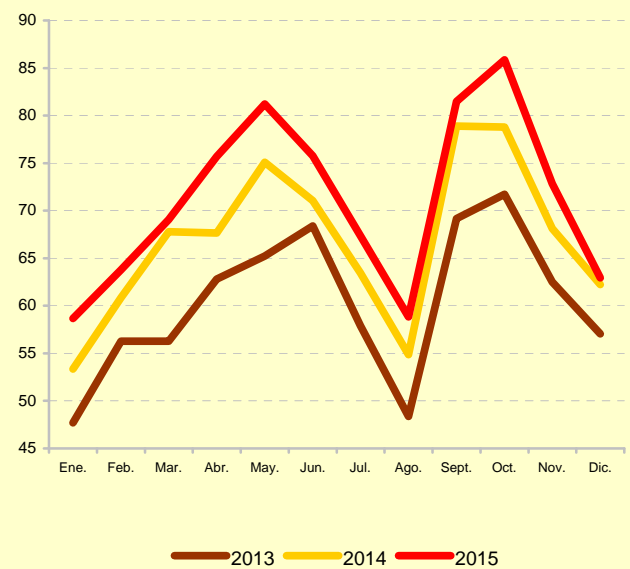
FUENTE: Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA)

Viajeros y Pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Estancia media	Grado de ocupación por habitaciones
2012	7.927.409	15.454.314	1,95	63,12
2013	7.520.834	14.848.661	1,97	60,28
2014	8.384.302	16.491.959	1,97	66,84
2015	8.885.779	17.830.184	2,01	71,12

FUENTE: Instituto Nacional Estadística (www.ine.es): Encuesta Ocupación Hotelera

Grado de ocupación por Mes en 2013, 2014 y 2015



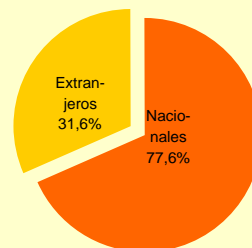
Congresos, conferencias y simposios

Actividades de la Institución Ferial de Madrid

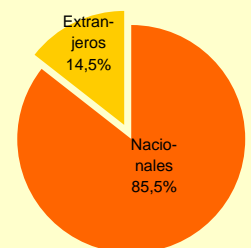
Actividad	2013	2014	2015
Eventos	78	82	437
Ferias y Congresos con exposición	78	82	72
Congresos y Convenciones	365
Expositores	24.409	26.238	24.959
Visitantes	2.586.098	2.728.576	2.757.512
Profesionales	634.317	889.821	792.269
Público	1.951.781	1.838.755	1.965.243
Número de días feriales	259	286	307
Superficie ocupada (m ²)	545.984	635.911	693.072

FUENTE: Institución Ferial de Madrid (I.F.E.M.A.)

Expositores I.F.E.M.A. 2015



Profesionales I.F.E.M.A. 2015



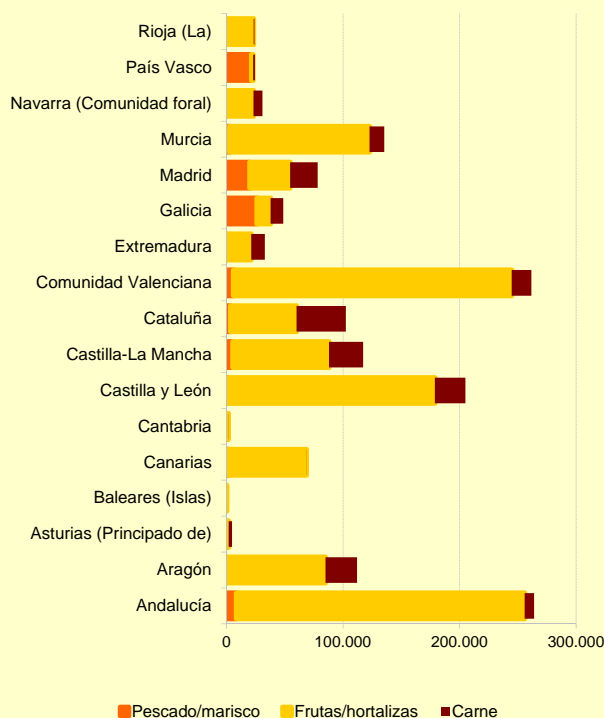
Consumo, Precios y Condiciones de Vida

Comercialización de productos alimenticios perecederos por Mes según Grupo de productos (Toneladas)

Año / Mes	Frutas, hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2013	1.333.751	141.547	170.069
2014	1.474.131	139.246	293.882
2015	1.556.028	133.546	301.431
Enero	117.999	9.999	24.946
Febrero	107.461	9.220	21.605
Marzo	119.325	11.722	23.580
Abril	124.548	10.725	21.040
Mayo	131.209	10.784	22.269
Junio	146.400	11.446	23.576
Julio	136.940	10.240	22.857
Agosto	119.832	10.226	24.281
Septiembre	137.149	11.693	30.895
Octubre	139.803	11.846	29.176
Noviembre	126.436	11.150	26.404
Diciembre	148.928	14.494	30.803

FUENTE: Mercamadrid

Productos comercializados en Mercamadrid por Comunidad Autónoma de procedencia. Año 2015



Productos comercializados en Mercamadrid por Grupo según Procedencia (Tm)

