

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/01-17	Nº INFORME: 1	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

Informe anexo al informe de auditoría nº 1 de fecha 2014-11- 17

Fecha/s de realización de la Inspección: **2014-11-03 a 07**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID / Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Dirección	C/ Alcalá, 45 28014 Madrid

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	BEATRIZ GARCÍA SÁNCHEZ	BGS

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de las siguientes Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- Servicios Deportivos.
- Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Agencia para el empleo.
- 010 Líneamadrid.
- Portal web municipal.
- Agentes de movilidad.
- Salud Pública en materia de protección animal.
- Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria.
- Servicios de centros Municipales de Mayores.
- Centros de día.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Personal de información de los Centros Deportivos: Marqués de Samaranch (Arganzuela), Vallehermoso (Chamberí), Luis Aragonés (Hortaleza), Aluche (Latina), Gimnasio Moscardó (Salamanca) y Triángulo de Oro (Tetuán).

Personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano: Barajas, Centro, Chamberí, Hortaleza, Latina, Moratalaz, Salamanca y Tetuán.

Personal de registro de las Oficinas Centrales de empleo (Paseo Pontones), de la **Agencia de Zona de Tetuán**, de la **Agencia de la Zona de Villaverde** y de la **Agencia de Zona de Hortaleza**.

2000/0654/CDS/01-17	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
----------------------------	-------------------------------	-------------------------

Personal de Atención telefónico del 010 Líneamadrid.
Personal del Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Madrid , sito en la Ctra. Barrio de la Fortuna, 33.
Personal de los Centros de Servicios Sociales : Puerta de Toledo, María Zayas, Pontevedra, y Concepción Arenal.
Personal de información de los Centros Municipales de Mayores : Santa Engracia, Nuestra Señora del Carmen, Pinar del Rey y Acuario.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento.*

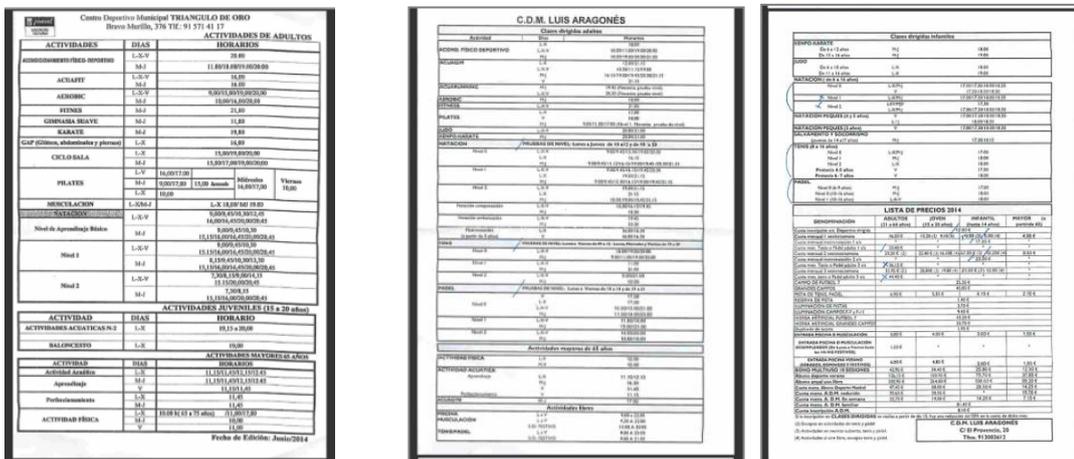
SERVICIOS DEPORTIVOS

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Durante las jornadas de inspección se han visitado seis del total de Centros Deportivos Municipales, en concreto: Marqués de Samaranch (Arganzuela), Vallehermoso (Chamberí), Luis Aragonés (Hortaleza), Aluche (Latina), Gimnasio Moscardó (Salamanca) y Triángulo de Oro (Tetuán). Además, se ha consultado la información respecto de las condiciones de uso de dichos centros, la ubicación y datos de contacto de cada uno en la página web www.madrid.es y telefónicamente, de manera que así, se ha podido contrastar la información aportada por uno u otro medio.

En las visitas a los centros, la inspectora ha realizado diferentes consultas pero, inicialmente, se ha preguntado por los requisitos que se deben cumplir para poder utilizar los servicios del centro. La respuesta ha sido coincidente en todos ellos: la persona que desee utilizar los servicios debe adquirir el llamado Abono Deporte Madrid con importe: 47,45€ que ofrece la posibilidad de acudir al centro durante todo el horario de apertura y que permite asistir a una actividad. También cabe la posibilidad de inscripción a una actividad determinada, siendo el importe distinto y adaptado según dicha actividad. Y, por otro lado, para el uso de la piscina existe el llamado bono de 10 con el cual, el usuario puede acceder 10 veces al centro y, por último, se puede pagar en la entrada de forma individual.

Algunos de los centros han entregado a la inspectora un papel informativo con horarios y precios (ejemplo: CD Luis Aragonés, CD Triángulo de Oro);



Fotos 1, 2 y 3. Folletos informativos Centros Deportivos. Horarios y precios.

En el resto, se han limitado a explicar las condiciones y han dirigido a la inspectora a la información de los tabloneros de anuncios.

Únicamente, en el CD Vallehermoso se ha obtenido una información algo distinta y es que al ser gestionado por una empresa, el precio mensual coincide con el resto de centros, pero las actividades son algo distintas y el usuario puede acceder a todas ellas sin coste adicional. No obstante, la persona de atención le explica que no puede inscribirse directamente porque, actualmente, no tienen plazas disponibles. Ante esto, le recomienda que se inscriba a la lista de espera a partir de la que, según vayan quedando plazas libres, van llamando.

abono INDIVIDUAL

fit GO validademos MADRID

LISTA DE ESPERA 3285

Fecha registro: 06/11/2017

datos personales:

Nombre: [relleno]
 Apellidos: [relleno]
 Fecha de nacimiento: 11/12/1982 DNI: 413561016
 Teléfono: 671218221
 e-mail: [relleno]

Firma: [firmado]

CENTRO DEPORTIVO VALLEHERMOSO, S.A.
 C/I. A-8627825
 C/ Marfaleño del Peñal, 2
 28049 - Madrid

Foto 4. Evidencia inscripción Lista Espera CD Vallehermoso

Por otro lado, cabe destacar que en el folleto divulgativo de la Carta de Servicios publicado en la página web del ayuntamiento no incluye la dirección de los centros deportivos municipales. Para conocer este dato, se debe descargar la versión "texto íntegro en pdf" de dicha Carta de Servicios.

Comentario 1: la inspectora se descarga una versión de la Carta de Servicios en pdf el viernes 31 de octubre distinta a la que encuentra publicada el día 07 de noviembre (Se adjunta como foto el pantallazo de la versión descargada el día 31 y el documento físico descargado el día 07 de noviembre). En la primera encuentra dos errores: el centro deportivo de la zona centro indicado es "La Latina" y un teléfono asociado que salta como que no existe; y que el apartado del distrito de Chamberí aparece en blanco. En cuanto al segundo pdf de Carta de Servicios se detecta que en el listado de centros no aparece el distrito de Chamberí y, por tanto, ningún Centro deportivo perteneciente al mismo.

Centros deportivos municipales (por Distritos):

DISTRITO	Centro Deportivo	Dirección	Teléfono		
ARGANZUELA	Arganzuela	C/. Alicante, 14	91.528.18.62	Legazpi	9-19-45-47-59-76-85
	Centro Dotacional Integrad	C/. Canarias, 17	91.506.36.16	Palos de la Frontera	9-8-19-47-55-59-85-86-247
	Marques de Samaranch	Paseo Imperial, 18	91.364.22.40	Puerta de Toledo, Pirámides	36-41-C Pirámides
BARAJAS	Barajas	Avda. de Logroño, 70	91.328.42.19	Barajas, Camlejas	105-115-112-151
CARABANQUEL	La Mina	C/. Monseñor Oscar Ballester, 14	91.466.12.78	Carabanchel, Eugenia de Montijo	17-34-35-113-481-484
CENTRO	La Latina	Plaza de la Cebada, 1	91.365.80.31	La Latina	17-18-23-31-35-80-85
CHAMARTÍN	Chamartín	Plaza del Perú, s/n	91.350.12.23	Pto XII, Colombia	10-29-91-150
	Pradillo	Pradillo, s/n	91.413.71.05	Alfonso XIII	9-40-43-72-73
CHAMBERÍ					
CIUDAD LINEAL	Concepción	C/. José del Hierro, s/n	91.403.90.20	Concepción, Quintana y Pueblo Nuevo	21-146
	Pueblo Nuevo	C/. Francisco Riego, s/n	91.377.02.51	Atcebo	109
	San Juan Bautista	C/. Treviño, s/n	91.416.62.56	Avda. de la Paz	11-53 En Obras

Foto 5. Evidencia apartado CS descargada día 31 octubre

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras las visitas como cliente misterioso, se comprueba que el Servicio Prestado es adecuado. Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

El **Compromiso 3:** se comprueba que, de media, todos los centros visitados están abiertos al menos 12 horas. Ejemplo: Triángulo de Oro, de 7:30h a 00:00h; Vallehermoso, de 06:00h a 00:00h. Además, en todos se dispone de clases colectivas anunciadas, tanto infantiles como para adultos. En cuanto a medicina deportiva, se ha contrastado con el personal de información y con los tableros de anuncios de cada centro la disposición de estos servicios.

