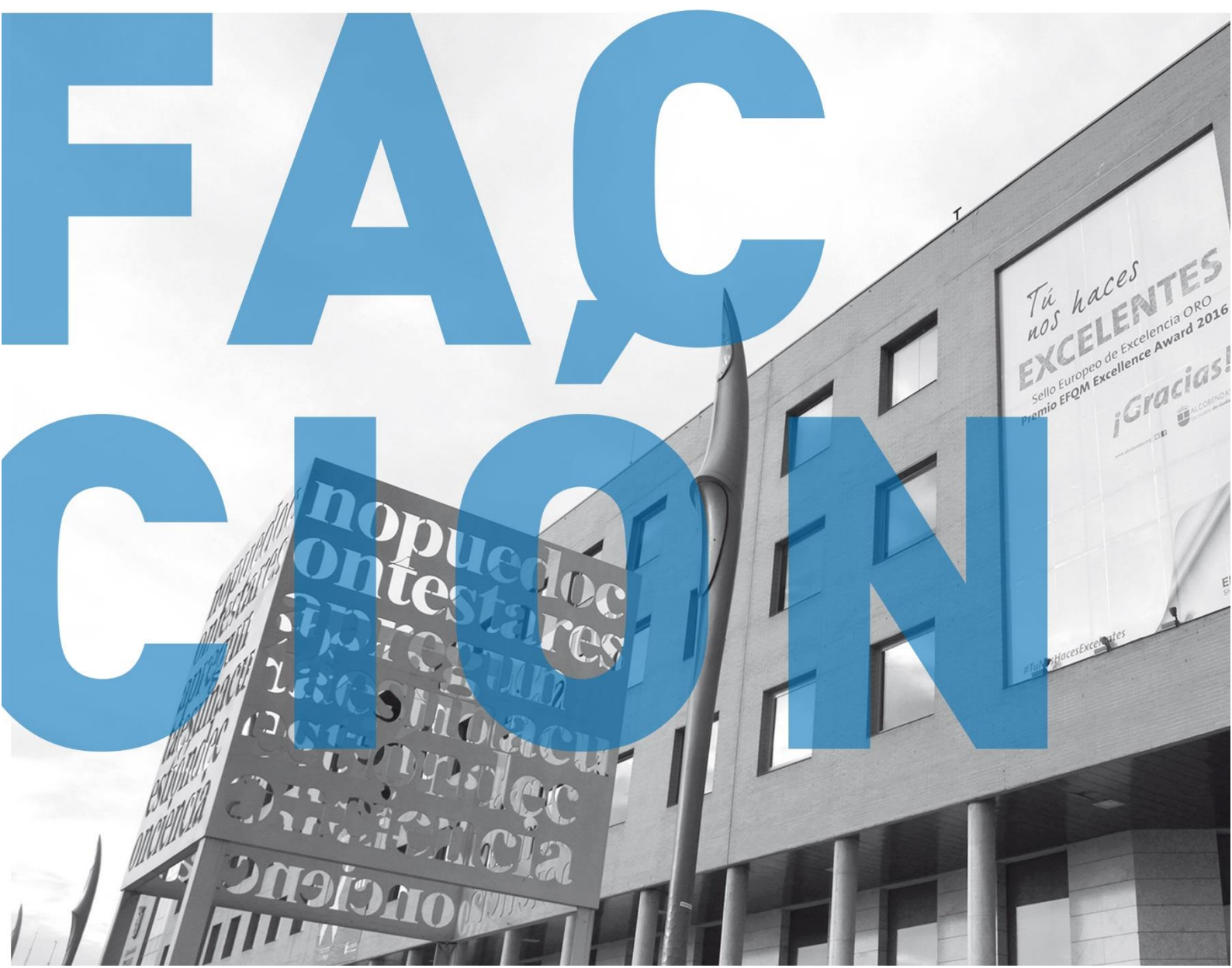


SATIS

Criterio 6
**Resultados
clientes /
ciudadanos**

FAC

CLON



INTRODUCCIÓN A LOS RESULTADOS

Ámbito y relevancia. Los resultados que se presentan corresponden a los indicadores que contribuyen a la consecución de la misión y las acciones estratégicas del Ayuntamiento de Alcobendas, que responden a las necesidades y expectativas de todos sus G.I.

Fiabilidad, oportunidad y precisión. Los resultados provienen de fuentes propias y externas fiables, ya que se realizan de acuerdo con procedimientos auditables y que cumplen con la normativa vigente. Las medidas están oportunamente disponibles para quienes las necesitan y son en todos los casos precisas, ya que se fundamentan en unidades o parámetros homologados.

Segmentación. Comparación. Los resultados se miden y analizan de forma segmentada por tipología de grupos de interés, por conceptos y por servicios, dependiendo del tipo de datos. No se presentan todos ellos en este relatorio por espacio, pero están disponibles para su consulta. Las comparaciones se indican en cada apartado y tipo de resultado.

Confianza en la sostenibilidad. Se fundamenta en las relaciones causa-efecto entre los Procesos Facilitadores y los Resultados. Los resultados tienen una total vinculación con los procesos, programas y prácticas, y con la mejora de los medios. Esto se trata de evidenciar mediante las referencias cruzadas. Se conocen las relaciones causa-efecto entre las decisiones y acciones, y los resultados conseguidos.

DIAGRAMA DE RELACIONES. En el ANEXO se incluye una tabla que relaciona los Resultados con las Líneas y Objetivos estratégicos y los Procesos Facilitadores. Todos son de gran importancia como evidencias de las relaciones causa-efecto, y de la efectividad de los Procesos Facilitadores para la implantación de las estrategias del Ayuntamiento de Alcobendas y para la excelencia de sus servicios.

6. RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS

6a- Medidas de Percepción

1. VALORACIÓN DE LA CIUDAD

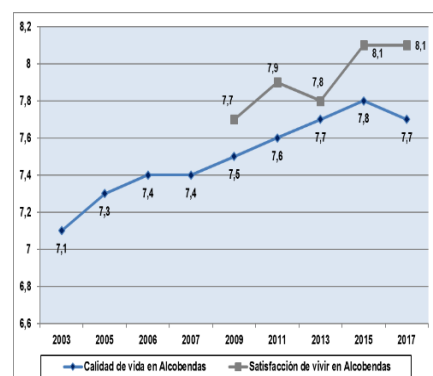


Fig. 6a.1 Calidad de vida y Satisfacción de vivir en Alcobendas (escala 0-10)
Satisfacción de vivir en Alcobendas comenzó a medirse en 2009

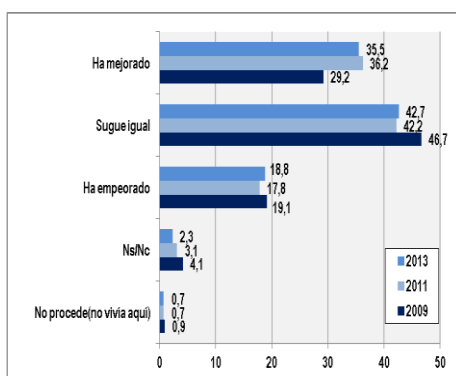


Fig. 6a.2 Valoración desde el cambio de Equipo de Gobierno de Alcobendas (% opinión)
Valoración comparativa desde que tomó posesión el actual Equipo de Gobierno (hasta 2013)

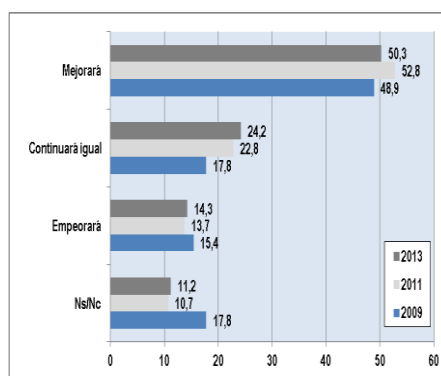


Fig. 6a.3 Valoración evolución de futuro (%)
Nivel de confianza de los ciudadanos sobre la posible evolución de Alcobendas (hasta 2013).

