

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/01	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
CARTA DE SERVICIOS:		
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

Informe anexo al informe de auditoría nº 3 de fecha 2015-10-28. V2

Fecha/s de realización de la Inspección: **2015-10-04 a 18**

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B .EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	BEATRIZ GARCÍA SÁNCHEZ	BGS

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

<p>Se ha inspeccionado el contenido de las siguientes Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clases y Escuelas deportivas. ▪ OMIC. Oficina Municipal de Información al Consumidor. ▪ Calidad del Aire. ▪ Educación y Sensibilización Ambiental. ▪ Gestión del Agua ▪ Sugerencias y Reclamaciones ▪ Agencia de Actividades. ▪ Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal ▪ Atención e información turística. ▪ Visitas guiadas oficiales de Madrid. ▪ Atención al turista extranjero. ▪ Atención Integral al Contribuyente. ▪ Padrón de habitantes. ▪ Información estadística.
--

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 atención telefónica e información de los Clases y Escuelas deportivas: Fernando Martín, Vallehermoso, Chamartín y Fabián Roncero.
Personal de Atención e Información de la Oficinas de Información al Consumidor: línea Madrid 010 cita previa, visita al centro de Chamberí y correo electrónico a la siguiente dirección omic@madrid.es .
Personal de atención de Calidad Aire: información web, sistema de alertas, envío de correo electrónico y atención

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

telefónica 91480 4140.
Personal de los centros de Educación y Sensibilización Ambiental: Dehesa de la Villa, Casa de Campo y Retiro; y envío correo electrónico para visitas guiadas a Centros especiales: planta de compostaje y Parque tecnológico Valdemingomez.
Personal del Centro de Gestión del Agua: contacto telefónico y por correo electrónico con la persona responsable de citas previas para información.
Sistema de tramitación de Sugerencias y Reclamaciones web.
Personal de información del centro de Agencia de Actividades , sito en la Calle Bustamante, 16. Envío de solicitud de información a través de correo electrónico: agenciagestlicencias@madrid.es
Personal de Atención e Información de la Biblioteca Histórica sita en la Calle Conde Duque, 9, junto con la Hemeroteca y Biblioteca musical Victor Espinós. Envío de correo electrónico a las siguientes direcciones: bibliomusical@madrid.es y bibliotecah@madrid.es .
Personal de los Centros de Atención e información turística: Plaza Mayor y Colón. Envío de solicitud de información a través de correo electrónico: turismo@esmadrid.com .
Personal de Atención del servicio de Visitas Guiadas oficiales: consulta web de las visitas guiadas actualizadas, información puesto móvil de Plaza Mayor, confirmación de reserva de plaza a través de correo electrónico: visitasguiadas@esmadrid.com .
Personal de Atención al turista extranjero: consulta web de la información disponible, visita al centro SATE de Calle Leganitos, 19 y varias consultas telefónicas: 91480 4140 y 902 102 112.
Personal de Atención Integral al Contribuyente: centro de Chamberí y contacto telefónico línea Madrid 010.
Personal del servicio de Padrón de habitantes: visita anterior sede en Calle Nuñez de Balboa, 33; solicitud de información telefónica y por correo electrónico a la dirección: datoscensales@madrid.es .
Personal del servicio de Información estadística: visita anterior sede en Calle Nuñez de Balboa, 33; y solicitud de información por correo electrónico a la siguiente dirección: estadistica@madrid.es .

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

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.*

CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

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

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se realizan varias consultas previas al inicio del curso 2015-16. A continuación, se detallan:

En primer lugar, se comprueba que el día 03 de agosto de 2015 se encuentra publicado el programa deportivo de todos los centros en la página web: www.madrid.es. Con esta información, se realizan las siguientes consultas telefónicas el día indicado:

Centro Vallehermoso. 11:08H. Nada más marcar, salta un contestador que confirma que la llamada es correcta y que, en breve, la inspectora será atendida. Después de 3 minutos de espera, salta la opción a través de contestador de que ha sido imposible contestar y que la llamada será devuelta al número desde el que se está comunicando y se solicita para confirmar el marcar la tecla de asterisco. La inspectora hace lo que se le indica y queda a la espera. A las 11:20h, la llamada es devuelta desde la central del centro Vallehermoso Go fit. La inspectora indica que está interesada en los cursos de pádel. La persona que le atiende le pregunta si es abonada o no; ante la respuesta negativa, le indica que aún no tienen definido el proceso de matriculación y le recomienda que vuelva a llamar más adelante.