El **Compromiso 5** se cumple a través de la extensa oferta que presentan todos los centros en cuanto a actividades. (Ver fotos ejemplos).

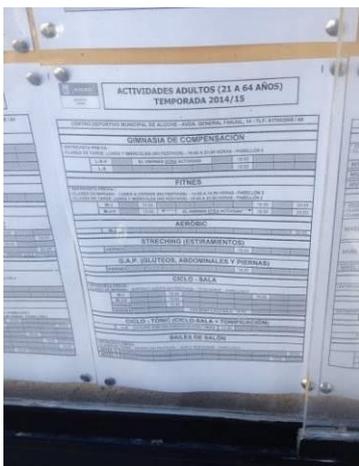


Foto 6. Tablón CD Aluche



Foto 7. Tablón CD Luis Aragonés

Y el **Compromiso 6** se ha contrastado con la información encontrada en los tablones de anuncios, en la web y 010.

Del resto no han podido ser verificados durante las jornadas de inspección. No obstante, se concluye que el resultado ha sido satisfactorio tras la visita y el contacto con los centros citados. Se ha obtenido la información requerida, siendo coincidente entre ellos.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección ha resultado fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y/o teléfono. En este sentido, destaca la profesionalidad del personal de las taquillas y de recepción de los Centros Deportivos Vallehermoso y Triángulo de Oro, que han sido especialmente amables con la inspectora. Además, en cuanto a accesibilidad física, se pudo comprobar que son fácilmente accesibles para los usuarios.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la jornada de inspección, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal de los CD visitados, así como la aportada por la propia Carta de Servicio, la web del ayuntamiento y por teléfono, llamando directamente a los centros y al 010.

4. Tiempos y plazos.

En ningún caso, la inspectora tuvo que esperar para ser atendida. La duración de las visitas se considera adecuada, teniendo en cuenta que, en algunos casos, el personal que atendió a la inspectora fue el de taquilla, por ejemplo, en el CD Luis Aragonés.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido personalizada a la información solicitada, además de cordial y agradable. Si bien, destaca negativamente la atención prestada por el personal del CD Aluche y el CD Gimnasio Moscardó por resultar excesivamente escuetos en sus respuestas, remitiendo rápidamente a la inspectora a la información del tablón de anuncios.

6. Instalaciones y equipamiento.

Todas las instalaciones visitadas presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento, destacando en esto positivamente, el CD Vallehermoso.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Durante las jornadas de inspección se han visitado ocho Oficinas de Atención al Ciudadano. En cada una, se han preguntado por distintas cuestiones, reflejadas en la propia Carta de Servicios con el fin de comprobar que la información aportada por ellas es la misma: padrón municipal, servicio de estacionamiento regulado, tributos municipales (IBI y tasa de basuras), cambio de domicilio del permiso de circulación e información y solicitud de plazas en Centros Abiertos.

A continuación, se expone un resumen de las visitas realizadas:

Oficina Atención CHAMBERÍ: visitada el día 03 de noviembre a las 09:30h. Nada más entrar, la inspectora se encuentra con el personal de recepción a quien explica que quiere información respecto del servicio de estacionamiento regulado. La persona le entrega un ticket y le indica que espere en la sala. A las 09:40h, la inspectora pasa a ser atendida. El chico que atiende a la inspectora dispone de identificación a través de una chapa de plástico con el nombre y puesto. Le ofrece toda la información necesaria para poder solicitar una tarjeta temporal de estacionamiento. Es amable y se esfuerza por hacerse entender (Es extranjero y aunque habla español, tiene dificultad en alguna pronunciación). La inspectora sale de la oficina a las 09:46h.

Oficina de Atención HORTALEZA: visitada el día 04 de noviembre. La inspectora accede a la misma a las 12:10h. Indica en recepción que quiere información respecto al padrón, le entregan un ticket y le indican que pase a la sala de espera. A las 12:25h pasa a una mesa de atención. La persona que le atiende es la misma que estaba antes en recepción. La inspectora le pregunta por los trámites para solicitar cambio de padrón. La persona le explica cómo debe hacerlo de forma concisa y clara. A continuación, la inspectora le pregunta por los centros abiertos, a lo que la persona de atención le contesta rápidamente que el plazo ya ha pasado, justo, el día anterior, con lo que no tiene posibilidad de inscripción. Con esta información, la inspectora sale de la oficina a las 12:32h. La persona de atención es rápida en sus respuestas pero no se esfuerza por ser entendida amablemente, más bien, muestra exasperación cuando la inspectora le pregunta varias veces por el trámite de empadronamiento pues reconoce no estar entendiéndole bien.

Comentario 2. Se contrasta la última información facilitada por el personal de atención de la oficina con la expuesta en la propia web del ayuntamiento (Centros Abiertos). Si bien, es cierto que el plazo para los Centros Abiertos terminó el día 03, existen otro tipo de Centros Abiertos para niños con necesidades especiales que aún están en plazo el día de la inspección pero que la persona de atención ni menciona ni se molesta en preguntar a la inspectora por si este fuera de su interés.

Oficina de Atención TETUÁN: visitada el día 04 de noviembre a las 14:05h. Al entrar, obtiene su ticket del personal de recepción. Sólo hay dos personas en la sala de espera y es llamada a ser atendida a las 14:10h. Le atiende un chico joven amable con chapa identificativa con su nombre y puesto. Para contrastar la información obtenida en la primera oficina visitada, la inspectora pregunta por los trámites para obtener la tarjeta de estacionamiento. La persona de atención lo consulta en su ordenador y le imprime a la inspectora la información por escrito. Le indica que para tarjetas temporales debe acudir a la oficina sita en la Calle Bustamante, 16. Además, le consulta la ubicación exacta de la misma para llegar hasta allí en transporte público. Es muy amable y, pese a tener que consultar la información, resulta eficaz en la información facilitada. La inspectora sale de la oficina a las 14:28h.

Oficina de Atención CENTRO: visitada el día 05 de noviembre a las 12:35h. La inspectora obtiene su ticket de la máquina ubicada en la entrada al no encontrar personal de recepción. En la sala de espera hay más de 10 personas para ser atendidas con lo que la inspectora pasa a la mesa a las 12:55h. Esta vez pregunta por la tarjeta sanitaria y los requisitos para solicitarla para una persona recién mudada a Madrid. La persona de atención, muy amable, le explica que en caso de tarjeta de desplazamiento debe ir directamente al centro de salud pero que si necesita una tarjeta sanitaria "normal", en primer lugar, debe empadronarse y, para ello, le entrega el formulario de Padrón Municipal de habitantes para su cumplimentación y le indica que debe pedir cita previa para su entrega en registro. Resulta muy amable durante toda su atención. La inspectora sale de la oficina a las 13:00h.

Oficina de Atención LATINA: visitada el día 05 de noviembre a las 13:51h. Al acceder al edificio, la inspectora encuentra una cinta de control que está cerrada y la persona de seguridad le indica que pase directamente. La inspectora coge su ticket de la máquina y pasa a la sala de espera. Es atendida a las 13:55h. Pregunta por el Impuesto de Bienes Inmuebles y la posibilidad de domiciliar el pago. La persona de atención, también identificada, le explica amablemente que puede hacerlo para este próximo pago directamente allí, o bien, a través del 010 y también desde la web. Con toda esta información, la inspectora le agradece la atención y sale de la oficina a las 14:00h.