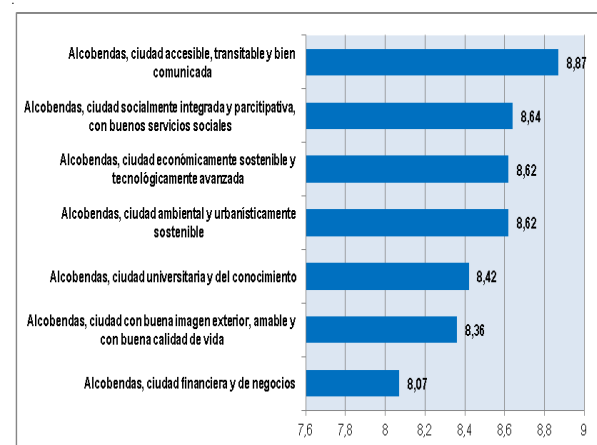


Fig. 6a.4 Valoración de las estrategias de desarrollo ciudad
Importancia atribuida a los proyectos de Alcobendas como modelo de ciudad (esc. 0-10). Fuente: "Radiografía Socioeconómica de Alcobendas", PE Diseña Alcobendas 2020.

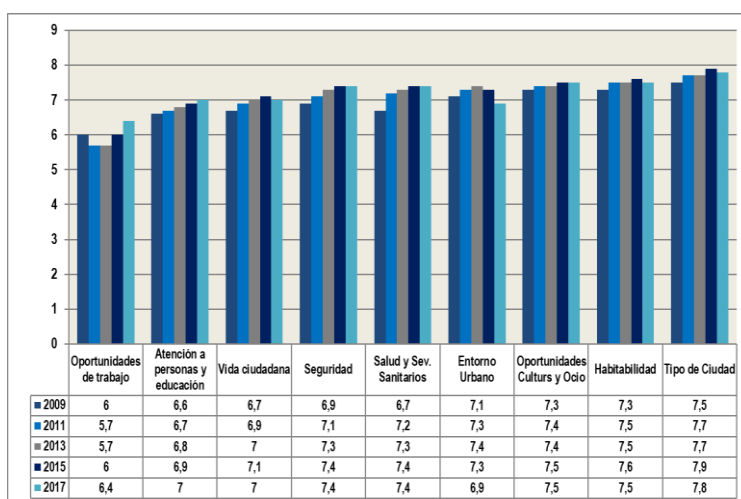


Fig. 6a.5 Valoración de aspectos globales de la calidad de vida (escala 0-10)
Las cuestiones y resultados en detalle por cada aspecto están disponibles.

Percepción Ciudad ideal vs Ciudad real (fig.6a.6). Las preguntas miden: **1) Importancia** que da el ciudadano a 9 atributos de la vida de la ciudad: responde pensando en una "ciudad ideal". **2) Valoración**, responde según su percepción del estado real sobre estos 9 atributos. Se presentan solamente 2015 y 2017 por claridad. Los datos de otros años están disponibles. **Objetivo:** diferencia menor de 2 puntos en cada atributo. **Oportunidades de Trabajo** es el ítem peor valorado. **Acciones:** Programas en Fomento del Empleo (el PE Diseña Alcobendas 2020 incorpora 7 proyectos motores y 43 actuaciones). Ha mejorado mucho. La tasa de empleo en Alcobendas es muy superior a la de la CM, de España y de la UE (ref. Fig. 9a.14) y también en la comparación de Urban Audit (fig. 6a.7 característica 3, posición nº 1 en el ranking).

Comparaciones. URBAN AUDIT (fig. 6a.7)

La Encuesta de percepción de Urban Audit nos permite obtener una visión de la situación de Alcobendas dentro del contexto europeo: Índices de satisfacción de los ciudadanos con aspectos de la ciudad y posicionamiento, frente a **13 ciudades europeas**, comparables en población. La comparación incluye **4 ciudades españolas**, de tradicional gran nivel de vida. Los resultados mostrados son del “Urban Audit” de 2012, 2015 y 2016 los anteriores están disponibles.

Características comparadas: 1) Satisfacción general de vivir en la ciudad, 2) Accesibilidad y calidad de la vivienda, 3) Facilidad para encontrar trabajo, 4) Servicios sanitarios, 5) Seguridad ciudadana, 6) Integración de inmigrantes (*), 7) Instalaciones deportivas, 8) Zonas verdes, 9) Servicios de transporte público, 10) Calidad del aire, 11) Nivel de ruido, 12) Servicio limpieza, 13) Servicios administrativos eficientes y 14) Servicios culturales, recreativos y de ocio.

Comparación con ciudades de Europa (Fig. 6a.7, 8 y 9).

Alcobendas supera la media en todos los casos (todos los años) y se posiciona entre **las tres primeras** en 9 de las 13 características (2017). **Comparación con ciudades españolas:** Alcobendas se posiciona en **primer lugar** en 10 de las 13 características (2017).

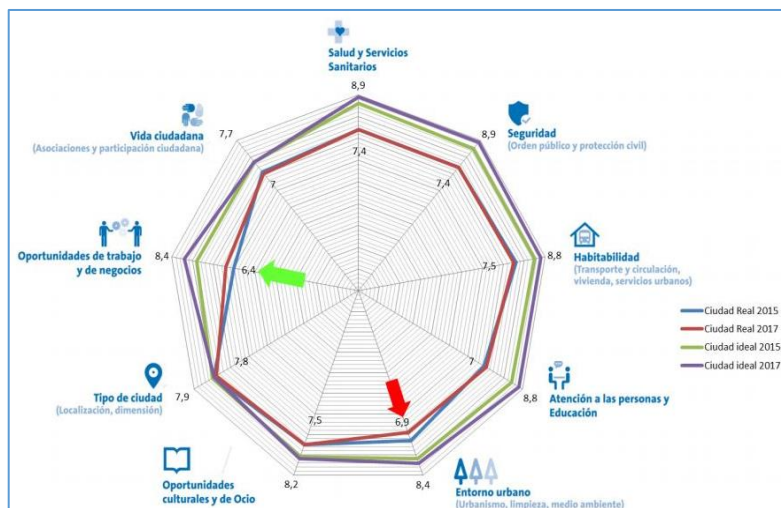


Fig. 6a.6 Comparación Ciudad ideal - Ciudad real (escala 0-10)

CARACTERÍSTICAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
PORCENTAJE DE SATISFECHOS Y RANKING														
13 CIUDADES EUROPEAS (media UA 2016)	93%	45%	29%	67%	81%	59 (*)	71%	77%	64%	74%	72%	70%	59%	77%
Alcobendas (2012)	96	54	40	92	92	59	95	93	84	83	76	87	78	92
Alcobendas (2015)	98	55	51	93	92	64	97	93	84	83	79	86	84	93
ALCOBENDAS (2017)	98,6	58,7	59,5	92,2	94,9	--	96,8	91,7	86,4	79,6	76,8	83,2	85,2	93,7
MEJOR EUROPEA (2015)	98,6	71	59,5	93	96	--	96,8	93	88	94	88	95	85,2	93,7
Posición en el ranking (2012)	3	6	2	2	4	7	1	2	2	6	6	3	1	2
Posición en el ranking (2015)	2	6	1	2	4	5	1	2	2	6	5	3	1	2
Posición en el ranking (2017)	1	6	1	2	3	--	1	2	2	9	6	4	1	1
4 CIUDADES ESPAÑOLAS (Barcelona, Madrid, Málaga, Oviedo) (MEJOR EN 2015, %)														
MEJOR españolas (2015)	97	62	17	78	96	50 (*)	70	84	76	79	73	95	54	76
Posición Alcobendas ranking (2012)	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Posición Alcobendas ranking (2015)	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Posición Alcobendas ranking (2017)	1	3	1	1	2	--	1	1	1	1	1	2	1	1

Fig. 6a.7 Comparación Alcobendas-Ciudades europeas y españolas. Urban Audit (*) no medido en el último Urban Audit (Fuente: Observatorio Urbano de la Unión Europea)

Comparación del Grado de Satisfacción de vivir en la ciudad (Figs. 6a.8, 6a.9).