Centro Chamartín. La inspectora realiza una llamada a las 11.15h. Nada más marcar, salta un contestador confirmando el centro e indica diferentes opciones según la información a solicitar. La inspectora marca el número 2: Información de horarios pero no obtiene respuesta. Así, vuelve a insistir a las 11:36h, le mantienen a la espera sin marcar ninguna opción hasta las 11:41h pero le obtiene respuesta y cuelga.

Fabián Roncero. 11:44h. nada más marcar, contesta una persona de atención. La inspectora pregunta por la inscripción en actividades, en concreto, la actividad Aquarunning. Sin embargo, la persona de atención le indica que dicha actividad no se imparte como tal en este centro, ante lo que la inspectora le comenta que es así como está anunciado en la web. Sin embargo, la persona de atención insiste en que no, que lo que está programado es la actividad de AquaGym y que la que cita la inspectora se encuentra dentro de la misma. Para poder asistir, debe acudir directamente al centro, siempre que queden plazas vacantes. Por otro lado, también le informa que para otras actividades puede inscribirse en la modalidad de actividades más sala fitness, pagando un bono mensual de 35€ sin matrícula. Y para finalizar, le recomienda que para las actividades de agua, pase por el centro y que le pueden entregar toda la información por escrito. Muy amable.

Desviación 1: Tal y como se anuncia en la web el programa deportivo del Centro Fabián Roncero, sí da a entender que se ofrecen clases de Aquarunning, independiente de las clases de Aquagym; sin embargo, la persona de atención de dicho centro asegura que no.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

AQUAGYM	L-X	09:15 - 10:00 11:00 - 11:45 19:00 - 19:45 20:30 - 21:15
	M-J	09:15 - 10:00 11:00 - 11:45 19:00 - 19:45 19:45 - 20:30
	V	08:30 - 09:15 19:00 - 19:45 20:30 - 21:15

Pantallazos del programa deportivo anunciado en la web:

[https://sede.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Deportes/EntidadesYOrganismos/CentrosDeportivosMunicipales/ficheros/Programadeportivotemporada/FabianRoncero/Pr_15-16\).pdf](https://sede.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Deportes/EntidadesYOrganismos/CentrosDeportivosMunicipales/ficheros/Programadeportivotemporada/FabianRoncero/Pr_15-16).pdf)

Comentario 1. Se evidencia una diferencia notable en la atención telefónica entre los distintos centros; y es que, por ejemplo, con el Centro Chamartín, la inspectora no consigue hablar por teléfono ninguna de las 3 veces en que lo intenta; así como tampoco en un nuevo intento el día 05 de octubre a las 13h. Mientras que el primer centro dispone de un sistema que replica la llamada y consigue hablar con una persona de atención el mismo día y, por su lado, con el Centro Fabián Roncero habla con una persona nada más marcar una única vez.

Centro Fernando Martin. La inspectora visita el centro el día 08 de octubre, a las 09:52h. Nada más entrar, encuentra a dos personas esperando a ser atendidas en taquilla. Se anuncia el horario de taquilla y, además, se informa del resultado del análisis al agua realizado ese mismo día. En unos 5 minutos, le toca turno a la inspectora que pregunta por información respecto a las actividades que se imparten en el centro junto con los horarios. La persona de atención, muy amable, le indica que la información está publicada en el tablón de anuncios situado en el pasillo de enfrente, le invita a echarle un vistazo y a que, si tiene alguna duda, preguntarle de nuevo. A las 10:02h, la inspectora vuelve a taquilla y consulta sobre las clases de natación. Le explica que para natación debe ir a hacer prueba de nivel y ya con esto, le podrían decir si hay plaza o no. En cuanto a precios; le indica: 12,8€ de matrícula y según 2-3 días: 29,50€ o 36€. Con esta información, la inspectora agradece la atención y sale del centro a las 10:08h. Información correcta.



Fotos 2 y
3. Centro

Fernando Martín. Fachada exterior e información interior al lado de la taquilla

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras la inspección como cliente misterioso, tanto la visita física a las instalaciones de uno de los centros, como a través de la atención telefónica y la información anunciada en la web, que el Servicio Prestado es adecuado. Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1, 2 y 3**: se comprueba que en los centros inspeccionados ofrecen clases colectivas para mayores, niños y personas con discapacidad.

Los **Compromisos 4, 5, 8 y 9** no han podido evaluarse ya que no se ha participado en una clase colectiva.