Oficina de Atención BARAJAS: visitada el día 06 de noviembre. La inspectora accede a las 12:28h. La persona de recepción le pide su DNI para entregarle una tarjeta de visita (Es la única Oficina en que se le solicita este documento) y debe pasar su bolso por el escáner. La inspectora pasa a la sala de espera en la que hay un gran número de personas y una de ellas, de hecho, se levanta en ese momento para protestar con la persona de recepción porque indica que lleva esperando más de media hora. La inspectora es atendida a las 12:50h. Pregunta por el cambio del permiso de circulación de su vehículo. La persona que le atiende le explica los trámites necesarios, es muy amable y le entrega el formulario de "Declaración de Alta en el impuesto sobre Vehículos de tracción mecánica" para su cumplimentación y entrega. Presenta una chapa con identificación de nombre y puesto. La inspectora sale de la oficina a las 12:55h.

Oficina de Atención SALAMANCA: visitada el día 06 de noviembre a las 13:40h. Al entrar encuentra una persona de seguridad que le pide que pase su bolso por el escáner. Al acceder, encuentra que la máquina que expende los tickets está fuera de funcionamiento por lo que espera a ser atendida por la persona de recepción. Cuando llega su turno le indica que quiere presentar alegaciones a una multa que le acaba de llegar. La persona le entrega un formulario de instancia general, le dice que debe cumplimentarlo y entregarlo en registro; lo único, le comenta que en ese momento el tiempo de espera es de unos 50 minutos de media. Por ello, le recomienda que acuda a entregarlo a otra hora, quizá a primera hora y le informa de que el horario de atención es de 08:30h a 17:00h, de lunes a jueves. La inspectora le agradece la atención y sale de la oficina a las 13:45h.

Oficina de Atención MORATALAZ: visitada el día 06 de noviembre las 14:25h. Al entrar encuentra que no hay ninguna persona de seguridad por lo que no debe pasar el control de bolsos. Se dirige a recepción porque la persona allí le pregunta directamente y le entrega su ticket. Pasa a ser atendida a las 14:33h. La inspectora pregunta por los trámites para pedir una autorización y colocar un contenedor de obra en la calle. La persona de atención, muy amable, le entrega la documentación que debe presentar: Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local. Con esta información, la inspectora sale de la oficina a las 14:40h.

Por otro lado, para evaluar la atención prestada a través de correo electrónico, la inspectora envía una solicitud de información el día 03 de noviembre a la dirección: dgcalidadyatencion@madrid.es, que es contestada al día siguiente:



Foto 8. Pantallazo correo electrónico enviado

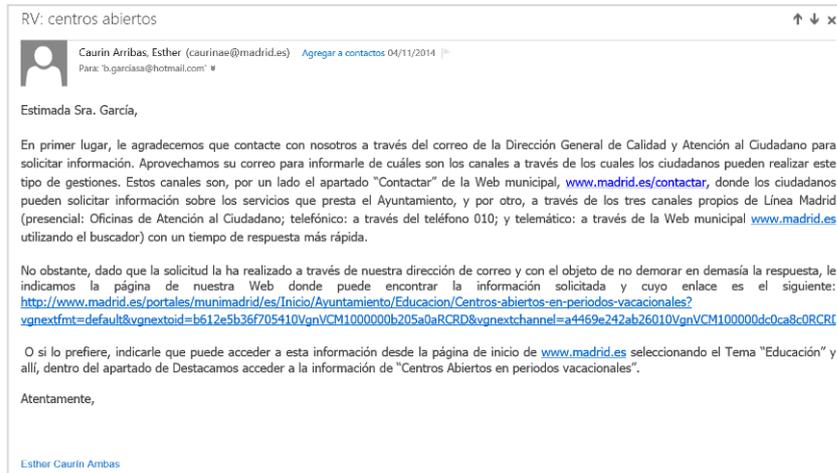


Foto 9. Pantallazo correo electrónico recibido

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras las visitas como cliente misterioso, se comprueba que el Servicio Prestado es adecuado. Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

El **Compromiso 2**: todas las oficinas cuentan con unas instalaciones accesibles y en buen estado de limpieza y conservación.

Del **Compromiso 3** cabe destacar que en todas las oficinas se dispone de un sistema de espera adecuado. El primer filtro es la obtención de un ticket con una letra codificada para cada tipo de trámite o información necesaria de forma que la atención se realiza de forma ordenada.

En cuanto al **Compromiso 4**, la inspectora ha sido atendida por personal específico que conocía la respuesta a las cuestiones planteadas.

Los **Compromisos 5, 6, 7 y 9** se han cumplido en todos los casos, si bien, el personal de la oficina de Hortaleza no resulta demasiado amable pero sí aporta la información requerida, por lo que se concluye que la atención es correcta.

El **Compromiso 8** se comprueba a través de los anuncios de horarios expuestos en cada oficina en su exterior.

El **Compromiso 10** no se cumple en todos los casos pues la inspectora debe esperar más de 10 minutos en las oficinas de Hortaleza, Centro y Barajas. Y en la oficina de Salamanca es la propia persona de recepción quien le indica que el tiempo medio de espera es de 50 minutos. Si bien, se hace alusión al 75% de ciudadanos atendidos, con lo que dicho valor deberá ser analizado en auditoría.

Los **Compromisos 11, 12 y 13** se cumplen, tal y como se describe en el resumen de las visitas.

2. Accesibilidad a los Servicios.

En todas las visitas se ha podido acceder a los servicios prestados por las Oficinas.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la jornada de inspección, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal de las Oficinas de Atención. En los casos que así lo requirieran, han entregado a la inspectora la documentación necesaria para los trámites correspondientes. Destaca positivamente,

la persona que atiende a la inspectora en la oficina de Tetuán que, incluso, además de dar la información en persona, le entrega las directrices en papel.

4. Tiempos y plazos.

Como se ha citado anteriormente, en tres oficinas la inspectora debe esperar más de 10 minutos. En el resto, la atención se ha dado en un tiempo inferior. Si bien, la duración de las consultas se considera correcta.

5. Atención al cliente.

En todos los casos, se ha conseguido el objetivo de información y, en términos generales, la atención ofrecida por el personal de las oficinas ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Todas las instalaciones visitadas presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

AGENCIA PARA EL EMPLEO

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Durante las jornadas de inspección se han visitado físicamente las Oficinas Centrales, en Paseo de Pontones, y la Oficina de Tetuán. Por su lado, se ha contactado telefónicamente con la Oficina de Hortaleza e intentado con la oficina de Villaverde.

En primer lugar, la inspectora envía un correo electrónico el día 28 de octubre a la dirección: comunicacionae@madrid.es pero a fecha de realización del presente informe, 09 de noviembre, no ha recibido respuesta.

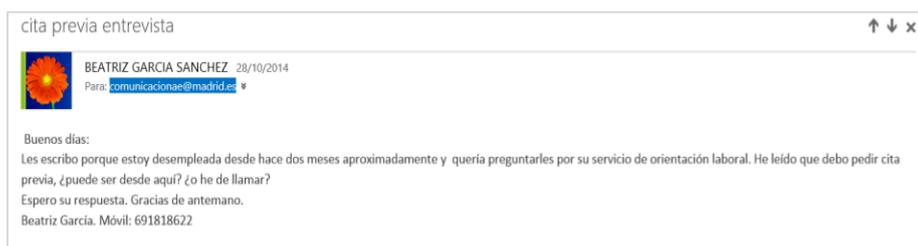


Foto 10. Pantallazo envío correo electrónico para cita previa

En segundo lugar, la visita a las Oficinas Centrales se lleva a cabo el día 03 de noviembre a las 13:18h. Nada más entrar, la inspectora se acerca al personal de información que le indica que allí sólo registran documentos y que para información debe acudir a la Agencia de empleo de su distrito. Para ello, le entregan a la inspectora un tríptico con las direcciones de todas las agencias. (Ver foto adjunta). No obstante, le comentan también que debería solicitar cita previa para asegurarse de que le atienden.



Foto 11. Tríptico información Agencias Empleo

Por otro lado, la inspectora se dirige el día 04 de noviembre a las oficinas de Agencia de Empleo del distrito de Hortaleza que, según la Carta de Servicios, se encuentra en la calle Ramón Power, 24. Una vez allí, la inspectora que no encuentra dichas oficinas, decide llamar al número indicado: 91 7161778, pero salta un contestador que indica que ha cambiado de número. La inspectora llama al nuevo y la persona que le atiende le indica que han cambiado de ubicación física, que se encuentran en Avda. Cantabria, 1. No obstante, le comenta que para evitarse un viaje, debería solicitar previamente cita y así será atendida más rápidamente. (Se cita como No Conformidad 01).