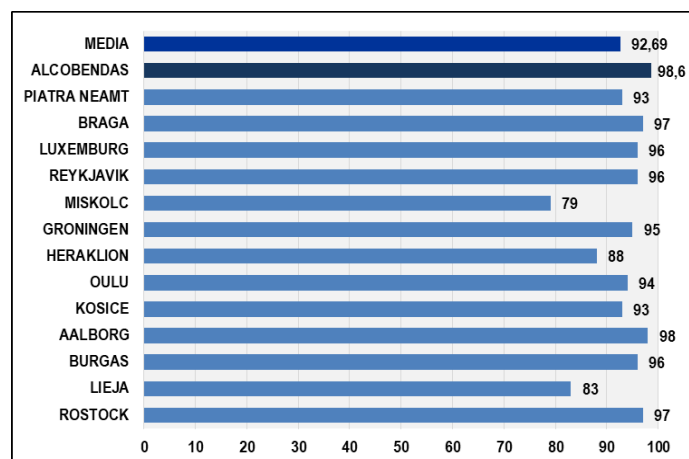


Fig. 6a.8 Comparación Alcobendas-Ciudades europeas

Fuentes: Informe de la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Alcobendas (noviembre 2017) y Urban Audit Europa

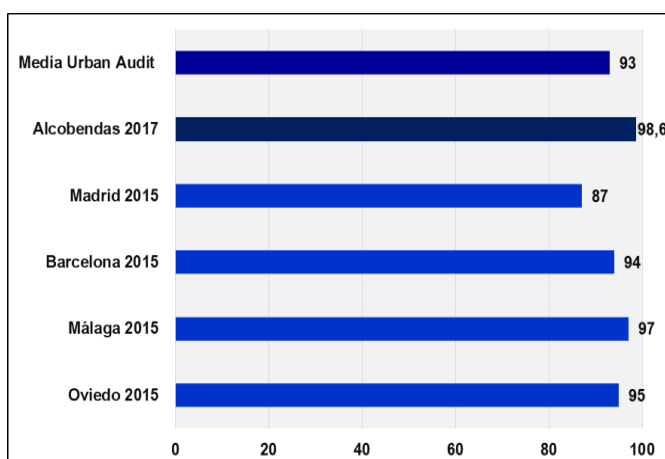


Fig. 6a.9 Comparación Alcobendas-Ciudades españolas

2. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

El conjunto de servicios es muy amplio. Se presentan los resultados de los más relevantes. Algunos son complementarios a otros que se han incluido en **8 a** por considerarse de índole social. El histórico de los estudios de valoración ha mostrado durante años tendencias en general crecientes en todos los servicios por lo que, de acuerdo con la estrategia de austeridad, se decidió reducir el número de estudios y no medir todos los servicios todos los años. El plan de Estudios de satisfacción de usuarios (programación de encuestas) se incluye en el *Proyecto de Evaluación de las Políticas Públicas Municipales 2015-2018*, del Observatorio de la Ciudad. No obstante, la actualización de datos es constante ya que la *Encuesta de Calidad de Vida de la Ciudad (ECVC)* valora 26 equipamientos y servicios públicos cada 2 años.

Las mediciones cubren todos los aspectos y atributos de cada servicio: *Instalaciones* (6 aspectos), *Personal* (4-5 aspectos) y *Trámites/Organización* (3-8 aspectos). Por espacio, se muestran resumidos en 3 bloques de aspectos o, en algunos casos, sólo la satisfacción global. Todos los detalles y segmentaciones están disponibles.

2.1 SERVICIOS SOCIOCULTURALES (PSC). Fig. 6a.10: Satisfacción de los usuarios de servicios del PSC.

Servicio o Programa	Instalaciones						Personal						Trámites/Organización					
	2009	2012	2014	2015	2016	2017	2009	2012	2014	2015	2016	2017	2009	2012	2014	2015	2016	2017
Estándares de servicio (mediatecas)	-	8,82	-	8,76	-	8,77	-	9,02	-	9,02	-	9,25	-	8,76	-	8,67	-	8,87
Teatro Auditorio (TACA)	8,13	8,49	8,81	-	8,59	-	8,96	9,08	9,41	-	9,23	-	7,93	8,08	8,41	-	8,22	-
Escuelas Infantiles (media)	8,77	9,02	-	8,96	-	-	9,33	9,5	-	9,44	-	-	8,81	8,99	-	9,34	-	-
Escuela de Música (media)	8,12	8,42	-	8,47	-	8,37	9,08	9,14	-	9,17	-	9,31	7,36	7,86	-	7,72	-	8,05
Universidad Popular Miguel Delibes	-	-	-	-	-	8,25	-	-	-	-	-	9,03	-	-	-	-	-	8,4
Programa Seminario de Adolescencia	-	-	-	-	8,71	-	-	-	-	-	9,23	-	-	-	-	-	8,22	-
Programa Taller de Apoyo Primaria	-	-	-	-	9,01	-	-	-	-	-	9,62	-	-	-	-	-	8,96	-
Programa Tutorías de Tarde-alumnos	-	-	-	-	8,9	-	-	-	-	-	9,3	-	-	-	-	-	-	-
Centro de Formación e Inserción Laboral	-	-	-	-	9,1	-	-	-	-	-	9,35	-	-	-	-	-	-	-
Programa los Primeros del Cole	7,79			8,29		8,57	8,73			9,05		9,00	8,16			8,65		8,63
Programa las Tardes del Cole	7,71			7,64		8,24	9,08			9,37		9,70	8,21			8,52		8,68
Programa Días Laborables No Lectivos	7,73			8,18		8,49	8,14			9,28		9,26	8,45			8,66		8,46

Fig. 6a.10 Niveles de satisfacción de usuarios con algunos servicios o programas del PSC (escala 0-10)

Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas (TACA). Proyectos comunes con la Red de Teatros de la CM y la Red Nacional, que permiten subvenciones/producciones nacionales e internacionales. Percepción muy positiva (fig. 6a.10) refrendada por la fidelización sostenida: Programa “Amigos del Teatro Auditorio” (fig. 6b.25).

2.2 DEPORTES (PMD)

Servicios deportivos Fig.6a.11

Instalaciones deportivas. Valoración 8,5 en la ECVC de 2017.

Calidad de vida PMD. Comparativa: Percepción de la calidad de vida (medición EVA), y de las 5 dimensiones del cuestionario Euroqol (EQ-5D™) de bienestar.

Compara los datos del Plan de actividades del PMD para personas con discapacidad con el grupo de control.

Resultados: Media EVA:
PMD: 71,56; Control: 50
Media Perfil EQ-5D:
PMD: 0,727181; Control: 0,335400.

Ambas diferencias son estadísticamente significativas.

En EVA el máximo es 100 y en EQ-5D el máximo estado de salud es 1.

Medicina. (Fig.6a.12). Actividades de Salud. Segmentación disponible.

Cursos monográficos de deportes. Actividades innovadoras que, tras su valoración, pueden establecerse como fijas en el Abono Deporte o actualizar la oferta de Escuelas Deportivas (fig. 6a.13).