Los **Compromisos 6 y 7** se contrastan con la información publicada en los tabloneros de anuncios y el programa anunciado en la web.

El resto de Compromisos 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, solo cabe destacar el Comentario 1 y la Desviación 1 por la diferente información aportada por la persona de atención del centro Fabián Roncero y su programa publicado en la web.

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 la taquilla del centro Fernando Martín, que fue especialmente con la inspectora. Además, en cuanto a accesibilidad física, se pudo comprobar que es accesible para los usuarios (Ver foto 2).

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 del centro visitado, así como la aportada por la propia Carta de Servicio, la web del ayuntamiento y por teléfono, llamando directamente a los centros.

4. Tiempos y plazos.

En la llamada realizada al centro Vallehermoso la inspectora tuvo que colgar para ser atendida pero apenas 15 minutos después le devuelven la llamada; con el centro Fabián Roncero no encuentra problema para ser atendida telefónicamente; así como tampoco en la visita al centro Fernando Martín, en el que espera 5 minutos escasos. Sólo cabe destacar negativamente que no se pudo conseguir contactar por teléfono con el personal del centro Chamartín.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido personalizada a la información solicitada, además de cordial y agradable.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas del centro Fernando Martín presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

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

Como parte de la Inspección de Cliente Misterioso a los servicios prestados y citados en esta Carta de Servicios, se ha contactado a través de distintas vías: telefónica (al 010), presencial (tras solicitar cita previa) y por correo electrónico.

A continuación, se detalla el resultado de las distintas consultas:

En primer lugar, la inspectora realiza una **llamada al teléfono de atención citado** en la Carta de Servicios correspondiente, 010, el día 1 de octubre 2015, a las 17:38h. Nada más marcar, salta un contestador indica que la llamada es al número 010 y que la inspectora será atendida en menos de 60 segundos. Inmediatamente, contesta una operadora que pregunta en qué puede ayudarle. La inspectora le indica que quiere hacer una consulta respecto a una situación disconforme con un concesionario de coches. La operadora le explica que debe solicitar previa en la oficina municipal del consumidor que le corresponda según el distrito en el que se encuentre dicho concesionario y es que la operadora le informa que si se tratara de una queja respecto a una compañía telefónica sin ubicación física, lo recomendable es ir a la sede central, en Príncipe de Vergara. La inspectora le indica que es en Chamberí. Con esta información, le solicita sus datos personales: DNI, nombre y apellidos, teléfono de contacto y dirección de correo. Le indica que la primera cita es el día 5 de octubre de 2015 pero la inspectora le solicita para el día 7, a lo que la operadora responde que no hay problema. Finalmente, confirman la cita para el día 7, a las 09:30h, con nº cita: 11086874.

Automáticamente, le llega a la inspectora un correo electrónico de confirmación de cita previa:

Ayuntamiento de Madrid - Confirmación de cita.

MadridCitaPrevia@madrid.es (MadridCitaPrevia@madrid.es) [Agregar a contactos](#) 17:41

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, 07 de octubre de 2015, a las 09:30
- Dónde: OMIC CHAMBERÍ, Calle RAIMUNDO FERNÁNDEZ VILLAVERDE, 8
- Motivo: INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES
- Código de cita: OMICCHAMBERÍ/11086874

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

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 OMICCHAMBERÍ/11086874

Le recordamos que puede seguir puntualmente informado a través de nuestra cuenta en Twitter [@Lineamadrid](#)

Para la concertación de esta cita, sus datos personales han sido incorporados y están siendo tratados en el fichero 'Citas previas servicios municipales' cuya finalidad es facilitar el contacto del ciudadano con los servicios municipales mediante la concertación de una cita previa. Estos datos podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, con dirección en la calle Alcalá, 45, 28014-Madrid, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de referida ley orgánica 15/1999.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Foto 4. Pantallazo correo electrónico

En segundo lugar, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección indicada: omic@madrid.es, el día 1 de octubre de 2015 con la siguiente consulta:

De: Patricia García [mailto:p.garcia@profolp.com]
Enviado el: jueves, 1 de octubre de 2015 18:00
Para: omic@madrid.es
Asunto: Queja comercio

Buenas tardes:

Ayer estuve en un establecimiento porque he tenido un problema con un electrodoméstico. No quisieron resolver mi incidencia, solicité una Hoja de reclamación pero no me la dieron porque no llegaron a encontrarlas, ¿esto es correcto? Por otro lado, ¿cómo puedo hacer ahora para que les llegue una queja por escrito si no tienen hojas oficiales? Gracias.