Lugar de procedencia	Mercado de pescado y marisco				Mercado de frutas y hortalizas			
	Total	Pescado fresco	Marisco fresco	Congelado (ambos)	Total Frutas	Hortalizas	Patatas	
2013	141.547	68.699	10.800	62.049	1.333.751	747.264	415.404	171.083
ESPAÑA	103.756	44.179	9.027	50.550	1.045.840	554.778	376.248	114.814
EXTRANJERO	37.791	24.519	1.773	11.499	287.911	192.487	39.156	56.269
Unión Europea	29.409	17.552	1.654	10.204	126.893	49.689	21.692	55.512
Resto extranjero	8.382	6.968	119	1.295	161.018	142.797	17.464	757
2014	139.246	80.879	11.034	47.333	1.474.131	821.409	476.691	176.030
ESPAÑA	101.551	49.637	9.285	42.629	1.156.677	598.008	431.078	127.591
EXTRANJERO	37.696	31.242	1.750	4.705	317.454	223.402	45.613	48.439
Unión Europea	25.888	19.955	1.683	4.250	133.642	61.965	23.438	48.239
Resto extranjero	11.808	11.286	67	455	183.812	161.437	22.174	201
2015	133.546	79.920	7.309	46.317	1.556.028	849.172	514.766	192.090
ESPAÑA	100.139	50.509	6.366	43.264	1.189.485	601.546	455.809	132.130
EXTRANJERO	33.407	29.411	943	3.053	366.543	247.626	58.957	59.960
Unión Europea	21.318	17.982	908	2.428	156.421	62.431	34.543	59.447
Resto extranjero	12.089	11.429	35	625	210.122	185.195	24.414	513

FUENTE: Mercamadrid

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares

Equipamiento en las viviendas. Año 2015

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº viviendas	16.058.328	100,0	2.256.656	100,0	1.112.318	100,0
Algún tipo de ordenador	..	75,9	..	84,9	..	84,6
Disponen de acceso a Internet	..	78,7	..	86,4	..	85,0
Conexión de banda ancha (ADSL, RDSI, Red de cable)	..	77,8	..	85,7	..	47,6

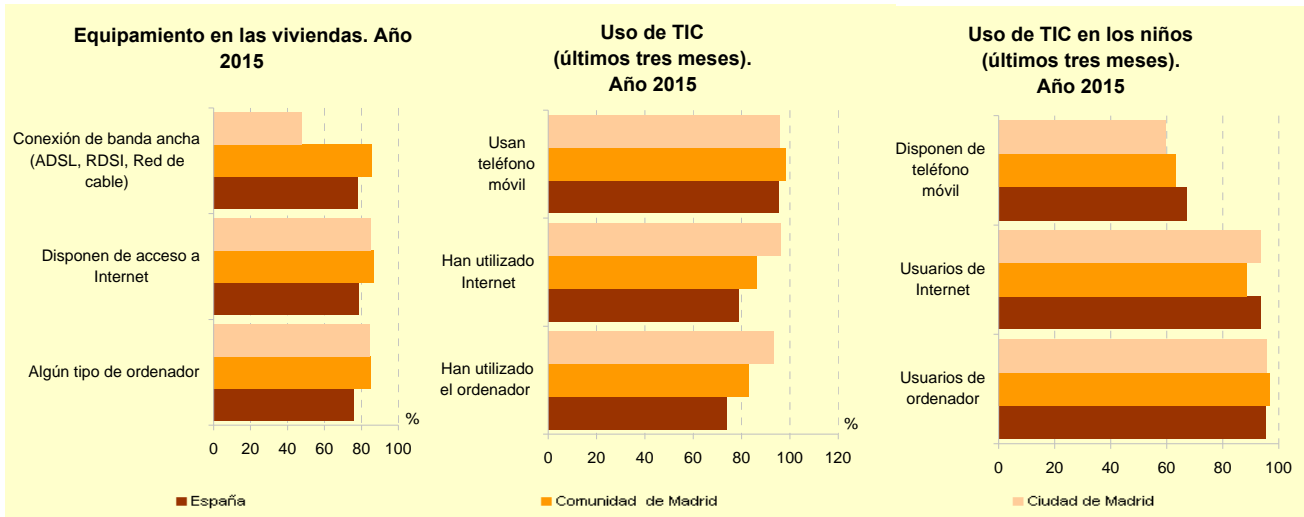
Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2015

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº personas de 15 y más años	34.494.505	100,0	4.766.740	100,0	2.377.036	100,0
Han utilizado el ordenador	..	73,8	..	82,7	..	92,9
Han utilizado Internet	..	78,7	..	85,9	..	96,1
Usan teléfono móvil	..	95,4	..	98,1	..	95,8

Uso de TIC en los niños de 10 a 15 años (últimos tres meses). Año 2015

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº niños	2.749.828	100,0	381.415	100,0	132.307	100,0
Usuarios de ordenador	..	95,1	..	96,8	..	95,6
Usuarios de Internet	..	93,6	..	88,6	..	93,4
Disponen de teléfono móvil	..	67,0	..	63,1	..	59,4