Carta de Compromisos del PMD. Cumplidos en el 90% los 10 compromisos que se establecen en la Carta.

2.3 PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL (PBS)

INFANCIA Y ADOLESCENCIA. Se presenta solamente la satisfacción global. Detalles disponibles.

En la encuesta de necesidades y expectativas de los jóvenes y niños, la satisfacción con “IMAGINA” es de un 7,77, y de un 7,44 con el Centro de Información Juvenil. Según la encuesta de infancia y adolescencia, el 77% opina que Alcobendas es una buena ciudad para vivir, el 1% que no es y el 22% que puede mejorar.

Talleres Creativos. Nueva actividad de verano dirigida a niños y adolescentes (2016: 51 participantes, 2017: 105).

Colonias urbanas y Campamentos (Fig. 6a.14).

SERVICIO DEPORTES	2009	2012	2016
INSTALACIONES	7,6	7,9	7,8
Limpieza	8,0	8,2	8,0
Mantenimiento, Conservación	7,6	7,8	7,6
Confort	7,5	7,9	7,7
Seguridad	7,4	7,8	7,8
PERSONAL DEL PMD	7,9	8	8
Profesorado	7,8	7,9	8,1
Personal de instalaciones	7,9	8,0	8,0
Personal de oficinas	7,9	7,9	7,8
Personal Medicina deportiva	-	8,3	8,1
SERVICIOS DEL PMD	8,15	8,2	8,1
Abono Deporte	8,2	8,2	7,9
Servicio Medicina deportiva	8,1	8,3	8,1
Instalaciones para Clubes	-	8,1	8,1
Competiciones Locales	-	8,1	8,2

Fig.6a.11 Satisfacción con Deportes (escala 0-10)

CONCEPTOS	2013	2014	2015	2016
Contenidos	8,9	8,7	8,8	8,1
Profesorado	8,8	8,7	8,9	8,5
Metodología	8,7	8,5	8,8	8,2
Instalaciones	6,3	7,9	8,0	7,7
Valoración Global	8,7	8,5	8,7	8,7

Fig.6a.13 Valoración Cursos monográficos (esc. 0-10)

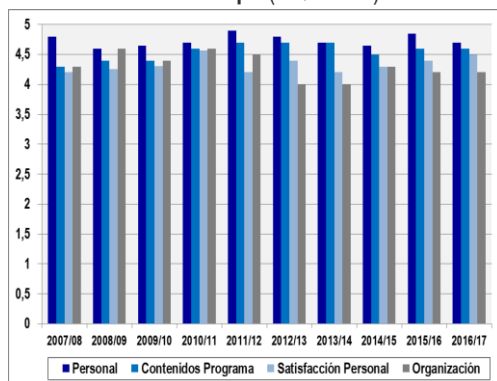


Fig.6a.12 Valoraciones actividades de salud (1-5)

Servicio o Programa	2013	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de familias con el servicio de colonias	8,65	8,58	8,40	8,55	-
Satisfacción de los niños con el servicio de colonias	8,66	8,69	8,60	8,70	-
Puntuación media de los equipos de trabajo	8,90	8,88	8,80	-	-
Satisfacción de familias con el servicio campamentos	-	8,19	8,62	8,37	8,88
Clubes Infantiles (media encuesta padres y alumnos)	-	9,32	-	-	-

Fig. 6a.14 Satisfacción global con Colonias, Campamentos y Clubs Infantiles (escala 0-10)

Consejo de Infancia y Adolescencia. Órgano de participación ciudadana infantil reconocido en el Reglamento Ciudadano de Participación. Lo componen 59 niños/as y adolescentes. **Mención de Excelencia** en Programa Nacional de Ciudades Amigas de la Infancia-UNICEF (2015). Participación en la elaboración del informe sobre el cambio climático en la infancia, y en el grupo motor para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible AGENDA 2030 liderados por UNICEF. **Buena Práctica** en la propuesta metodológica de trabajo transversal de participación infantil y actuaciones hacia la infancia más vulnerable. Participación de los niños en la elección de las Luces de Navidad. Los niños del Consejo de Infancia realizaron una encuesta de opinión infantil sobre algunos de los objetivos de la Agenda 2020. Ellos mismos se encargaron de ser los encuestadores en los puntos informativos destinados a tal fin en el Tercer Plenario celebrado el 17 de noviembre de 2017.

MAYORES

En 2016 se realizó el estudio **Investigación de necesidades de los mayores de Alcobendas**, donde se obtuvo una puntuación de 9,52 (sobre 10). El 55,5% de los mayores de 65 años considera que tiene una salud positiva (buena- muy buena). La percepción que tienen los mayores de Alcobendas respecto a la sociedad es positiva, ya que el 80% coincide en que recibe un buen trato.

En 2016, se elaboró un **Manifiesto sobre el Buen trato al Mayor**. Con la participación de escolares en la campaña de sensibilización y promoción del buen trato hacia las personas mayores, se realizaron encuentros inter-generacionales entre mayores y escolares, dando continuidad a **relaciones entre generaciones** (iniciado en 1984), y se realizaron dos conciertos inter-generacionales tradicionales: Navidad y junio, con la coral infantil Arco Iris. Se desarrolló un **Cuentacuentos familiar** en la programación de verano.

Consumo. Cursos y charlas formativas (Fig. 6a.15). Temáticas: "Gastos en la formalización de hipotecas: cómo reclamarlos al banco", "Testamento y herencias", "Suministro energético", "Productos de inversión", etc. Otras valoraciones desde el Servicio de Consumo a otros G.I., (estudios disponibles en el Observatorio de la Ciudad):

- Satisfacción de usuarios (2017), puntuación: 8,81 (sobre 10)
- Test del Buen Consumidor (2015): 7,43
- Satisfacción del Mercadillo Municipal a comerciantes (2014): 7,93

Servicios Sanitarios (Fig. 6a.16) (Fuente ECVC)

2.4 ACTUACIONES MUNICIPALES. Encaminadas a mejorar la atención y el acercamiento al ciudadano (Fig. 6a.17).

2.5 ORDEN PÚBLICO Y PROTECCIÓN CIVIL. (Fuente ECVC). Sensación de seguridad en la Ciudad (Fig. 6a.18).

2.6 SERVICIO DE LICENCIAS. Servicio mejorado en todos sus aspectos (Fig. 6a.19). **Comparaciones:** El 38,7% de los usuarios opina que la agilidad de trámites es mejor que en otras AA.PP., el 52,1% que es igual. La implantación de *Único Trámite* se ha acogido positivamente en un 90% de los usuarios (3,4% negativamente) (ref. [BP Licencia con informe técnico inmediato](#)).

2.7 EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES. La valoración por los ciudadanos de los 27 equipamientos municipales oscila entre 7,7 y 8,5 (ECVC 2017, esc.0-10). Otros años disponibles.

2.8 SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Teléfono de Atención 010. (fig. 6a.20). **Comparaciones favorables:** Alcobendas 95,7%, Madrid 94,1.