En un siguiente intento por ser atendida in situ en una Agencia de empleo, la inspectora se dirige a la del distrito de Tetuán. En concreto, el día 04 a las 15:15h y encuentra que está cerrada pese a que en la Carta de Servicios se indica que el horario de atención al público en las Agencias de Zona es de 9 a 18h, de lunes a jueves. (Se cita como No Conformidad 02)



Actualización Auditoría 2014: Las no conformidades mencionadas no se consideran como tal al evidenciarse durante la auditoría la existencia de una versión más actualizada de la carta de servicios que la que se utilizó en la inspección.

Foto 11. Puerta Agencia de Zona Tetuán. Día 04. 15:15h.

Ante esto, la inspectora decide solicitar cita previa en una de las agencias, concretamente, en la del distrito de Tetuán. Para ello, utiliza la página web www.madrid.es, obteniendo el siguiente mensaje:

 Two screenshots of the Madrid City Council website showing the appointment booking process. The left screenshot (Foto 12) shows the 'Compruebe los datos antes de la creación de la cita' (Check the data before creating the appointment) step. It displays the appointment details: Servicio: ORIENTACION, Oficina de Atención: AZ TETUAN, Dirección: Calle Juan Pantoja, 2 - Madrid, Fecha: martes 11/11/2014, Hora comienzo: 10:05. It also shows personal data: Nombre: PATRICIA, Apellidos: GARCIA MURILLO, NIF: 51417814A, Teléfono de Contacto: 691818622, Dirección de correo electrónico: b.garcia@profolp.com. The right screenshot (Foto 13) shows the 'Su cita ha sido confirmada' (Your appointment has been confirmed) step. It displays the appointment code: AZTET0670200, and repeats the appointment and personal data details. It also includes instructions on how to contact the office and a note about punctuality.

Fotos 12 y 13. Pantallazos cita previa Agencia empleo Tetuán

Para comprobar con la propia oficina que la cita es correcta y ha quedado grabada en el sistema ya que no se recibe correo electrónico con la confirmación, la inspectora llama el día 05 de noviembre a las 08:14h pero salta un contestador que indica que el horario de atención es de 08:00 a 15:00h y que en ese momento todos los operadores están ocupados. Esta operación se repita hasta en dos ocasiones, a las 08:29h y 08:43h. Finalmente, a las 08:55h consigue hablar con una persona de atención que le confirma la cita para el día 11. Le explica que se trata de un seminario de orientación y que no debe llevar ninguna documentación. Le indica también que para las citas de bolsa de empleo, actualmente, están dando para cerca de un mes de plazo.

Por último, la inspectora realiza una llamada telefónica a la Agencia de Zona de Villaverde el día 07 de noviembre. Salta un contestador que indica que ese número ha cambiado. Llama al nuevo pero en ninguno de sus dos intentos consigue hablar con ninguna persona de atención: 10:02h y 10:07h.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras las visitas como cliente misterioso, respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

El **Compromiso 1:** se cumple, ya que la inspectora, al contactar a través de la página web, consigue una cita en menos de 15 días. No obstante, aún no ha sido contestada al correo electrónico.

De resto de compromisos no se puede aportar información porque la inspectora no ha podido ser atendida presencialmente.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso telefónico ha sido posible en los casos de la Oficina de Tetuán y Hortaleza, pese a que ha cambiado. Por su lado, con la Agencia de zona de Villaverde la inspectora no consigue hablar con la persona de atención el día 07 de noviembre, tal y como ya se ha detallado.

Se deben revisar los horarios anunciados en la Carta de Servicios con la realidad, tanto presencial (la oficina de Tetuán se encuentra cerrada a las 15:15h el día 04 de noviembre) como telefónico (al llamar el día 04 a las 17:00h a la oficina de Tetuán, el contestador anuncia que el horario de atención telefónico es de 08 a 15h).

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

No se puede valorar la información ofrecida ya que no ha tenido lugar la visita con cita previa.

4. Tiempos y plazos.

En cuanto a tiempos, cabe destacar que la inspectora consigue su cita previa en menos de 15 días.

5. Atención al cliente.

Las personas con las que se ha contactado telefónicamente han tratado correctamente a la inspectora.

6. Instalaciones y equipamiento.

Solo se visita físicamente la oficina de Paseo de Pontones, se encuentra en buen estado de limpieza y conservación.

010. LÍNEAMADRID

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Se han realizado varias llamadas para comprobar la información facilitada a través del resto de servicios inspeccionados. A continuación, se describen las llamadas realizadas:

Comentario 3: El día 03 de noviembre se intenta contactar con el servicio 010 en varias ocasiones: a las 13: 21h, 13:23h, 13:28h y 13:45h, en todos los casos salta como ocupado.

Este mismo día, la inspectora vuelve a llamar a las 14:14h y salta el buzón que anuncia la llamada al teléfono 010, con el compromiso de contestar en menos de 60 segundos. Salta dos veces el mensaje que indica que todos los operadores están ocupados hasta que, por fin, contesta una operadora, a las 14:15h y se presenta con nombre y apellidos. La inspectora pregunta por cuál es la Agencia de Zona de empleo más cercana a su vivienda. Le indica que vive en la calle Santa Casilda, que ha acudido a la sede de paseo de los pontones pero que le han dicho que debe acudir al distrito al que pertenece. La operadora le indica que va a buscarlo. Al momento, le indica que es Arganzuela y que debe llamar al teléfono 91 3643460 para pedir cita previa.

El día 04 de noviembre se realiza una nueva llamada a las 15:37h. Contestan a los dos segundos. La inspectora pregunta para coger cita previa en el centro de Servicios Sociales de Chamberí. La operadora le indica que el horario de atención telefónica es de 09:00h a 14:00h.

El día 05 de noviembre se vuelve a llamar al 010 para preguntar por el impuesto IBI por contrastar la información facilitada en las propias Oficinas de Atención al Ciudadano. La llamada se realiza a las 14:01h, salta el contestador anunciando la llamada y el compromiso de atender en menos de 1 minuto. Responde una operadora a las 14:03h. Se obtiene una respuesta correcta y la persona de atención resulta muy amable.

Comentario 4: Revisar si el tiempo de respuesta es inferior a 60 segundos, tal y como anuncia el contestador que anuncia la llamada al 010.

El día 06 de noviembre, la inspectora realiza una nueva llamada al 010, a las 16:05h, para solicitar cita previa para empadronarse en su nuevo domicilio, sito en el distrito de Usera. Como otras veces, salta el contestador que anuncia la llamada e indica que espere a ser atendido por un operador. Antes de 60 segundos contesta una operadora, la cual, tras explicar la inspectora el motivo de su llamada, le da cita previa para el miércoles 12 en el distrito de Usera. Confirma sus datos y le informa de que recibirá un correo electrónico con los datos de la cita; tal y como ocurre casi de forma instantánea y se puede comprobar en la imagen adjunta.

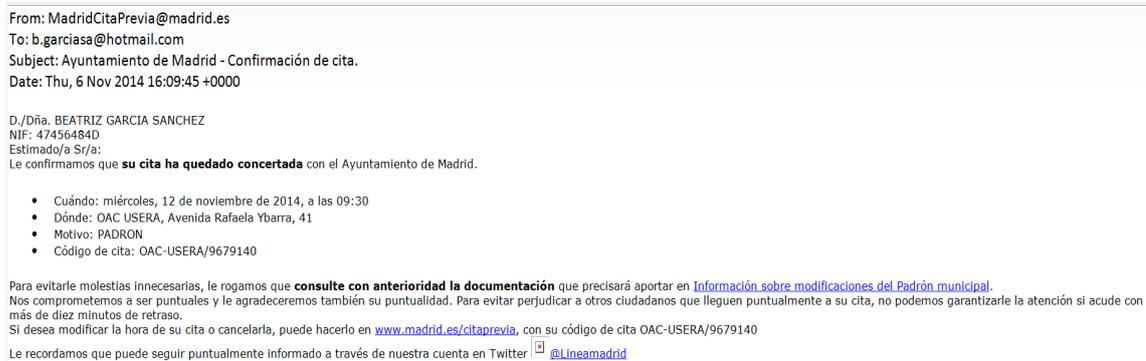


Foto 14. Pantallazo envío confirmación cita previa

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras las llamadas realizadas como cliente misterioso, respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1 y 3** se cumplen en todos los casos, el personal que ha atendido a la inspectora ha sido en todos momentos amables y eficaces en su respuesta.