Y se recibe respuesta el día siguiente:

De: AGSSyE - Servicio de Información al Consumidor [mailto:omiccentral@madrid.es]
Enviado el: viernes, 02 de octubre de 2015 9:41
Para: Patricia García
Asunto: Re: Queja comercio

[» Sigiente](#) [» Anterior](#)

Buenos días,
todos los establecimientos que tienen relaciones de compraventa, de contratación de servicios o de prestación de los mismos están obligados a tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y a proporcionarlas a los mismos sin que haya que dar justificación alguna por parte del consumidor. Dicha hoja ha de ser rellenada en el momento y en el establecimiento, estando obligado el mismo a rellenar sus datos que figuran en cabecera, a poner su firma y sello, pudiendo hacer las alegaciones que consideraran oportunas ante lo que el reclamante libremente quiera hacer constar en dicha hoja. Las hojas de reclamación tienen tres ejemplares, uno para el comercio, otro para la administración y otro para el consumidor. El consumidor es quien ejerce su derecho de presentar la hoja de reclamación ante la administración correspondiente, haciéndole llegar el ejemplar para la administración. Si el comercio no le ha dado dicho ejemplar basta con que presente copia del ejemplar para el consumidor y manifieste que no le fue entregado el ejemplar para la administración.
Si sucede, como en su caso, que el establecimiento no entrega las hojas, porque no quiere, no las tiene o no las encuentra, lo que procede es llamar a la policía municipal, para que rellene un acta de acutación en materia de hojas de reclamaciones. En dicha acta además de constar que no se han entregado las hojas de reclamación a pesar de ser requeridas, se hace constar su reclamación.
De no llamar a la policía municipal usted puede denunciarlo por otro medio cualquiera, pero no hay prueba alguna de que no se han entregado las hojas y para cuando se mande un inspector es posible que las tengan y que no acepten que alguien las haya pedido y no se la dieran, puesto que se trata de una infracción en materia de protección a los consumidores.
Esperando haberle sido de ayuda reciba un cordial saludo:

OMIC CENTRAL

AYUNTAMIENTO DE MADRID

C/ Príncipe de Vergara, 140

28002 Madrid

Pantallazos de correo electrónico enviado y recibido consulta

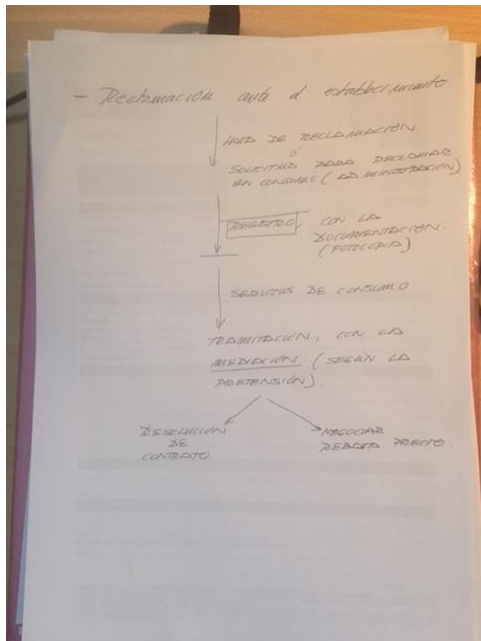
Y, en tercer lugar, la inspectora acude a la oficina del distrito de Chamberí siguiendo las instrucciones de su cita previa: La inspectora llega puntual, a las 09:30h. Nada más entrar, accede a la sala en la que se encuentran las mesas de atención. Una de las personas ubicada en la primera fila de mesas, y que está atendiendo a un señor, le pregunta a la inspectora qué necesita, indicando esta que tiene cita a las 09:30h. Otra de las personas de atención que le escucha, se adelanta y le ofrece asiento tras su mesa. Al sentarse, le pregunta el nombre para tacharle de la lista de citas del día. Con esto, la inspectora le explica su caso: ha adquirido un vehículo de segunda mano en un concesionario con unos km determinados; tras llevarle pasados dos meses desde su adquisición a otro taller, le han confirmado que el vehículo tiene el doble de kilómetros. Con esto, la persona de atención, le explica a la inspectora cómo puede reclamar y para que le quede aún más claro, le dibuja un croquis en un papel. Y, además, le entrega un formulario de reclamación oficial; no obstante, le recomienda que acuda de nuevo al concesionario y les pida a ellos directamente una Hoja oficial ya que deben disponer de ella, y así, ya les va avisando de que les va a reclamar. Una vez cumplimentado el formulario u Hoja de Reclamación, le explica, junto con la documentación que evidencie la situación, debe acudir a la oficina de registro que mejor le convenga y entregarlo. Además, le informa de que la más cercana se encuentra en Calle Reina Victoria y el horario de la misma. La inspectora agradece la información y sale de la oficina a las 09:46h.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