Estudio de Satisfacción de usuarios Canal presencial del SAC. En 2017 han introducido nuevas características y quitado algunas (fig. 6a.21)

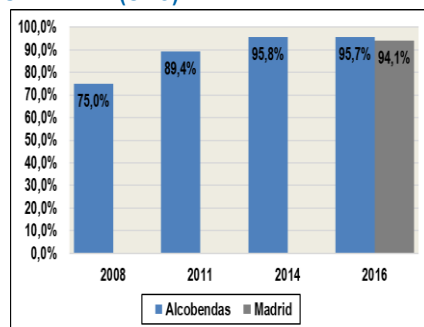


Fig. 6a.20 Satisfacción con teléfono 010 (%)

CONCEPTOS	2013	2014	2015	2016	2017
Instalaciones	8,70	9,0	8,7	8,5	8,9
Organización	8,60	9,3	9	8,7	9,0
Contenidos	8,40	9,2	8,8	8,7	8,9
Formador	8,20	9,5	9,1	8,9	8,8
Valor. Global	9,00	9,2	9,1	8,8	8,8

Fig. 6a.15 Cursos y charlas formativas (0 – 10)

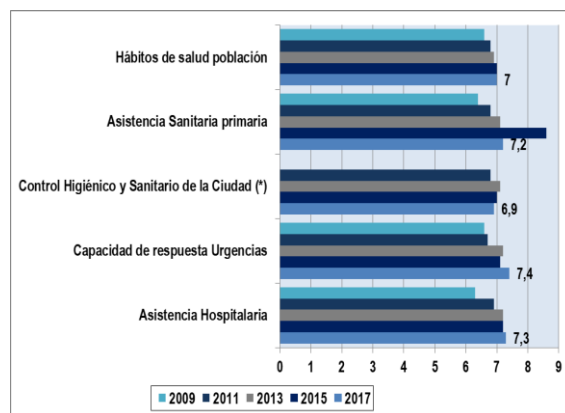


Fig. 6a.16 Satisfacción con Servicios Sanitarios; (*) desde 2011

Actuación Ayuntamiento	2011	2013	2015	2017
Profesionalidad del personal	7,0	7,1	7,2	7,3
Trato al ciudadano	6,9	6,9	6,9	7
Incorporación nuevas tecnologías	6,8	6,9	7,1	7
Eficacia de servicios administrativos	6,5	6,7	6,8	7
Información que se da al ciudadano	6,4	6,4	6,4	6,6
Sencillez de trámites administrativos	6,3	6,1	6,2	6,4
Rapidez en resolver las gestiones	6,0	6,1	6,2	6,3
Transparencia administrativa	-	5,9	6,1	6,1
Participación de redes sociales	-	-	6,8	6,8
La App "Alcobendas Actúa"	-	-	-	6,7

Fig. 6a.17 Valoración de actuaciones municipales

CONCEPTOS	2009	2011	2013	2015	2017
Presencia y protección policial en la Ciudad	6,9	7,2	7,2	7,2	7,2
Presencia y protección policial en el Distrito	6,4	6,6	6,8	6,7	6,9

Fig. 6a.18 Satisfacción Orden Público y Protección Civil

CONCEPTOS	2009	2011	2013	2015	2017
Instalaciones	7,36	7,67	7,71	7,86	8,20
Personal	7,89	8,35	8,17	8,52	8,56
Valoración Global	7,13	7,53	7,52	7,76	7,64

Fig. 6a.19 Satisfacción con el servicio de Licencias

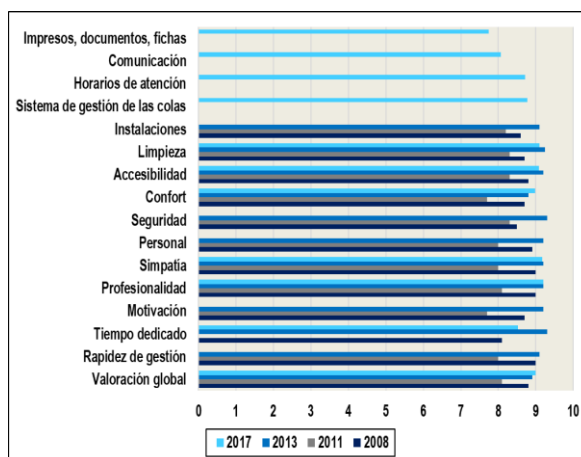


Fig. 6a.21 Encuesta de Calidad – SAC (escala 0 – 10)

2.9 SATISFACCIÓN PROVEEDORES

Realizada una encuesta en 2015 que valora 14 aspectos de la relación contractual: resultados entre 8,13 (mínimo) y 8,99 (máximo), con un grado de satisfacción global de 8,57 (escala 0-10).

Comparaciones. La opinión de los proveedores sobre la relación con el Ayuntamiento de Alcobendas se compara con otras AA.PP. y con empresas privadas (fig. 6a.22). También están disponibles los datos de *Perfil del Contratante* segmentados por organización y tipos de servicio.

Imagen. El 97% de los proveedores tiene muy buena o bastante buena imagen respecto al **funcionamiento del Ayuntamiento**. El 96% respecto a la **Calidad de vida** en Alcobendas.

La relación contractual es:	Que con el sector privado	Que con otras AA.PP.
Mejor con el Ayto. Alcobendas (%)	31,9	59,6
Igual que con el Ayto. Alcobendas (%)	56,1	36,2
Peor con el Ayto. de Alcobendas (%)	12,0	4,1

Fig. 6a.22 Comparativa: satisfacción de los proveedores

6b. Indicadores de Rendimiento

1. PARTICIPACIÓN

Dinamismo asociativo. El bienestar social y cultural y el apoyo institucional se reflejan en una creciente participación ciudadana y una vida sociocultural. Las cifras de actividad y participación están disponibles por conceptos y años. El número de asociaciones es de 367 (a dic. 2017), distribuidas en aspectos de: *Bienestar Social, Comercio e industria, Consumo, Cooperación, Cultura, Deportes, Educación, Inmigración, Juventud e Infancia, Mayores, Medio Ambiente, Mujer, Participación Ciudadana, y Salud*. Esta cifra supone un ratio de 0,287 de la población en asociaciones, que compara muy favorablemente con la de nuestro vecino municipio de San Sebastián de los Reyes (0,144).

2. SERVICIOS AL CIUDADANO

2.1 PATRONATO SOCIOCULTURAL

Presupuesto por habitante. (Fig. 6b.1). Se mantiene alto incluso tras su ajuste en 2015. La bajada en 2016 se debe a la transferencia de servicios al PBS (ver apartado 2.3, fig. 6b.9).

Teatro Auditorio Ciudad Alcobendas (TACA). Figs. 6b.2 y 6b.3. Socios, asistentes y representaciones: Los detalles por tipos de abonos están disponibles.

Otros servicios: Fig. 6b.3.

Mediatecas. (Fig. 6b.4). Se han realizado mejoras en el sistema de préstamo: se universalizan los prestatarios, acceso a publicaciones periódicas en línea, carnet en el móvil, se prestan revistas, libros electrónicos y juegos de consola (única mediateca con este último servicio en la CM) y adhesión al préstamo colectivo. Las visitas al Catálogo de Mediatecas han crecido año a año (ver fig. 9b.10).

Comparaciones. (Fig. 6b.5)

Nuevas iniciativas. Desde finales del año 2016, se realiza el préstamo de tablets en las salas infantiles de las mediatecas para la lectura de cuentos infantiles de realidad aumentada. Durante el año 2017, se ha habilitado el acceso al catálogo del fondo documental a través del Facebook de Mediatecas, se ha generalizado el acceso gratuito a internet, participamos en el Préstamo Intercentros (PIC) con la CM y se ha solicitado la inclusión en el programa Interbiblioteca de CM, y se van a explorar nuevas líneas de difusión del servicio en el municipio y hacerlo más accesible a la población de mayores de 65 años.

2.2 PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES (PMD)

Presupuesto por habitante. La construcción de la CDV y la mejora de las instalaciones del PJC supusieron inversiones considerables. Tras esto, el ratio de presupuesto por habitante se ajustó, pero aun así, sigue siendo uno de los más altos del país (fig. 6b.6).