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid



Infraestructuras básicas

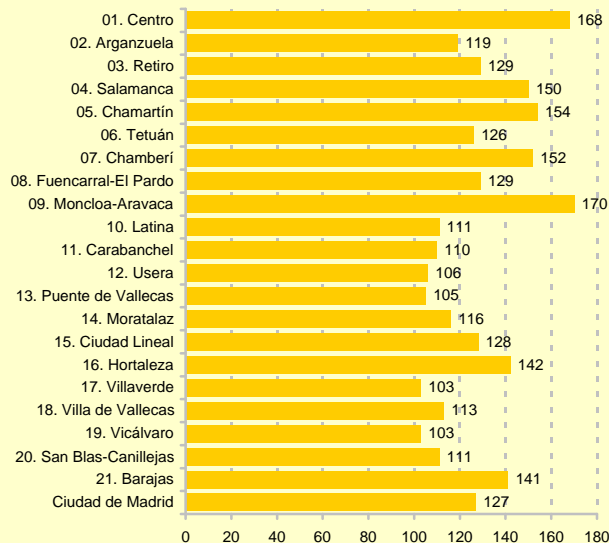
Recogida de Vidrio, Papel y Pilas

Año / Mes	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	
			Total	Mobiliario Urbano
2013	39.956.470	41.835.970	226.860	63.622
2014	34.320.403	40.334.300	226.860	59.154
2015	33.544.304	43.807.260	249.923	51.240
Enero	3.175.518	4.819.320	24.096	6.120
Febrero	2.460.190	3.506.880	13.701	5.120
Marzo	2.749.821	3.664.580	21.020	5.000
Abril	2.752.633	3.599.240	27.927	4.480
Mayo	2.764.419	3.581.200	23.462	2.920
Junio	3.038.334	3.554.640	15.751	3.980
Julio	2.734.279	3.406.420	19.692	2.600
Agosto	2.177.060	2.383.860	18.296	4.340
Septiembre	3.079.530	3.239.120	14.982	2.720
Octubre	2.949.520	3.707.000	27.213	5.260
Noviembre	2.630.745	3.623.220	22.245	5.020
Diciembre	3.032.255	4.721.780	21.538	3.680

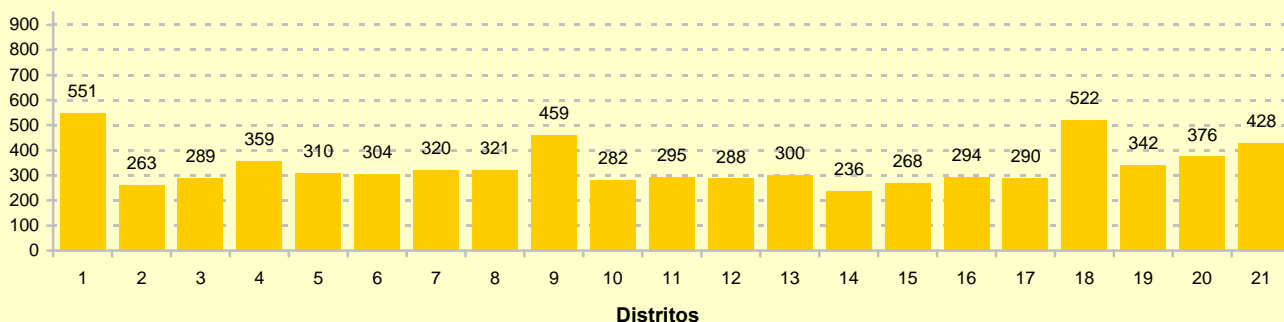
FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

Consumo doméstico de Agua por Habitante y Distrito 2015

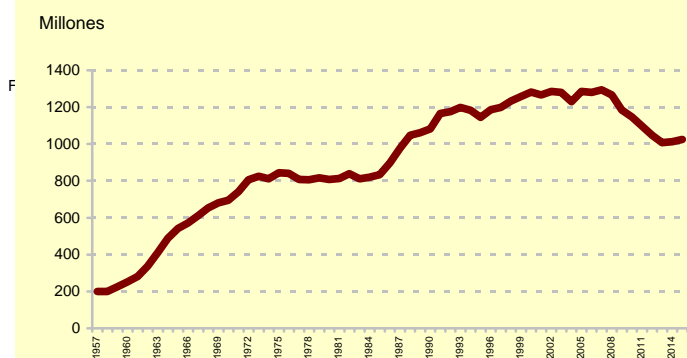
Litros/habitante/día



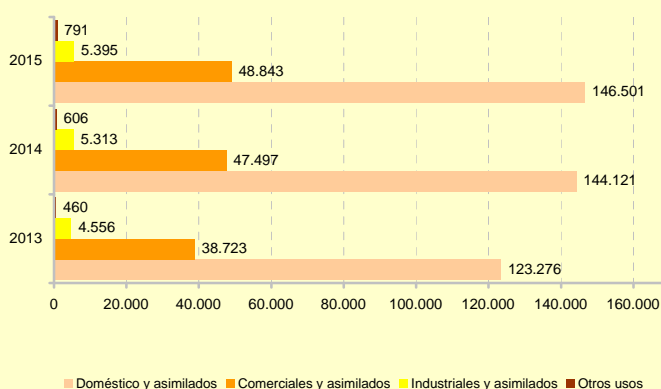
Residuos sólidos (Kg./ Hab.) recogidos por Distrito en 2015



Evolución de los Residuos urbanos domiciliarios



Evolución del Agua facturada por Uso



Consumo de Gas natural (millones de Kwh) por Año

Uso	2013	2014	2015
Doméstico+Comercial	7.197	6.351	6.104
Industrial	2.375	1.842	1.806

FUENTE: Gas Natural SDG, S.A.