8. Entrada principal OMIC Chamberí e información anunciada en el interior de la misma

Fotos 7 y



Hoja de reclamación con un adhesivo amarillo que dice: "RECLAMACIÓN ALGO TRÁMITE REVISIÓN F. 17-9-192 y-3-9-192".

Fotos 9 y 10. Croquis realizado por la persona de atención de la OIMC y Hoja de Reclamación

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1 y 2** se han visto más que cumplidos durante la visita realizada, la persona que atiende a la inspectora dispone de la formación requerida, utiliza un lenguaje claro y es muy amable con la inspectora.

El **Compromiso 3** se cumple en el caso de la inspectora y es que la primera cita que le pueden dar cuando llama al 010 es 4 días más tarde; y finalmente acude, 6 días más tarde desde que la solicita.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Los **Compromisos 4 y 5** no pueden evidenciarse a través de la inspección de cliente misterioso ya que la inspectora no llega a hacer efectiva su reclamación, ni la consultada a través de correo electrónico, ni la presencial.

El **Compromiso 6** se cumple, al menos, en las consultas realizadas al contenido de la página web, la información conseguida es fiable y se encuentra actualizada.

Y el **Compromiso 7** tampoco llega a comprobarse.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio prestado por la OMIC ha resultado accesible durante las jornadas de inspección.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal de la OMIC, tanto en la consulta a través de cita previa como la realizada por correo electrónico. Se le ha facilitado la documentación necesaria y la explicación ha sido detallada y específica a la situación planteada.

4. Tiempos y plazos.

Se puede afirmar que los tiempos de atención han sido correctos. Para el concierto de cita previa, el servicio ha sido rápido, la respuesta al correo electrónico ha sido casi inmediata y en la atención presencial, no ha tenido que esperar ni un minuto a ser atendida.

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.

Las instalaciones de la OMIC sita en el distrito de Chamberí presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

CALIDAD DEL AIRE

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

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Durante las jornadas de inspección se ha inspeccionado el contenido de la página web, la publicación de la Carta de Servicios (en pdf y folleto divulgativo) y la información que se puede consultar respecto de la calidad del aire de Madrid.

Comentario 1: Así, se comprueba que el día 03 de agosto de 2015, no está disponible el folleto divulgativo de la Carta de Servicio. La inspectora lo intenta durante toda la mañana y sólo consigue este aviso:



Foto 11. Pantallazo de la página web al intentar acceder al folleto divulgativo de la Carta de Servicio de Calidad del Aire

No obstante, el error antes descrito se cita sólo como comentario ya que el siguiente día que intenta acceder, el día 14 de octubre de 2015, la inspectora consigue acceder a dicho documento. Así, como también, comprueba la disponibilidad de acceso a la Declaración Ambiental correspondiente a la verificación, para el período de enero a diciembre de 2014.

Por otro lado, y para comprobar el servicio de alertas SMS, la inspectora se inscribe al mismo el día 03 de agosto de 2015, obteniendo los siguientes avisos de confirmación:

Servicio de alertas SMS del Sistema de Vigilancia de la Calidad del Aire.

Formulario de solicitud de alta en el servicio de alertas SMS de la Red de Vigilancia de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid.

Teléfono móvil:

Para darse de baja del servicio de alertas SMS envíe un correo electrónico a la dirección contaminacion@munimadrid.es solicitando la baja del número de teléfono indicado en el mensaje.

Nota: La información mostrada puede sufrir variaciones en la validación definitiva

Foto 12. Pantallazo de solicitud de inscripción al servicio de alertas SMS

Servicio de alertas SMS del Sistema de Vigilancia de la Calidad del Aire.

Servicio de alertas SMS de la Red de Vigilancia de la Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid.