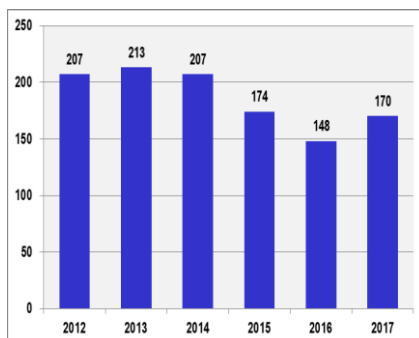


Fig. 6b.1 Presupuesto PSC por habitante

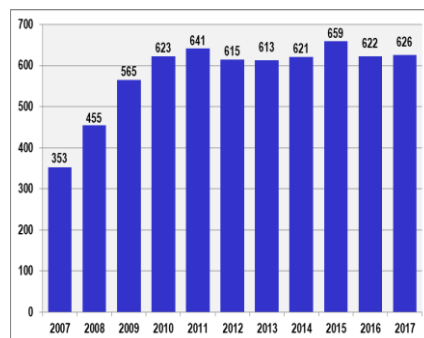


Fig. 6b.2 Nº de Socios "Amigos del Teatro"

INDICADORES	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de representaciones TACA	123	104	111	121	121
Asistentes a espectáculos TACA	58.094	55.225	49.764	50.198	53.556
Asistentes a exposiciones Centro de Arte	25.339	37.302	37.677	43.159	56.056
Servicios de comedor, escuelas infantiles	98.637	98.438	100.715	100.686	99.291

Fig. 6b.3 Resultados del TACA y otros servicios del PSC

MEDIATECAS	2013	2014	2015	2016	2017
Clientes registrados	57.851	61.498	63.991	67.432	50.464
Préstamo de libros	277.315	246.892	237.367	232.648	224.711
Uso de las salas de lectura	249.414	246.892	288.601	301.053	284.921
Asistentes a actividades de animación	25.512	26.400	28.527	27.815	26.012

Fig. 6b.4 Evolución de indicadores de mediatecas

INDICADORES DE BIBLIOTECAS	ESPAÑA	CM	ALCOBENDAS
Documentos por habitante	1,85	1,22	1,74
Crecimiento del fondo documental	2,58	1,72	5,71
Renovación de la colección	4,12	5,58	5,75
Préstamo por habitante	1,11	1,08	1,90
Préstamo por usuario inscrito	3,07	2,46	4,5
Índice de rotación de los libros	0,48	0,68	1,6
Índice de rotación de documts. audiovisuales	1,42	1,96	2,1
Índice de rotación de documentos electrónicos	0,78	1,04 / 155,67	1,60
% Usuarios inscritos	36,23%	44,01 %	42,94%

Fig. 6b.5 Comparativa de indicadores Bibliotecas (Datos 2015 para España y 2017 Alcobendas)

Usuarios. El objetivo de número de abonados cuando se construyó la CDV era de 18.000 en tres años, y se cumplió prácticamente en el primer año. **Fig. 6b.7.**

Actividades, inscritos, usos y asistencias. **Fig. 6b.8.** Referido al programa Abono Deporte, donde se ofertan actividades a abonados.

2.3 PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL (PBS). Parte de los datos se incluyen en el Criterio 8 por considerarse de índole social.

Presupuesto por habitante (**Fig. 6b.9**). El presupuesto destinado al gasto social creció hasta 2012, a pesar de la situación económica, y nuevamente en 2016, debido a la incorporación del Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia al PBS.

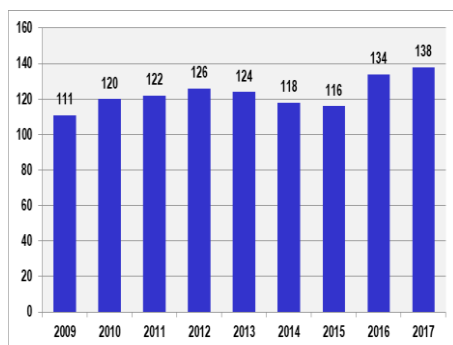


Fig. 6b.9 Presupuesto por habitante (PBS)

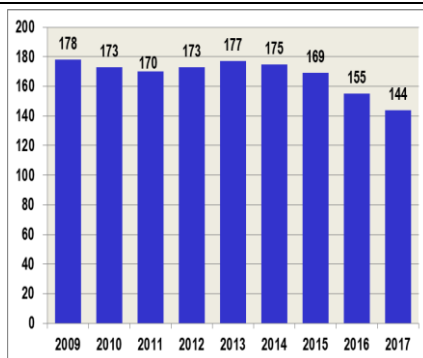


Fig. 6b.6 Presupuesto por habitante (PMD)

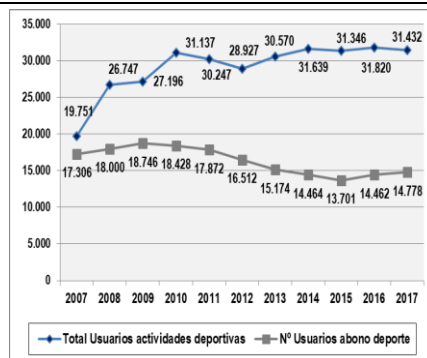


Fig. 6b.7 Nº de usuarios abono deporte y usuarios de actividades deportivas

INDICADORES PMD		2013	2014	2015	2016	2017
Nº de actividades	Escuelas deportivas	56	60	65	64	62
	Abonados pago extra	24	29	28	28	27
	Abonados p. básico	35	34	35	36	35
Nº de inscritos	Escuelas deportivas	5.571	5.596	5.592	5.462	5.322
	Abono deporte	1.515	1.387	1.426	1.462	1.507
	Inscritos verano	1.980	1.779	1.764	1.748	1.718
	Campaña escolar	627	596	640	770	740
Usos o asistencias	Act. paquete básico	193.603	189.356	179.010	170.194	168.639
	Sala fitness	530.395	500.285	483.852	480.653	476.488
	Z. infantil/ ludoteca	10.427	9.170	8.239	8.017	6.940
	Día playa/ recreo	2.416	2.198	2.425	2.719	2.586
Gastos Ingresos	Pago entidades	-	1.500.704	1.506.270	1.489.963	1.412.530
	Ingresos Dtas €	-	1.403.559	1.398.649	1.381.113	1.363.579

Fig. 6b.8 Indicadores del PMD

Consumo. Se mantienen resultados, con la excepción de "Productos de mercado inspeccionados", que en 2017 incrementa considerablemente (**fig. 6b.10**).

Escuela de Consumo y Familia: jornadas y charlas gratuitas de carácter práctico, sobre temáticas de consumo que estén de actualidad.

Talleres escolares de Consumo: programa de acciones formativas ofrecido a los centros educativos para promover el consumo saludable y responsable entre el alumnado.

Junta Arbitral de Consumo: mecanismo para

resolver en menos de 6 meses, los conflictos entre consumidores y empresarios sin tener que acudir a la vía judicial. Su resolución tiene carácter vinculante y es de obligado cumplimiento para las partes. **Servicio de Asesoramiento gratuito para empresarios:** orientado al fomento del cumplimiento de la normativa de protección de los consumidores. Servicio de **Asesoramiento jurídico gratuito en materia de vivienda:** atendiendo problemas derivados del uso, compra-venta y alquiler de viviendas (defectos constructivos, impagos de hipotecas, problemas en comunidades de vecinos, devolución de fianzas de alquiler, conservación y reparación de elementos de la vivienda, etc.).

Mercadillo municipal: Control y gestión semanal de 76 autorizaciones de venta ambulante

Servicio CAID. Alcobendas es uno de los 18 municipios de la CM que tienen convenios con la Subdirección General de Atención a Adicciones (SGAA).

