

## 2.9. Relación con la Ciudadanía. 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													
Servicios telemáticos, presenciales y telefónicos realizados por LíneaMadrid	Total de personas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.957.349</td><td>7.526.505</td><td>8.009.400</td><td>9.080.210</td><td>9.554.668</td></tr> </table>		Año	2012	2013	2014	2015	2016	Valor	6.957.349	7.526.505	8.009.400	9.080.210	9.554.668
Año	2012	2013	2014	2015	2016											
Valor	6.957.349	7.526.505	8.009.400	9.080.210	9.554.668											
Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid. EJE4, O2	Media (escala 0-10)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7,7</td><td>7,8</td><td>8,7</td><td>8,7</td><td>8,1</td></tr> </table>		Año	2012	2013	2014	2015	2016	Valor	7,7	7,8	8,7	8,7	8,1
Año	2012	2013	2014	2015	2016											
Valor	7,7	7,8	8,7	8,7	8,1											
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO														
UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ		INLCUIR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TOMA DE DECISIONES														
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución													
Participación en las consultas ciudadanas.	Total de participantes	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.521</td><td>12.667</td><td>26.622</td><td>96.973</td></tr> </table>		Año	2013	2014	2015	2016	Valor	10.521	12.667	26.622	96.973		
Año	2013	2014	2015	2016												
Valor	10.521	12.667	26.622	96.973												

Grado de interés en participar en los asuntos municipales.	Porcentaje de ciudadanos	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>22,1</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>16,5</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>22,5</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2012	22,1	2013		2014	16,5	2015		2016	22,5
Año	Porcentaje														
2012	22,1														
2013															
2014	16,5														
2015															
2016	22,5														
Actuaciones ejecutadas en los Planes de Barrio.	Total de actuaciones ejecutadas	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de actuaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>890</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>479</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>759</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>741</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>301</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de actuaciones	2012	890	2013	479	2014	759	2015	741	2016	301
Año	Total de actuaciones														
2012	890														
2013	479														
2014	759														
2015	741														
2016	301														
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal															

### Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución												
Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de órganos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de órganos	2012	52	2013	52	2014	52	2015	51		
Año	Total de órganos														
2012	52														
2013	52														
2014	52														
2015	51														
Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de procesos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de procesos	2012	0	2013	2	2014	3	2015	1	2016	11
Año	Total de procesos														
2012	0														
2013	2														
2014	3														
2015	1														
2016	11														
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	Total de planes	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de planes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de planes	2012	21	2013	14	2014	21	2015	26	2016	29
Año	Total de planes														
2012	21														
2013	14														
2014	21														
2015	26														
2016	29														
Entidades ciudadanas registradas.	Total de entidades	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de entidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>1.809</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>1.878</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1.894</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>1.896</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>2.032</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de entidades	2012	1.809	2013	1.878	2014	1.894	2015	1.896	2016	2.032
Año	Total de entidades														
2012	1.809														
2013	1.878														
2014	1.894														
2015	1.896														
2016	2.032														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																						
Porcentaje de entidades ciudadanas declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de asociaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>69,2</td><td>68,5</td><td>68,6</td><td>68,6</td><td>65,9</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	69,2	68,5	68,6	68,6	65,9										
Año	2012	2013	2014	2015	2016																				
Porcentaje	69,2	68,5	68,6	68,6	65,9																				
Porcentaje de entidades subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de asociaciones	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>26,7</td><td>39,1</td><td>40,0</td><td>32,7</td><td>29,4</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	26,7	39,1	40,0	32,7	29,4										
Año	2012	2013	2014	2015	2016																				
Porcentaje	26,7	39,1	40,0	32,7	29,4																				
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><td>2016</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><td>89</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total de cursos	99	83	146	58	73	50	68	52	75	89
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016															
Total de cursos	99	83	146	58	73	50	68	52	75	89															
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><td>2016</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><td>11.387</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total de voluntarios	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125	10.020	10.709	11.387
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016															
Total de voluntarios	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125	10.020	10.709	11.387															
Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje de ciudadanos</th><td>31,9</td><td></td><td>22,6</td><td></td><td>34,6</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje de ciudadanos	31,9		22,6		34,6										
Año	2012	2013	2014	2015	2016																				
Porcentaje de ciudadanos	31,9		22,6		34,6																				
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>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Total de personas atendidas</th><td>2.281.734</td><td>2.476.286</td><td>2.465.423</td><td>2.500.062</td><td>2.411.800</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Total de personas atendidas	2.281.734	2.476.286	2.465.423	2.500.062	2.411.800										
Año	2012	2013	2014	2015	2016																				
Total de personas atendidas	2.281.734	2.476.286	2.465.423	2.500.062	2.411.800																				
Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Total de personas atendidas</th><td>24.428</td><td>23.506</td><td>26.638</td><td>28.203</td><td>28.652</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Total de personas atendidas	24.428	23.506	26.638	28.203	28.652										
Año	2012	2013	2014	2015	2016																				
Total de personas atendidas	24.428	23.506	26.638	28.203	28.652																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución												
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>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>71,8</td><td>79,8</td><td>73,1</td><td>70,1</td><td>66,1</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	71,8	79,8	73,1	70,1	66,1
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Porcentaje	71,8	79,8	73,1	70,1	66,1										
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>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>88,7</td><td>82,0</td><td>76,2</td><td>74,2</td><td>72,3</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	88,7	82,0	76,2	74,2	72,3
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Porcentaje	88,7	82,0	76,2	74,2	72,3										
Satisfacción de los usuarios de las OACs Línea Madrid.	Media (escala 0-10)	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Media</th><td>8,1</td><td>8,8</td><td>8,1</td><td>8,1</td><td>8,5</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Media	8,1	8,8	8,1	8,1	8,5
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Media	8,1	8,8	8,1	8,1	8,5										
Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas no rechazadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>94,8</td><td>96,9</td><td>94,5</td><td>91,0</td><td>90,2</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	94,8	96,9	94,5	91,0	90,2
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Porcentaje	94,8	96,9	94,5	91,0	90,2										
Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>42,5</td><td></td><td>38,6</td><td></td><td>48,4</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Porcentaje	42,5		38,6		48,4
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Porcentaje	42,5		38,6		48,4										
Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Total de llamadas</th><td>2.454.286</td><td>2.390.852</td><td>2.774.093</td><td>3.343.563</td><td>3.325.545</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Total de llamadas	2.454.286	2.390.852	2.774.093	3.343.563	3.325.545
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Total de llamadas	2.454.286	2.390.852	2.774.093	3.343.563	3.325.545										
Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr> <tr><th>Total de llamadas</th><td>2.327.635</td><td>2.315.834</td><td>2.620.151</td><td>3.357.610</td><td>3.192.864</td></tr> </table>	Año	2012	2013	2014	2015	2016	Total de llamadas	2.327.635	2.315.834	2.620.151	3.357.610	3.192.864
Año	2012	2013	2014	2015	2016										
Total de llamadas	2.327.635	2.315.834	2.620.151	3.357.610	3.192.864										

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución												
Satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>93,6</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>93,1</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>96,5</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>94,9</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>95,6</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2012	93,6	2013	93,1	2014	96,5	2015	94,9	2016	95,6
Año	Porcentaje														
2012	93,6														
2013	93,1														
2014	96,5														
2015	94,9														
2016	95,6														
Impacto del portal web madrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>32,9</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>31,6</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>38,2</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2012	32,9	2014	31,6	2016	38,2				
Año	Porcentaje														
2012	32,9														
2014	31,6														
2016	38,2														
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> <tr> <td>2016</td> <td>84,8</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2012	83,2	2013	83,0	2014	83,0	2015	85,0	2016	84,8
Año	Porcentaje														
2012	83,2														
2013	83,0														
2014	83,0														
2015	85,0														
2016	84,8														
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>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> <tr> <td>2016</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Media de días	2012	49	2013	39	2014	39	2015	38	2016	32
Año	Media de días														
2012	49														
2013	39														
2014	39														
2015	38														
2016	32														

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