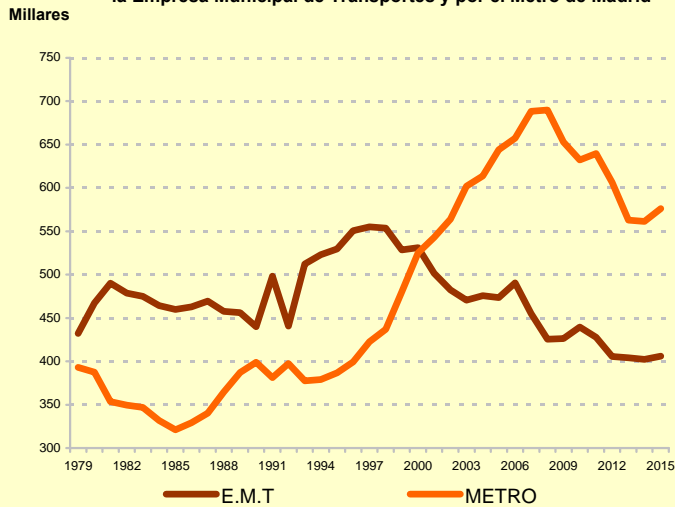
Electricidad facturada (kWh)

Año	Iberdrola	Unión Fenosa
2012	6.786.091.916	7.338.999.570
2013	6.123.913.987	6.880.573.980
2014	5.906.326.449	6.669.137.133
2015	5.983.844.664	6.645.911.045

FUENTE: Iberdrola. Unión Fenosa

Transportes colectivos

Evolución histórica del número de Viajeros transportados por la Empresa Municipal de Transportes y por el Metro de Madrid



Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.

Año	Nº líneas	Movimiento de coches	Km. de líneas	Km. recorridos (miles)	Velocidad comercial (km./h.)
2011	216	548.226	3.837	101.999	13,4
2012	216	531.240	3.902	99.727	13,6
2013	212	519.012	3.786	97.669	13,5
2014	203	509.387	3.565	95.139	13,4
2015	204	506.959	3.574	94.056	13,4

FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

Oferta de transporte por Líneas de Metro de Madrid S.A. Capacidad por sentido (viajeros/hora)

Línea	Color	2012	2013	2014	2015
1	Azul claro	13.294	12.643	13.497	14.108
2	Roja	9.074	8.578	8.709	8.791
Ramal Ppe. Pío		6.293	6.315	6.270	6.304
3	Amarilla	17.605	17.146	18.439	18.407
4	Marrón	9.835	10.059	9.732	9.843
5	Verde claro	13.051	12.665	12.746	12.459
6 (V I)	Gris	27.455	25.125	25.634	25.411
6 (V II)	Gris	18.638	17.803	17.438	17.443
7	Naranja	16.682	15.907	16.503	16.467
7b	Naranja	7.580	6.511	7.502	7.223
8	Rosa	11.707	12.075	12.298	12.145
9A METRO	Morada	15.617	14.713	17.019	17.896
9B TFM	Morada	4.458	3.999	4.266	4.458
10	Azul oscuro	25.488	22.131	24.242	24.936
10b	Azul oscuro	8.381	7.925	7.864	8.427
11	Verde oscuro	8.964	8.380	8.534	8.922
12 (V I)	Metro Sur	5.850	5.827	5.724	5.875
12 (V II)	Metro Sur	5.928	5.909	5.803	5.833
ML1	Metro Ligero	3.441	3.433	3.448	3.426

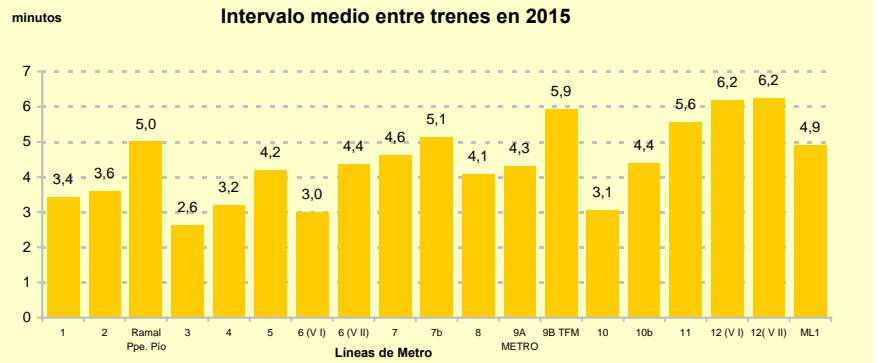
FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Servicio de Planificación y Estudios de Operación

Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estación	2015
Larga distancia alta velocidad	20.612.743
Madrid Chamartín	3.383.507
Madrid-Atocha Cercanías	510.738
Madrid-Puerta de Atocha	16.717.863
Madrid-Nuevos Ministerios	635
Media distancia convencional	1.702.377
Madrid-Atocha Cercanías	702.712
Madrid Chamartín	999.092
Madrid-Nuevos Ministerios	573
Alta velocidad media distancia	4.010.614
Madrid Chamartín	1.656.209
Madrid-Puerta de Atocha	2.354.405
Cercanías	308.801.107
Madrid-Atocha	89.795.396
Madrid-Chamartín	22.088.561
Madrid-Nuevos Ministerios	33.330.536
Madrid-Méndez Álvaro	15.698.988
Madrid-Príncipe Pío	9.674.665
Madrid-Sol	20.728.701
Villaverde Alto	12.554.370
Resto estaciones	104.929.890