El CAID de Alcobendas posee la certificación ISO 9001 y excelentes resultados en alta terapéutica y adhesión al tratamiento. Indicadores clave del servicio: **Fig. 6b.11.**

El porcentaje de Altas por finalización del tratamiento es del 11.40 % en relación al nº de pacientes que finalizan el tratamiento. Destaca el **programa de menores en riesgo**, que se detectan a través de los proyectos preventivos

Servicio de Laboratorio. (**Fig. 6b.12**). Destacamos los ejercicios de inter-comparación con resultados favorables al laboratorio.

ACTIVIDAD SERVICIO DE CONSUMO	2014	2015	2016	2017
Demandas y Consultas atendidas por la OMIC	8.887	8.510	7.869	7.970
Actividades de la Escuela de Consumo y Familia (jornadas y talleres escolares)	33	147	162	198
Asistentes actividades Escuela de Consumo	1.015	4.212	5.069	4.683
Asesoramiento a empresarios	-	77	70	74
Asesoramiento en materia de vivienda	370	215	219	207
Actividades comerciales inspeccionadas	3.415	3.701	4.138	3.579
Productos de mercado inspeccionados	1.787	1.512	1.741	10.673
Solicitudes de arbitraje (Junta Arbitral)	152	118	112	113
Acciones de difusión realizadas	1.538	1.553	1.398	1.494

Fig. 6b.10 Evolución indicadores del Servicio de Consumo

CAID	2013	2014	2015	2016	2017
Historias abiertas	571	565	496	520	526
Altas terapéuticas	72	49	54	53	60
Menores en riesgo detectados	36	35	32	27	37

Fig. 6b.11 Evolución de Indicadores del CAID

LABORATORIO	2015	2016	2017
Nº Total de muestras analizadas en el laboratorio	1.565	1.783	1.681
Nº total muestras de alimentos analizadas	456	506	531
Nº Total de muestras de agua analizadas	744	911	785
% Muestras analizadas para otras AA.PP. y particulares	41%	37%	35%
% Ejercicios de intercomparación con resultado favorable	94%	96%	93%

Fig. 6b.12 Servicios Laboratorio

MAYORES

Las personas mayores y su calidad de vida son prioritarias. Hay seis centros de mayores de los que son socios el 60,75% de la población mayor de 65 años del municipio. En 2017, se ha realizado la remodelación de algunos centros y su transformación en lugares más seguros, atractivos y cómodos para nuestros mayores, suprimiendo barreras arquitectónicas, adaptando baños y mejorando el mobiliario. Se ha creado un jardín adaptado, mejorado el mobiliario y remodelado la peluquería de uno de los centros.

Talleres. Se realizan talleres de diversas temáticas, con objeto de garantizar el envejecimiento activo, *talleres de Trabajo Corporal, Desarrollo personal, culturales, de aire libre*. Queremos resaltar el progreso obtenido en el campo de la **participación del “mayor-joven”**. Para cubrir esta demanda destacamos los talleres “*Danzas del Mundo*”, “*Movimiento corporal para mayores jóvenes*”, “*Técnicas orientales*”, “*Gimnasias dulces*”, “*Taller reglado de iniciación al inglés*” y talleres orientados a las TICS.

Actividades comunitarias. En ellas incluimos actividades que están programadas de forma continuada y otras de forma puntual, pero que tienen el carácter de comunitarias en las medidas que están abiertas al público sin inscripción previa y frecuentemente también a público de otras edades facilitando la relación entre generaciones.

Intervención a personas con dependencia. En 2016, 449 personas han recibido atención individual en domicilio a través del **Plan de Atención Individual Domiciliaria (PAID)** y programas de **Actividades Ocupacionales Domiciliarias**, constatando lo beneficioso que resulta para los mayores y su entorno socio-familiar realizar actividades que les mantengan activos y estimulados en su propio domicilio. El número de personas con dependencia atendidas ha crecido significativamente (Fig. 6b.13).

Asesoría Jurídica. Se realiza un servicio de asesoramiento Jurídico con un total de 128 consultas jurídicas.

Asesoría Psicológica. Se ha atendido a 358 personas en los grupos de apoyo Psicológico, Relajación Progresiva de Atención y memoria. Actividades complementarias: entrevista de evaluación y orientación individualizada.

Salud. (Fig. 6b.14). **Programa de Promoción y Educación para la Salud.** Abarca desde la inspección sanitaria de establecimientos a la Promoción de la Salud mediante actividades de educación e información. Cabe destacar la campaña “*Por el corazón de las Mujeres*” realizada en colaboración con la Fundación ProCNIC, la CM y la Fundación Española del Corazón.

Promoción de Hábitos Saludables. Cursos Monográficos en el Aula de Salud. Como novedad, se ha iniciado la Escuela de Salud para Mayores con una excelente valoración: 9.5 sobre 10.

Asesoría Joven de Sexualidad. Dirigida a jóvenes de 14 a 30 años, mediante consultas individualizadas. Realiza una educación para la responsabilidad en el plano afectivo-sexual.

Inspección Sanitaria. Se atienden las reclamaciones ciudadanas, además de las inspecciones promovidas para la protección de la Salud de los consumidores, mediante campañas de temática específica. Destacan en 2016 las 17 las campañas de Inspección en comercio minorista y en Hostelería.

SERVICIO DE MAYORES	2014	2015	2016	2017
Intervenciones a personas con dependencia	539	598	615	869
Nº Total de Comidas	109.505	110.299	116.204	113.002
Nº de abonos vendidos anualmente	11.555	9.598	9.344	8.720

Fig. 6b.13 Servicio de Mayores

PROMOCIÓN SALUD	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de cursos	22	25	25	24	25
Nº de inspecciones sanitarias	715	714	500	673	613
Nº Jóvenes atendidos en Asesoría joven de sexualidad	1.624	1.322	1.382	1.023	1.249
Programas preventivos medios de comunicación	---	---	110	119	127

Fig. 6b.14 Promoción y educación para la salud

3. SERVICIOS A LA CIUDAD

Policía Local. Mejora de trámites. Aunque las sanciones no son un objetivo, la disciplina del tráfico refuerza el cumplimiento de las normas de circulación y contribuye a la seguridad y a la convivencia. (Fig. 6b.15).

Gestión Tributaria. Los programas de bonificación de impuestos (5 c.1, BP “[Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias](#)”) han incrementado la domiciliación (Fig. 6b.16), el importe pagado vía APLAZA 6 (Fig. 6b.17) y el “Pago aplazado 20.12”.

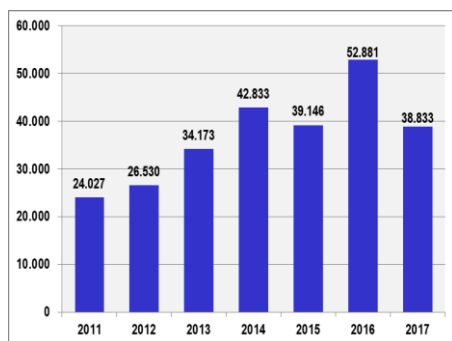


Fig. 6b.15 Denuncias tramitadas

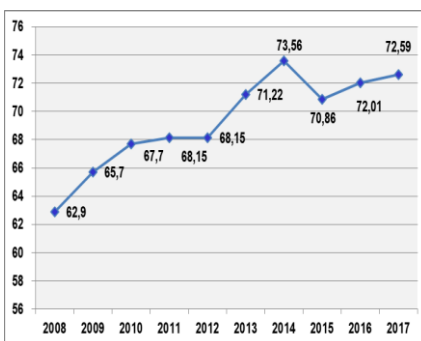


Fig. 6b.16 Domiciliación de tributos (%)

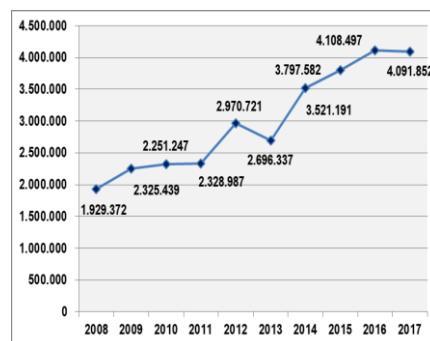


Fig. 6b.17 Importe recibos APLAZA 6 (€)

Plan de aparcamientos. El aparcamiento ha sido durante años el aspecto más problemático para la ciudadanía. Se ha aumentado el número y actualmente no se percibe como un problema: de 3.453 plazas en 2006 a 6.020 en 2016 subterráneas y 1.757 en superficie.