En cuanto a los **Compromisos 5 y 6**: en términos generales, se cumple. No obstante, en todas las llamadas, excepto en una, salta el aviso de que todos los operadores están ocupados y hasta en tres veces seguidas como ocupado (Ver comentario 3).

2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso telefónico ha sido posible todos los casos.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información obtenida ha sido rápida y correcta.

4. Tiempos y plazos.

Si bien es cierto que el tiempo de respuesta es rápido, quizá no se ajuste a los 60 segundos anunciados en la propia llamada.

5. Atención al cliente.

Las personas con las que se ha contactado telefónicamente han tratado correctamente a la inspectora.

6. Instalaciones y equipamiento.

Para este servicio, no se realiza visita física a ningún centro.

PORTAL WEB MUNICIPAL

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Durante las jornadas de inspección se ha consultado la página web www.madrid.es con respecto a los servicios prestados en los distintos ámbitos del resto de Cartas de Servicio inspeccionadas para: corroborar datos de las mismas, utilizar el servicio de solicitud de Cita previa y el envío de formularios de sugerencias y quejas. Se describe en cada caso el resultado correcto en la solicitud de cita previa para la Agencia de empleo y el Centro de protección de animales; y por su lado, el envío de sugerencias para la Carta de Servicios de los Agentes de Movilidad.

El resultado, en términos generales, es muy positivo. La página web es accesible, tal y como se anuncia en la propia página:



Foto 15. Pantallazo página web información accesibilidad

Los contenidos son fáciles de buscar y están claramente descritos.

El sistema de solicitud de citas previas funciona correctamente, si bien, se detecta la siguiente desviación:

Comentario 5: el martes día 04 de noviembre en torno a las 16:00h, la inspectora intenta coger cita previa para el servicio de Centros Sociales. Al indicar Tipo de Servicio, Gestión y Oficina, aparece el siguiente error:

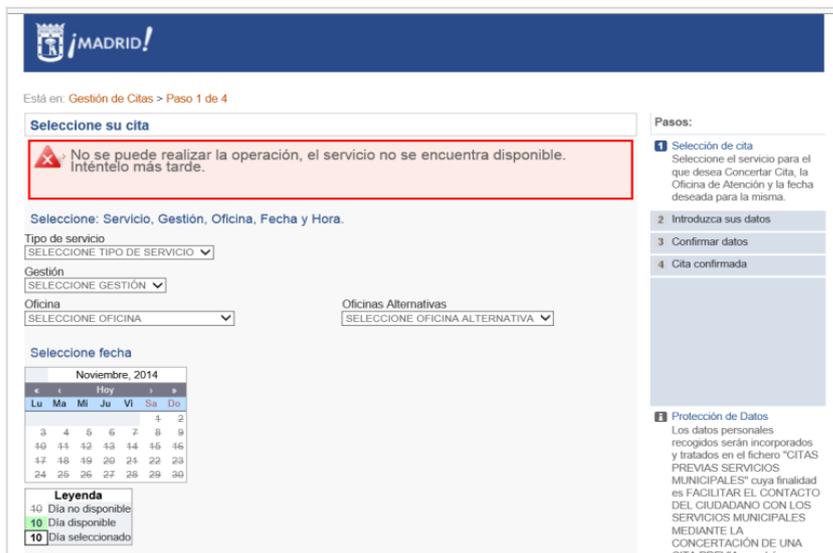


Foto 16. Pantallazo error página web

en la solicitud de cita previa

Por otro lado, en la consulta de datos, se detecta el siguiente error:

Comentario 6: la inspectora consulta la información respecto a los centros deportivos municipales el mismo día, el martes 04, en torno a las 16:50h. En primer lugar, salta un error que entiende es un fallo del sistema. Ver pantallazo adjunto.



Foto 17. Pantallazo error página web

en la consulta de centros deportivos

Y, en segundo lugar, en la búsqueda de gimnasio en el distrito de Chamberí, aparece el mensaje de que no se encuentra contenido al respecto:



Foto 18. Pantallazo tras

la consulta de Centros deportivos "Gimnasios" en el distrito de "Chamberí"

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

A partir de las consultas realizadas durante los días de inspección, se concluye que el resultado es muy bueno y que los Compromisos recogidos en la Carta de Servicios se cumplen, de forma general.

Los **Compromisos 1 y 2** quedan demostrados al disponer en la página web de una elevada cantidad de información concreta y específica de los servicios, son fáciles de localizar y, por tanto, se trata de un soporte útil para el usuario.

El **Compromiso 4** se cumple, tal y como la propia página expone con su Certificado de Accesibilidad. (Ver imagen 14)

La información está disponible, por tanto, se cumple con el Compromiso 5. Si bien, debe analizarse el incidente detectado y descrito en los comentarios 5 y 6.

El Compromiso 6 se comprueba al enviar la propia inspectora un formulario de sugerencias /quejas con un asunto en concreto (Ver Carta de Servicios Agentes de Movilidad).

2. Accesibilidad a los Servicios.

En referencia al Compromiso 4, los servicios ofrecidos por la página web son accesibles.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información obtenida a partir de las consultas es correcta y fácil de localizar pese al elevado contenido incluido en la página web.

4. Tiempos y plazos.

La página web carga rápidamente así como los contenidos y las consultas realizadas igualmente funcionan correctamente y el tiempo de espera es mínimo.

5. Atención al cliente.

A fecha de entrega el presente informe, día 09 de noviembre, aun no se ha recibido respuesta al formulario enviado a través de la aplicación disponible en la página web.

6. Instalaciones y equipamiento.

Para este servicio, no se realiza visita física a ningún centro.

AGENTES DE MOVILIDAD

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Durante las jornadas de inspección, se ha buscado visualizar a los agentes de movilidad por los distintos distritos recorridos. Si bien, sólo se han localizado los siguientes:

El día 05 a las 12:11h, la inspectora ve a dos agentes de movilidad en la acera del paseo de la Castellana, a la altura de la glorieta de Emilio Castelar. Están hablando entre ellos, por lo que la inspectora se acerca para preguntarles por una calle cercana. Muy amablemente, le intentan orientar para llegar a la misma y le aconsejan coger un autobús de transporte urbano.

El día 05 a las 12:18h, la inspectora ve a otro agente de movilidad ubicado en la calzada, a la altura de la glorieta de Colón. Si bien, no puede acceder al mismo, sólo le ve desde lejos. En ese momento no está regulando el tráfico, es probable que esté descansando al estar mirando para otro lado.

El mismo día, 05, a las 12:30h, a la altura de Cibeles, la inspectora ve desde lejos otros dos Agentes de Movilidad en la calzada regulando el tráfico por lo que no puede acercarse.

Dado que no ha encontrado un gran número de agentes de movilidad durante las jornadas de inspección, el día 06 de noviembre envía un formulario de queja por este motivo desde la propia página del ayuntamiento, recibiendo automáticamente un correo electrónico:



Foto 19. Pantallazo correo electrónico recibido por el envío de formulario de queja en la página www.madrid.es

Para asegurarse de que esta información llega al departamento correcto, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección: dgcirculacion@madrid.es, el día 07 de noviembre con el mismo mensaje:

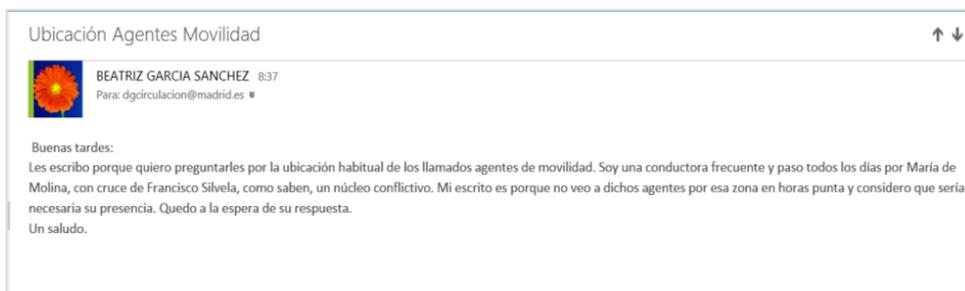


Foto 20. Pantallazo correo electrónico enviado

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto a los Compromisos citados en la Carta de Servicios sólo se pueden verificar dos de ellos:

El **Compromiso 2**, la inspectora es atendida correctamente por dos de ellos cuando les solicita información, así como también puede comprobar que se les identifica fácilmente.