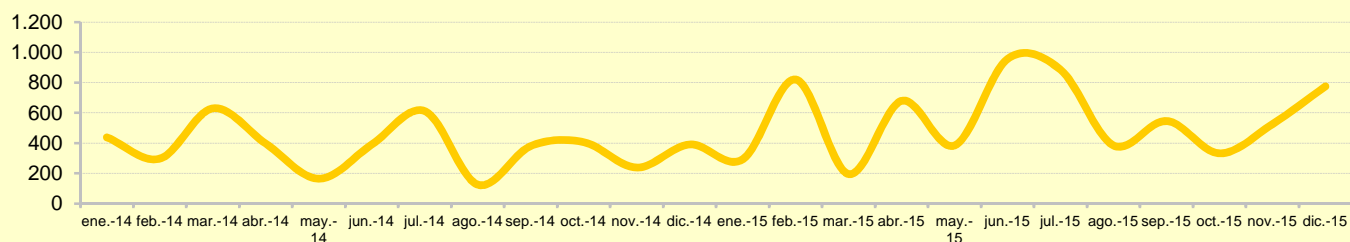
FUENTE: Renfe Operadora

Intervalo medio entre trenes en 2015



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de Viviendas visadas por Mes



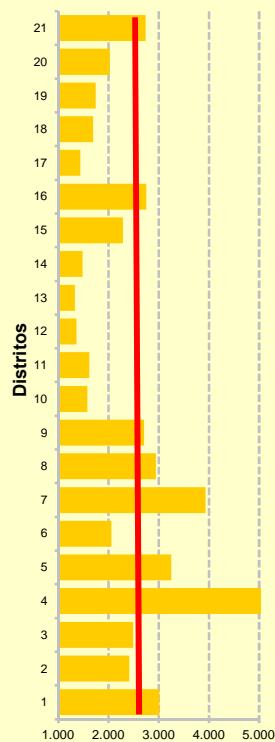
Precio medio del m² de vivienda

Precio medio de Viviendas nuevas y de segunda mano (€/m²)

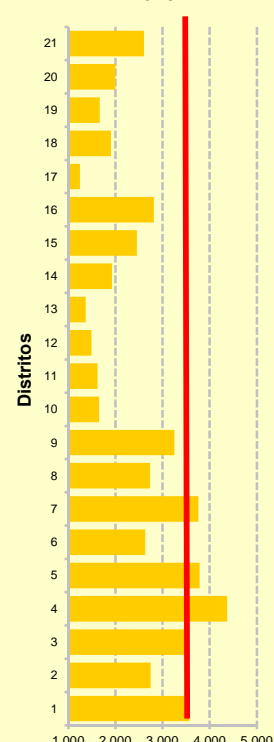
Distrito	Vivienda nueva			Vivienda 2ª mano		
	2014	2015	Incre- mento (%)	2014	2015	Incre- mento (%)
Ciudad de Madrid	2.172	2.138	-1,5	2.694	2.820	4,7
01. Centro	3.538	3.017	-14,7	3.285	3.568	8,6
02. Arganzuela	2.527	2.413	-4,5	2.653	2.746	3,5
03. Retiro	2.415	2.491	3,1	3.274	3.510	7,2
04. Salamanca	6.309	6.522	3,4	4.138	4.370	5,6
05. Chamartín	3.984	3.250	-18,4	3.717	3.790	2,0
06. Tetuán	2.226	2.055	-7,7	2.545	2.634	3,5
07. Chamberí	3.956	3.933	-0,6	3.630	3.760	3,6
08. Fuencarral - El Pardo	2.108	2.947	39,8	2.656	2.734	2,9
09. Moncloa - Aravaca	2.737	2.710	-1,0	3.157	3.247	2,9
10. Latina	1.716	1.580	-7,9	1.590	1.653	4,0
11. Carabanchel	1.818	1.620	-10,9	1.602	1.622	1,2
12. Usera	1.805	1.361	-24,6	1.470	1.494	1,6
13. Puente de Vallecas	1.667	1.332	-20,1	1.396	1.366	-2,1
14. Moratalaz	1.490	1.483	-0,5	1.952	1.927	-1,3
15. Ciudad Lineal	2.212	2.285	3,3	2.464	2.455	-0,4
16. Hortaleza	2.834	2.750	-3,0	2.765	2.818	1,9
17. Villaverde	1.505	1.437	-4,5	1.239	1.245	0,5
18. Villa de Vallecas	1.764	1.695	-3,9	1.914	1.903	-0,6
19. Vicálvaro	1.751	1.748	-0,2	1.692	1.667	-1,5
20. San Blas	1.818	2.024	11,4	1.983	2.000	0,9
21. Barajas	2.514	2.743	9,1	2.583	2.602	0,7

FUENTE: Colegio Registradores de la Propiedad para Vivienda Nueva e Informes elaborados por el Departamento de Estudios de Idealista, Libertad y Control, S.A., para Vivienda 2ª mano

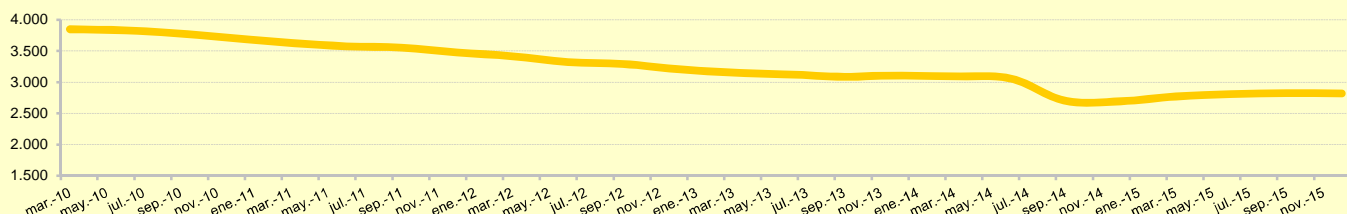
Precio medio de viviendas nuevas 2015



Precio medio de viviendas 2ª mano 2015



Evolución del precio medio de las Viviendas de segunda mano (€/m²) en la ciudad de Madrid