4. ATENCIÓN CIUDADANA

Uso de canales de atención y relación entre ciudadanos y Ayuntamiento (**Fig. 6b.18**). El uso de la web por los ciudadanos como herramienta de gestión ha aumentado considerablemente. Se ha promovido la utilización del DNI-e y de los Certificados electrónicos. Se repartieron gratuitamente 500 lectores de DNI-e para facilitar el acceso a los ciudadanos. En los cuatro últimos años, el incremento de gestiones telemáticas ha sido del 359%. Más información sobre uso de la web en subcriterio **9 b** (**fig. 9b.9**).

Gestiones de la Bolsa de Empleo: esfuerzo considerable en los años 2013 a 2015 (**Fig. 6b.19**). Más información en **9 a** y **fig. 9a.16**.

Sugerencias y reclamaciones. La mejora del proceso y de los canales aumentaron las S y R en 2015-2017. La gestión de las mismas ha mejorado considerablemente (**figs. 6b.20 a 6b.23**).

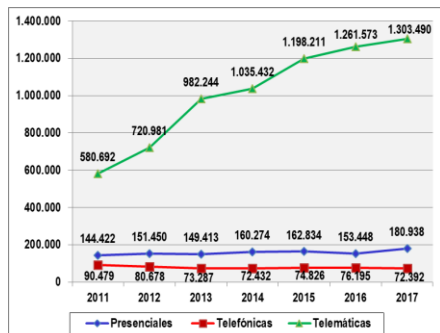


Fig. 6b.18 Evolución Canales de Atención

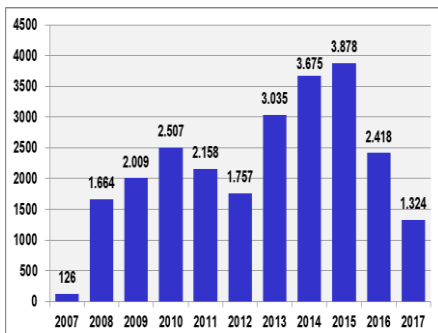


Fig. 6b.19 Gestiones de la Bolsa de Empleo

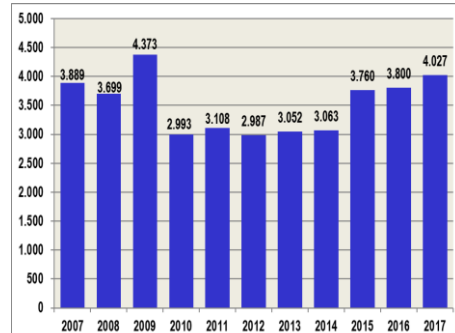


Fig. 6b.20 N° de Sugerencias y reclamaciones

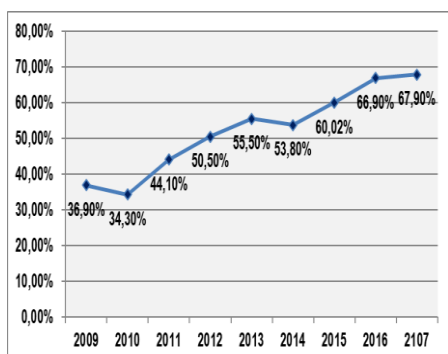


Fig. 6b.21 Porcentaje contestación por e-mail

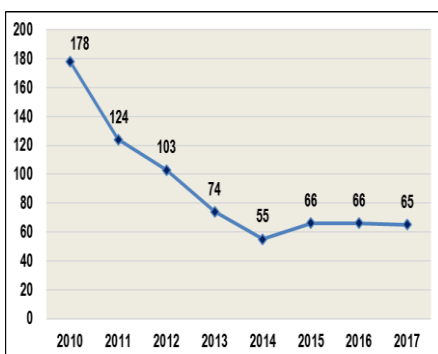


Fig. 6b.22 N° de reclamaciones pendientes de contestar

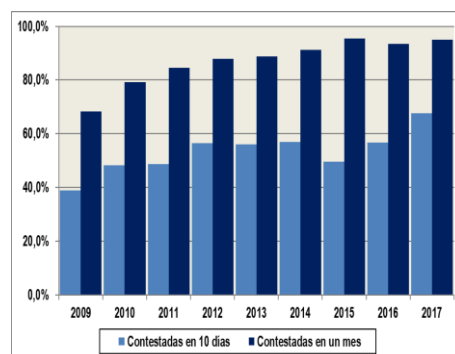


Fig. 6b.23 Porcentaje contestación de S y R

Gestión del Padrón Municipal de Habitantes. Las altas y modificaciones que comunican los ciudadanos se gestionan en el Padrón Municipal, para su posterior intercambio mensual con el INE. El margen de discrepancia establecido es de un 2 por mil entre la cifra del municipio vs la asignada por el INE. Alcobendas está en 0,60 por mil. La gestión eficaz de los datos es de trascendental importancia para el vecino. Por otra parte, la revisión del proceso de expedición de certificados y de la aplicación, supusieron bajar el tiempo de expedición de 4 días a entrega inmediata.

5. FIDELIZACIÓN

Tarjeta Alcobendas. Ofrece servicio personalizado de identificación, información y gestión. La evolución (**fig. 6b.24**) evidencia la fidelidad hacia el uso integrado de los servicios municipales.

Amigos del Teatro Auditorio. El Abono General, Alternativo o Familia, supone ventajas. La fidelización es muy elevada debido a la calidad de los espectáculos y los precios públicos (**fig. 6b.25**). La renovación anual del abono ha aumentado sobrepasando el 97%

Colonias y campamentos. Cada año, hay un número significativo de personas que repiten su asistencia a las actividades de colonias y campamentos. Como ejemplo, los porcentajes de inscripciones que repitieron en 2017 vs 2016 fueron: 63% en colonias y 41% en campamentos.

Alcobendas en las Redes sociales. Ver crecimiento de actividad en redes sociales en subcriterio **9 b** (**figs. 9b.7 y 8**).

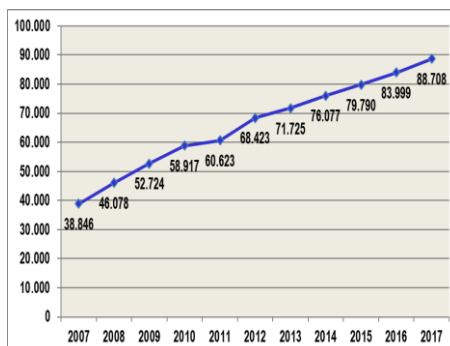


Fig. 6b.24 Vecinos con Tarjeta Alcobendas

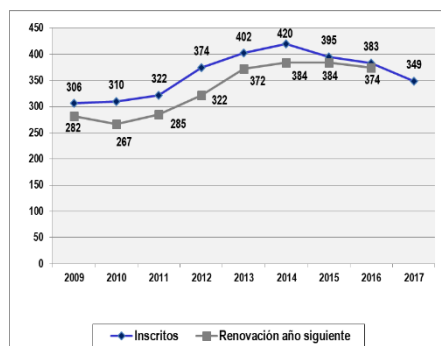


Fig. 6b.25 Abono TACA (2017 hasta octubre)