Para comprobar el **Compromiso 11** se envía un formulario de queja a través de la página web y se envía correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios. Si bien, aún no se ha recibido respuesta a fecha de la entrega del presente informe, 09 de noviembre.

2. Accesibilidad a los Servicios.

En cuando a accesibilidad, se puede afirmar que se cumple.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por los agentes de movilidad encontrados resultó muy útil para la inspectora.

4. Tiempos y plazos.

Aún no se ha obtenido respuesta ni del formulario enviado ni del correo electrónico, si bien, se establece un plazo máximo de 30 días.

5. Atención al cliente.

Los únicos dos agentes con los que ha contactado la inspectora se muestran muy amables y serviciales.

6. Instalaciones y equipamiento.

Para este servicio, no se realiza visita física a ningún centro.

SALUD PÚBLICA EN MATERIA DE PROTECCIÓN ANIMAL

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para evaluar la atención prestada por el servicio de Salud Pública en Materia de Protección Animal, la inspectora ha contactado de distintas formas.

En primer lugar, envía un correo electrónico a la dirección: mspadopcion@madrid.es, el día 03 de noviembre y del que se obtiene respuesta dos días después:

Trámites Adopción

 BEATRIZ GARCIA SANCHEZ 03/11/2014
Para: mspadopcion@madrid.es

Buenas tardes,
les escribo porque me gustaría adoptar un perro pero no tengo ni idea de qué requisitos debo cumplir y/o trámites a seguir. He visto que están ubicados en Ctra. Barrio de la Fortuna, 33., no sé si es posible visitarles, si necesito cita previa... ¿podrían contestarme a estas dudas?
Gracias de antemano. Un saludo.
Beatriz García.

RE: Trámites Adopción

 MS - Adopción de animales (mspadopcion@madrid.es) Agregar a contactos 05/11/2014
Para: 'BEATRIZ GARCIA SANCHEZ'

Buenos días, los requisitos para acudir a adopción al Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Madrid son los siguientes:

- Ser mayor de edad
- Aportar DNI o equivalente
- Firmar documento de adopción aceptando la propiedad del animal.
- Acudir provisto de bolsa o transportín si se va a adoptar un gato, o de correa y collar si va a adoptar un perro.

Las adopciones se realizan de manera presencial por lo que debe solicitar cita previa llamando al 010, si reside en Madrid capital, o al 91 529 82 10, si reside en cualquier otro lugar.

Durante la visita serán guiados por personal del Centro para ver los animales disponibles. Puede solicitar citas tantas veces como sean necesarias hasta encontrar al animal que busca.

El animal elegido será sometido a revisión y exploración en la clínica del Centro, donde se procederá a su identificación (Microchip) y vacunación antirrábica, en los casos que proceda. El resto de vacunas deberán ser puestas en un veterinario particular.

El adoptante podrá solicitar la esterilización gratuita del animal adoptado.

Atentamente,

Fotos 21 y 22.
Pantallazos envío

y respuesta consulta correo electrónico

Por otro lado, a través de la página del ayuntamiento, la inspectora solicita cita previa para visitar las instalaciones ubicadas en la Ctra. Barrio de la Fortuna, 33; consiguiendo una para el día 05 de noviembre, a las 15:30h:

Ayuntamiento de Madrid - Confirmación de cita.

 MadridCitaPrevia@madrid.es (MadridCitaPrevia@madrid.es) Agregar a contactos 04/11/2014
Para: b.garciasa@hotmail.com

D./Dña. BEATRIZ GARCIA SANCHEZ
NIF: 47456484D

Estimado/a Sr/a:

Le confirmamos que **su cita ha quedado concertada** con el Ayuntamiento de Madrid.

- Cuándo: miércoles, 05 de noviembre de 2014, a las 15:30
- Dónde: CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL, Carretera Barrio de La Fortuna , 33
- Motivo: ADOPCION DE ANIMALES
- Código de cita: CPA/9670248

Para evitarle molestias innecesarias, le rogamos que **consulte con anterioridad la documentación** que precisará aportar en [Información Centro de Protección Animal](#).

Nos comprometemos a ser puntuales y le agradeceremos también su puntualidad. Para evitar perjudicar a otros ciudadanos que lleguen puntualmente a su cita, no podemos garantizarle la atención si acude con más de diez minutos de retraso.

Si desea modificar la hora de su cita o cancelarla, puede hacerlo en www.madrid.es/citaprevia, con su código de cita CPA/9670248

Foto 23. Pantallazo

cita previa

Con esta cita previa, la inspectora acude a dichas instalaciones el día y a la hora indicada.

Nada más entrar, en el puesto de control, el personal allí ubicado le pregunta por su nombre y apellidos para comprobar con su lista de visitas si está registrada. Tras revisarlo, le entregan una Hoja de Acceso que debe cumplimentar y le indican el edificio al que debe dirigirse. Una vez en el edificio, la inspectora se encuentra con el personal de recepción que le entrega un Cuestionario con el que pretenden evaluar el motivo de la visita de la inspectora y sus intereses con respecto al proceso de adopción.

Fotos 24 y 25. Hoja de Acceso y Cuestionario

Una vez cumplimentado dicho cuestionario, y a la hora indicada, una persona se presenta ante la inspectora para acompañarle a las instalaciones en que se encuentran los animales que podrían ser adoptados. Tras una vuelta por toda la zona, concluyen que en ese momento no cuentan con ningún perro que se ajuste a los requisitos de la inspectora. La persona de atención le explica amablemente que cada semana suelen recibir más y para estar informada, le recomienda que les visite con cita previa ya que por teléfono no suelen dar esta información. Además, le entrega un listado con el resto de centros de protección animal de la comunidad de Madrid en los que también podría adoptar y que quizá tengan alguno que cumpla con sus necesidades.

Con toda esta información, la inspectora le agradece la atención y se despide de la persona de atención que se ofrece para cualquier futura duda que pueda surgirle a la inspectora.

En términos generales, la impresión es muy positiva. El personal con el que ha tratado ha resultado muy profesional, rápido y eficaz en las cuestiones planteadas así como muy amable durante la visita a las instalaciones.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto a los Compromisos citados en la Carta de Servicios, cabe destacar:

El **Compromiso 1** se comprueba su cumplimiento a través de la consulta de la web, contacto a través de correo electrónico y los teléfonos de atención. La información está actualizada en cuanto a servicios y localización.

A partir de la visita física a las instalaciones, los **Compromisos 2, 3 y 4** se dan por cumplidos ya que las instalaciones se encuentran en muy buen estado de limpieza y conservación, el personal ofrece una

atención específica y tratan de forma muy amable a la inspectora en todo momento. Además, dispone de un horario amplio para facilitar la visita de interesados en distintas franjas horarias.

Por su lado, los **Compromisos 5 y 6** no pueden ser evaluados por la inspección realizada.

Y del **Compromiso 7**, cabe destacar que, aunque no se trata de sugerencia o reclamación, el correo electrónico enviado por la inspectora con solicitud de información es contestado en el plazo de 1 día, muy por debajo del establecido como máximo de 15 días.

2. Accesibilidad a los Servicios.

La Accesibilidad de los Servicios está asegurada a través del contacto telefónico, correo electrónico y presencial. Las instalaciones son accesibles a personas con movilidad reducida. Si bien, cabe citar el siguiente comentario:

Comentario 7: en la Carta de Servicios, en el punto de *Datos de Localización y Contacto* se incluyen los símbolos de Metro y EMT. Si bien, para el primero no se indica ninguna línea porque no existe ninguna parada cerca; del segundo, se recomienda revisar esta información ya que la parada de las líneas citadas se encuentra a una gran distancia y el tramo a recorrer es por carretera con arcén estrecho, resultando demasiado peligroso el acceso a pie al Centro de Protección.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por todo el personal del Centro de Protección es correcta y con elevada Capacidad de Respuesta

4. Tiempos y plazos.

La inspectora consigue una cita previa en muy poco tiempo, de un día para el siguiente. Y la respuesta al correo electrónico enviado es muy rápida.

5. Atención al cliente.

De este aspecto destaca la persona que acompaña a la inspectora en su visita a las instalaciones, es muy amable y se interesa en todo momento por comprender los intereses de la inspectora y ofrecer la mejor información posible tanto de los trámites a seguir, cuidados, características de razas de perros, etc.