Enseñanzas de Régimen general

Alumnos de Enseñanzas de Régimen general (Total y Extranjeros) por Distrito según Dependencia orgánica del centro
Curso 2013 - 2014^(*)

Distrito	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.E.E. (*)			
	Total	%			Total	%			Total	%		
		Concer- tado	Privado	Público		Concer- tado	Priva- do	Público		Concer- tado	Priva- do	Público
Ciudad de Madrid	477.320	45,3	13,9	40,8	59.936	31,7	5,9	62,4	18.322	49,9	2,6	47,5
01. Centro	15.269	38,0	9,6	52,3	3.347	42,2	2,8	55,0	732	60,9	0,0	39,1
02. Arganzuela	15.946	36,2	9,9	53,9	1.548	27,3	2,2	70,5	471	48,0	1,1	51,0
03. Retiro	15.516	57,0	7,0	36,0	1.069	10,6	1,7	87,7	244	27,0	2,5	70,5
04. Salamanca	18.228	72,4	8,5	19,1	1.402	41,9	1,9	56,3	280	68,9	3,2	27,9
05. Chamartín	34.737	48,1	33,1	18,8	1.908	27,6	33,2	39,2	804	72,5	9,7	17,8
06. Tetuán	12.288	51,1	7,5	41,5	2.899	37,4	2,0	60,6	638	71,8	0,0	28,2
07. Chamberí	18.876	56,9	14,2	29,0	2.608	50,7	13,0	36,3	530	65,7	1,5	32,8
08. Fuencarral-El Pardo	37.772	43,3	14,8	41,9	2.683	25,0	2,0	72,9	1.664	55,0	0,4	44,7
09. Moncloa-Aravaca	27.161	34,1	36,9	29,0	1.577	26,7	9,5	63,8	817	48,6	33,3	18,1
10. Latina	33.358	52,8	7,4	39,8	5.674	37,0	0,5	62,5	1.482	51,6	0,1	48,3
11. Carabanchel	33.556	49,9	3,4	46,7	6.100	32,5	1,0	66,6	1.608	48,1	0,0	51,9
12. Usera	21.829	47,0	1,1	51,9	3.853	29,7	0,2	70,1	1.312	38,3	0	61,7
13. Puente de Vallecas	35.474	49,3	2,5	48,2	5.928	37,0	0,1	62,9	2.118	57,3	0,0	42,7
14. Moratalaz	15.279	37,0	6,7	56,2	1.237	12,0	0,6	87,5	511	39,1	0,2	60,7
15. Ciudad Lineal	30.765	55,1	20,8	24,1	3.704	45,7	2,6	51,7	939	60,5	0,1	39,4
16. Hortaleza	32.030	34,5	36,8	28,7	3.572	11,5	51,0	37,5	834	48,0	9,2	42,8
17. Villaverde	22.249	31,5	5,4	63,1	4.338	26,9	0,1	73,0	659	37,6	0	62,2
18. Villa de Vallecas	14.194	44,8	4,1	51,2	1.858	26,7	0,5	72,8	853	29,4	0,0	70,6
19. Vicálvaro	11.087	27,1	3,6	69,3	1.317	20,7	0,1	79,3	515	25,8	0,0	74,2
20. San Blas-Canillejas	23.646	38,0	9,3	52,7	2.679	26,7	1,5	71,9	1.091	28,9	0,8	70,3
21. Barajas	8.060	27,1	19,9	53,0	635	18,3	3,3	78,4	220	66,8	0	33,2

NOTA: (*) No nos han sido facilitados los datos correspondientes al curso 2014-15

FUENTE: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Secretaría General Técnica

Enseñanza universitaria

Alumnos matriculados

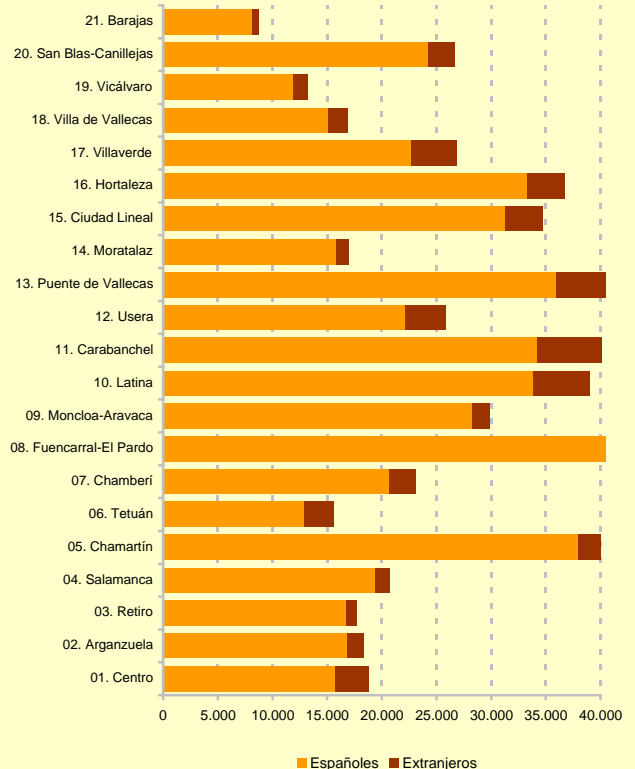
Universidad/Centro	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Total	147.387	145.861	141.424	138.113
Autónoma	24.433	24.488	23.740	23.571
Centros propios	22.911	22.665	21.792	21.654
Centros adscritos	1.522	1.823	1.948	1.917
Politécnica	37.969	37.478	36.466	36.425
Facultades	3.020	11.812	1.213	1.246
Escuelas	12.674	3.067	1.307	870
Escuelas Téc. Sup.	22.275	22.599	33.946	34.274
Centros adscritos	35
Estudios de 2º Ciclo
Complutense	84.985	83.895	81.218	78.117
Escuelas Universitarias	7.816
Facultades	67.748	75.209	72.404	70.603
Otros centros públicos	2.160	2.000	1.946	1.413
Centros adscritos privados	7.261	6.686	6.868	6.101