6. Instalaciones y equipamiento.

El Centro de Protección Animal visitado cuenta con muy buenas instalaciones y los animales, al menos, hasta lo que puede ver la inspectora, se encuentran en espacios equipados que cubren todas sus necesidades.

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para evaluar los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales y anunciados en su Carta de Servicios, la inspectora visita previamente varios de ellos con el pretexto de solicitud de información. No obstante, la respuesta en todos los casos es la misma: para iniciar todo el proceso, el primer paso es pedir una cita previa en el Centro de Servicios Sociales que le corresponda a la persona según el distrito en que se encuentra empadronado y, a partir de ahí, se inician los trámites para solicitar las distintas ayudas posibles: Teleasistencia, Servicio a Domicilio y/o Centro de Día.

Los centros que la inspectora visita sin cita previa son:

Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo. Visitado el día 03 de noviembre a las 13:04h. La inspectora pregunta por los trámites a seguir para que sus padres puedan asistir a un Centro de Día. La primera pregunta es el distrito al que pertenecen, al decir una calle, le indica que entonces se trata del distrito de Arganzuela y que deben acudir allí para que les den toda la información, no obstante, le recomienda llamar e ir con cita previa.

Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal. Visitado el día 04 de noviembre a las 11:37h. Al entrar la inspectora se dirige a recepción, comenta que quiere información y le indican que debe dirigirse a la segunda planta. Una vez allí, la persona que se encuentra en ventanilla, muy amable, le explica que lo primero que debe hacer es pedir cita previa, una vez que la persona interesada ya esté empadronada en el distrito. Le entrega un papel con los datos de contacto del centro en el que puede anotar la cita concertada.



Foto 26. Papel entregado en Centro Servicios Sociales Concepción Arenal

Centro de Servicios Sociales María Zayas. Visitado el día 04 de noviembre a las 14:50h. En recepción se encuentran tres personas que, nada más ver entrar a la inspectora, se dirigen a ella. Les explica que quiere información respecto de las posibles ayudas sociales porque tiene a su cuidado una persona con movilidad reducida. Ante esto, una de las personas le comenta que si quiere más información, que debe acudir al centro en horario de 9 a 14h ya que es cuando está el departamento de administración, le pueden dar cita y asignar un trabajador. Le entregan, además, un papel con el teléfono de contacto del centro.



Foto 27. Papel entregado en Centro Servicios Sociales María Zayas

Centro de Servicios Sociales Pontevedra. Para conseguir cita con este centro, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección: dgmayores@madrid.es, el día 28 de octubre. Al día siguiente, a las 09:32h recibe una llamada de Asuntos Sociales (63030810480753) y le explican que para solicitar cita previa debe llamar directamente a las jefaturas de distrito. La inspectora comenta que es Chamberí ante lo que la persona de información le indica los siguientes número de contacto: 91 549 9933 / 34 / 36 / 40 / 44. Además, le informa que al llamar debe indicar que quiere que le asignen un trabajador social, que para la primera cita no sea necesario que le acompañen sus padres. Es muy amable y la duración de la llamada, aproximada, es de 3 minutos.

Con la información anterior, la inspectora intenta contactar con el centro telefónicamente para conseguir una cita previa. El día 04 de noviembre llama a las 15:35h a los números de teléfono indicados por la persona de atención: 91 549 99 33 / 34 / 36 / 40 / 44. Le saltan los siguientes errores:

Comentario 8: al llamar el número con terminación 33 salta como que la llamada no puede completarse y que verifique el número de teléfono (si bien, esta terminación no aparece en la Carta de Servicios, por lo que se entiende como un error de la persona de atención o de la inspectora); y, al llamar al teléfono con la terminación 44, salta como que no existe. Con el resto de terminaciones: 34, 36 y 44 tampoco tiene suerte pues sigue llamando en varias ocasiones sin obtener. Por esto, la inspectora llama al 010, en el que le informan que en los centros de Servicios Sociales, la cita previa sólo puede solicitarse tanto presencial como telefónico pero desde las 9 hasta las 14h; y que el horario presencial es de 9-13h y de 15-20h. (Ver No Conformidad 03).

Ante esto, la inspectora llama el día 05 de noviembre en el horario indicado. Le cogen finalmente el teléfono y le dan cita previa para el día siguiente a las 10:20h con la trabajadora Social, Beatriz.

El día citado, la inspectora acude al Centro de Servicios Sociales ubicado en la calle Pontevedra. Al entrar, le indica a la persona de recepción, su nombre y apellidos que se encuentran anotados en la lista de citas de ese día. Le invita a sentarse hasta que la trabajadora social le llame. A las 10:24h, la inspectora pasa a su cita. La trabajadora social, muy amable durante todo el tiempo de la reunión, le hace preguntas respecto de la persona para la que quiere solicitar ayudas. Le explica los trámites y las posibilidades para conseguir una ayuda u otra: teleasistencia, Ayuda a domicilio y/o Centro de día; desde la más sencilla a la más complicada y para la que la persona debe presentar una elevada dependencia. Concluye entregándole el formulario para que el médico cumplimente con el estado de salud de la interesada y dos folletos respecto de los Centros de Mayores del distrito por si la persona quisiera asistir. La inspectora sale del centro a las 10:38h.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto a los Compromisos citados en la Carta de Servicios, cabe destacar:

En cuanto al **Compromiso 1**, se detecta que el horario de atención público para ofrecer información detallada no se cumple, al menos, en el Centro de María Zayas en el que le indican que para ser atendida debe acudir al mismo en horario de 9 a 14h. Además, según la información aportada por personal del 010, este es también el horario para coger citas tanto presencial como por teléfono

Si bien, de los **Compromisos 2 y 3**, se comprueba su cumplimiento, se consigue cita en 1 día y la atención prestada es personalizada.

Del mismo modo, se cumple el **Compromiso 6**, ya que la impresión de la inspectora tras la entrevista es muy positiva, la trabajadora social se muestra interesada en el caso, es clara en sus respuestas y ofrece toda la información requerida.

El resto de compromisos no pueden evaluarse.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso a los servicios está asegurado a través de las distintas vías: teléfono, correo electrónico y presencial. Si bien, se debe aclarar el comentario 8 y la desviación 03 en cuanto a información y horarios.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por todo el personal de los distintos Centros es la misma en cuanto al procedimiento a seguir para la solicitud de ayudas. Si bien, se debe revisar la información en cuanto a horarios, tanto la ofrecida por teléfono (010), en los propios centros, como en la Carta de Servicios.

4. Tiempos y plazos.

La inspectora consigue una cita previa en muy poco tiempo, de un día para el siguiente. Y la respuesta al correo electrónico se realiza por teléfono e igualmente, al día siguiente.

5. Atención al cliente.

De este aspecto destaca la trabajadora social que atiende a la inspectora en el Centro del distrito de Chamberí. Persona. Es muy amable y se interesa en todo momento por comprender las necesidades de la inspectora y ofrecer la mejora información posible.

6. Instalaciones y equipamiento.

Los tres primeros Centros visitados, citados en resumen de la inspección, sólo pueden verse desde la recepción. No obstante, el aspecto es bueno. Si bien, el Centro Puerta de Toledo presenta un aspecto exterior algo más deteriorado pero el interior es aceptable. Por su lado, el Centro Pontevedra cuenta con unas instalaciones adecuadas que, parecen, de reciente construcción, y accesibles a personas con movilidad reducida.



Foto 28. Centro Servicios Sociales Puerta de Toledo

SERVICIOS DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Se visitan varios Centros de Mayores para solicitar información respecto del uso de las instalaciones, en cuanto a los requisitos a cumplir como el tipo de actividades disponibles, etc. Son los siguientes:

Centro de mayores de Chamberí. Santa Engracia. Visitado el día 03 de noviembre a las 15:52h. La inspectora se dirige al personal de recepción que le explica que la persona interesada debe disponer de la llamada Tarjeta de Mayores, la cual, se obtiene pidiendo cita previa en el 010 y acudiendo a la oficina de atención al ciudadano que le corresponda. Le explica que el centro dispone de actividades a las que puede asistir con dicha tarjeta y otras, como excursiones o el servicio de peluquería, que deben abonarse aparte pero que tienen un coste reducido. La persona que atiende a la inspectora le informa que es su primer día y que disculpe ante las dudas que le surgen para informarle con detalle, no obstante, es muy amable y, finalmente, le aporta toda la información necesaria.

Centros de Mayores de Hortaleza. Nuestra Señora del Carmen y Pinar del Rey. Ambos son visitados por la inspectora el día 04 de noviembre, a las 10:45h y 12:40h, respectivamente. La información obtenida en los dos es similar: tienen un programa de actividades mensual, entregándole por escrito el calendario de las mismas, y para poder asistir a las mismas la persona debe disponer de la Tarjeta de Mayores.

Comentario 9: en el Centro de Mayores de Pinar del Rey la persona de atención le entrega a la inspectora la información por escrito respecto de las actividades del mes de octubre, le comenta que aún no le ha llegado el informativo de noviembre.

Centro de mayores de Barajas. Acuario: visitado el día 06 de noviembre a las 12:55h. La información obtenida es la misma que en los centros anteriores, si bien, en este caso, la persona de recepción no le entrega a la inspectora un folleto en papel con las actividades del mes.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto a los Compromisos citados en la Carta de Servicios, cabe destacar:

Se comprueban los **Compromisos 3, 4 y 6** en las visitas realizadas ya que los Centros se encuentran identificados externamente, son accesibles y el horario se ajusta al indicado.

El resto de Compromisos sólo pueden ser evaluados por personas que asistan al centro como usuarios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Tal y como se ha indicado, los Centros visitados son accesibles a personas con movilidad reducida.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Todo el personal que ha atendido a la inspectora en sus visitas ha sido amable y ha procurado por resolver las dudas planteadas.

4. Tiempos y plazos.

En todos los centros, nada más entrar el personal de atención se ha dirigido a la inspectora, por lo que no ha tenido que esperar en ningún caso.

5. Atención al cliente.

2000/0654/CDS/01-17	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
----------------------------	-------------------------------	-------------------------

La atención prestada en todos los centros ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas, al menos hasta lo que puede ver la inspectora, son adecuadas al uso y se encuentran en buen estado de limpieza y conservación.

CENTROS DE DÍA

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Este servicio se evalúa en conjunto con las inspecciones realizadas y descritas para la Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

En cuanto a los Compromisos incluidos en su Carta de Servicios cabe destacar que durante la inspección sólo se puede contrastar la información a través de las explicaciones dadas por la Trabajadora Social visitada en el Centro de Servicios Sociales Pontevedra. Si bien, en cuanto a atención, servicios, equipamientos, etc., sólo pueden ser evaluados por usuarios reales de dichas instalaciones.

Comentario 10: En cuanto al contenido de la propia Carta de Servicios, la inspectora observa que en el apartado de Datos de Localización y contacto no se indica el horario para que los usuarios puedan solicitar cita previa.

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Este servicio se evalúa en conjunto con las inspecciones realizadas y descritas para la Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

Igual que para el caso de la Carta de Servicios de Centros de día. Los servicios prestados por Teleasistencia Domiciliaria sólo se pueden contrastar a partir de la información facilitada por la Trabajadora Social del centro de Servicios Sociales del distrito de Chamberí. Además, se realiza consulta a través del 010 y en la página web municipal. En todos los casos se obtiene una respuesta rápida y correcta. Sin embargo, en cuanto al resto de Compromisos citados, no puede comprobarse su cumplimiento al tratarse de aspectos tales como tramitación, garantía de continuidad, plazos para su instalación, tiempos de espera, etc.

En cuanto al contenido de la propia Carta de Servicios, la inspectora observa que en el apartado de Datos de Localización y contacto no se indica el horario para que los usuarios puedan solicitar cita previa.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Este servicio se evalúa en conjunto con las inspecciones realizadas y descritas para la Carta de Servicios de Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

Tal y como ya se indica en las dos Cartas de Servicio anteriores, para la evaluación del cumplimiento de los Compromisos de Calidad incluidos en esta, sólo se dispone de la información ofrecida por el personal del Centro de Servicios sociales del distrito de Chamberí en la cita concertada. En este caso, informa también del coste que supone el servicio de Ayuda a domicilio en función de las horas y los días que el personal acuda a la vivienda del usuario. Sin embargo, los Compromisos 1, 2, 3, 4 y 5 solo pueden ser evaluados por personas que realmente tengan concedido este servicio.

Por su lado, igual que se ha comentado también para las dos Cartas de Servicio anteriores, en cuanto al contenido de la propia Carta de Servicios, la inspectora observa que en el apartado de Datos de Localización y contacto no se indica el horario para que los usuarios puedan solicitar cita previa.

3. CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	Carta de Servicios: Centros de Servicios Sociales-Atención Social Primaria: el horario que anuncia de atención al público es de 9-20h. Se detecta un incumplimiento en los Centros María Zayas y Pontevedra. En el primero, presencial al acudir al mismo a las 15:15 el día 04 de noviembre y estar cerrado para la solicitud de información; y el segundo, telefónico, en el teléfono 010 se informa de que el horario de atención para dar citas, tanto presencial como teléfono es de 9 a14h y que el horario presencial es de 9-13h y 15-20h.

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Centro Deportivo Marqués de Samaranch DIRECCIÓN: Paseo Imperial, 18. Madrid
CENTRO 2: Centro Deportivo Vallehermoso DIRECCIÓN: Avda. Filipinas, 7. Madrid
CENTRO 3: Centro Deportivo Luis Aragonés DIRECCIÓN: Calle El Provençio, s/n. Madrid
CENTRO 4: Centro Deportivo Aluche DIRECCIÓN: Avda. General Fanjul, s/n. Madrid
CENTRO 5: Gimnasio Moscardó DIRECCIÓN: Calle Pilar de Zaragoza, 93. Madrid
CENTRO 6: Centro Deportivo Triangulo de Oro DIRECCIÓN: Calle Bravo Murillo, 366. Madrid
CENTRO 7: Oficina de Atención al Ciudadano Barajas DIRECCIÓN: Plaza Mercurio, 1. 28042. Madrid
CENTRO 8: Oficina de Atención al Ciudadano Centro DIRECCIÓN: Calle Atocha, 70. 28012. Madrid
CENTRO 9: Oficina de Atención al Ciudadano Chamberí DIRECCIÓN: Avda. Reina Victoria, 7. 28003. Madrid
CENTRO 10: Oficina de Atención al Ciudadano Hortaleza DIRECCIÓN: Ctra Canillas, 2. 28043. Madrid
CENTRO 11: Oficina de Atención al Ciudadano Latina DIRECCIÓN: Avda. General Fanjul, 2A. 28044. Madrid
CENTRO 12: Oficina de Atención al Ciudadano Moratalaz DIRECCIÓN: Calle Fuente Carrantona, 8. 28030. Madrid
CENTRO 13: Oficina de Atención al Ciudadano Salamanca DIRECCIÓN: Calle Velázquez, 52. 28001. Madrid
CENTRO 14: Oficina de Atención al Ciudadano Tetuán DIRECCIÓN: Calle Simancas, 6. 28029. Madrid
CENTRO 15: Agencia de Empleo. Oficinas centrales DIRECCIÓN: Paseo Pontones, 10. 28005. Madrid

CENTRO 16: Agencia de Zona de Empleo Tetuán
DIRECCIÓN: Calle Juan Pantoja, 2. 28039. Madrid
CENTRO 17: Centro de Protección de Animales
DIRECCIÓN: Ctra. Barrio de la Fortuna, 33. 28044. Madrid
CENTRO 18: Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo
DIRECCIÓN: Calle La Paloma, 39.Madrid
CENTRO 19: Centro de Servicios Sociales María Zayas
DIRECCIÓN: Travesía María Zayas, s/n.Madrid
CENTRO 20: Centro de Servicios Sociales Pontevedra
DIRECCIÓN: Calle Pontevedra, 2. Madrid
CENTRO 21: Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal
DIRECCIÓN: Calle Javier del Quinto, s/n. Madrid
CENTRO 22: Centro Municipal de Mayores Santa Engracia
DIRECCIÓN: Calle Santa Engracia, 118. 28003. Madrid
CENTRO 23: Centro Municipal de Mayores Nuestra Señora del Carmen
DIRECCIÓN: Calle Ramón Power, 26. 28043. Madrid
CENTRO 24: Centro Municipal de Mayores Pinar del Rey
DIRECCIÓN: Calle López de Hoyos, 329. 28043. Madrid
CENTRO 25: Centro Municipal de Mayores Acuario
DIRECCIÓN: Plaza del Mercurio, 1.28042. Madrid