FUENTE: 1 Universidad Autónoma de Madrid. Guía Curso académico

2 Universidad Politécnica. Servicio de Gestión Académica.

3 Universidad Complutense Madrid. Rectorado. Departamento Análisis y Planificación

Alumnos Enseñanzas Régimen general
por Nacionalidad y Distrito.
Curso 2013 - 2014



Centros Municipales de Cultura, Ocio y Recreo

Actividades del Teatro Fernán Gómez antes Centro Cultural de la Villa

Año	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
2009	91.854	17.642	58.836
2010	81.716	15.027	29.479
2011	61.056	16.450	44.504
2012	59.815	20.093	31.397
2013	75.017	20.109	100.118
2014	47.913	16.353	132.283
2015	59.579	20.241	180.504

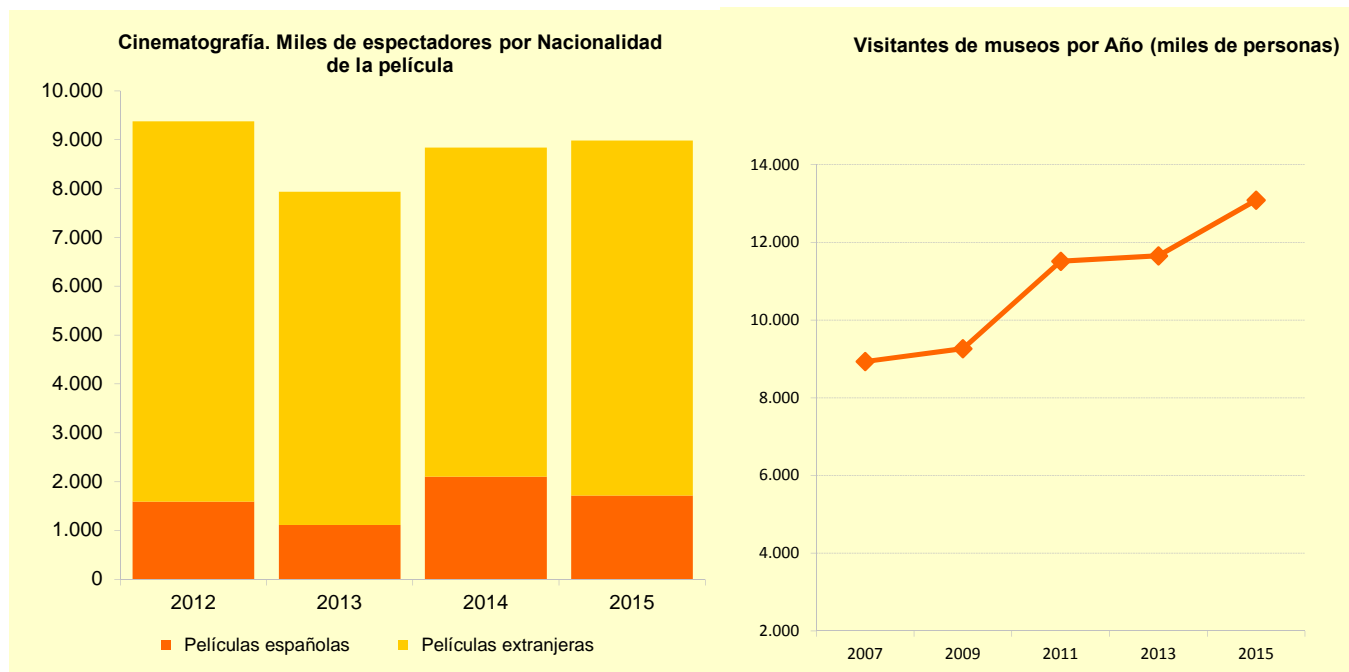
FUENTE: Teatro Fernán Gómez

Cinematografía

Cines, Pantallas, Espectadores y Recaudación por Año

	2012	2013	2014	2015
Cines	48	43	39	35
Pantallas	264	244	232	218
Espectadores				
Total	9.373.231	7.933.307	8.839.433	8.982.751
Películas españolas	1.592.274	1.113.059	2.104.126	1.715.735
Películas extranjeras	7.780.957	6.820.248	6.735.307	7.267.016
Recaudación (miles de Euros)				
Total	67.738,6	57.743,7	57.313,9	59.657,41
Películas españolas	11.737,4	8.005,0	13.426,6	11.367,26
Películas extranjeras	56.001,2	49.738,7	43.887,4	48.290,15

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico



Establecimientos sanitarios

Camas, Personal, Estancias, Gastos y Compras por Dependencia funcional de los hospitales en 2014

	Públicas		Entidades privadas		
	Total	Comunidad Autónoma, SERMAS y MATEP	Total	Privados no benéficos y Mutuas patronales	Privados benéficos (Iglesia y otros)
Camas	11.130	6.608	4.522	3.087	1.435
Personal especializado	54.356
Personal directivo y de gestión	569	368	201	144	57
Personal sanitario	40.747	26.477	14.270	11.029	3.241
Personal no sanitario	13.040	9.569	3.471	2.854	617
Personal en formación	3.331	3.039	292	292	0
Estancias	3.177.020	1.959.579	1.217.441	813.896	403.545
Compras y gastos (€)	3.857.391.429	2.731.054.864	1.126.336.565

FUENTE: E.C.S.A.E 2014. Área de Gestión y Análisis de la Información. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid

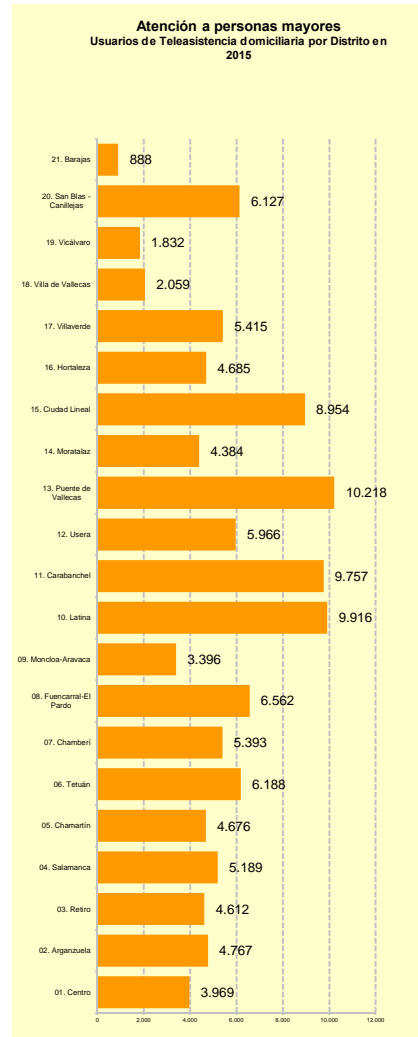
Madrid Salud

Indicadores estratégicos y de acción

Indicador	2012	2013	2014	2015
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a salud	3,07	3,03	2,99	..
Indicadores demográficos				
Esperanza de vida a la edad de 65 años	21,78	22,14	22,27	..
Esperanza de vida al nacer	83,50	84	84,15	..
Adicciones				
Intervenciones de mediación comunitaria en drogodependencias	1.579	1.691	1.695	1.609
Pacientes atendidos en los CAD	8.782	8.654	8.765	8.946
Adolescentes y jóvenes atendidos en los CAD/CCAD	468	449	617	605
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en adicciones	2.379	2.504	2.973	3.475
Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD de adicciones	3.857	3.738	3.951	3.548
Pacientes drogodependientes si hogar atendidos por adicciones	646	545	583	582
Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral	399	444	389	524
Animales				
Animales retirados de la vía pública	4.338	4.580	4.332	4.102
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal (CPA)	879	814	918	1.006
Porcentaje de animales adoptados	77	72,7	77	83
Promoción de la salud				
Centros educativos que participan en los programas de Prevención y promoción de la Salud (PPS)	482	436	486	473
Citas atendidas en los Programas de Prevención y Promoción de la Salud de los Centros Municipales de Salud	51.797	92.058 (**)	88.416	82.430
Grupos y talleres de Promoción de la Salud realizados en los CMS	971	1.094 (***)	1.081	1.129
Usuarios en grupos de alimentación y actividad física y hábitos saludables	19.940	24.144	24.218	20.653
Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red de servicio de PPS	53.319	62.432	64.581	63.978
Salud ambiental				
Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas	815	877	821	769
Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud	2.992	3.065	3.009	3.074
Activaciones del Sistema de Alerta en Salud Ambiental	15	16	22	16
Actuaciones en materia de control de vectores y plagas	310.717	350.781	360.901	367.560
Seguridad alimentaria y control de aguas				
Calidad de Alimentos (%)	92,30	93,33	92,65	90,50
Calidad del agua del grifo (%)	97	97,50	97,30	97,20
Brotos de toxoinfección alimentaria (Tasa/100.000)	0,53	1,03	1,23	0,76
Inspecciones realizadas en seguridad alimentaria	21.870	27.163	26.104	23.612

NOTAS: (*) A partir de 2011 la calidad del agua de consumo se expresa en aptitud de la misma. (**) Corresponde a citas Programas Envejecimiento activo y saludable y Salud sexual y reproductiva. (***) Corresponde a grupos y talleres de los Programas de Envejecimiento activo y saludable y Salud sexual y reproductiva.

FUENTE: Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Memoria Anual 2015 Madrid Salud


Emergencias y Protección Civil

Servicios prestados por el S.A.M.U.R por Año

Año	Total	S.V.A.	S.V.B.	Protección Civil	Psiquiatría	Otros	Servicios programados	Unidad con psicólogos
2013	132.738	37.224	67.068	14.228	2.063	9.236	1.563	1.356
2014	137.312	38.463	70.600	10.384	1.992	15.873	7.539	1.166
2015	136.421	35.739	70.359	9.517	2.043	18.763	9.896	1.173

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado"

S.V.B.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Básico"

Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos

Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos

FUENTE: Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Dirección General de Emergencias y Protección Civil