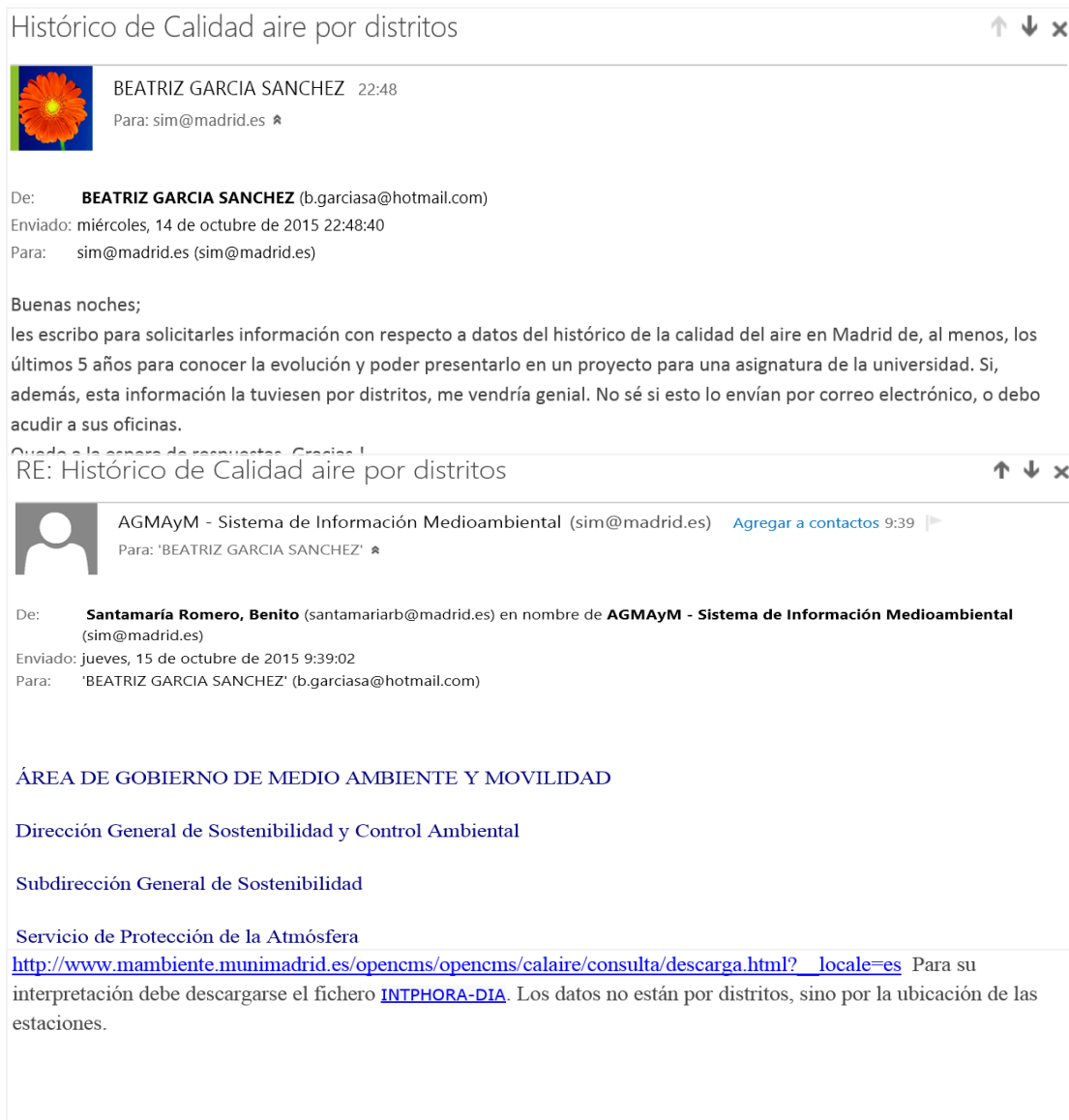
Alta en el servicio de alertas SMS del móvil: 691818622

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

Foto 13. Pantallazo de confirmación de servicio de alertas

Comentario 2: A fecha de entrega del presente informe, 19/10/2015, no le ha llegado a la inspectora ninguna alerta por SMS. Confirmar en auditoría que no debía de haberse producido.

Por otro lado, la inspectora envía un correo electrónico a la siguiente dirección: sim@madrid.es; el día 14 de octubre de 2015, obteniendo respuesta el día siguiente: (Ver pantallazos)



Un saludo

Por último, la inspectora, al generar la información y pedir en la carta de servicio de Calidad del Aire (formato pdf), realiza una llamada al número de teléfono: 91 480 4140, el día 15 de octubre a las 17:43h, para solicitar información de ayudas y/o subvenciones para el cambio de las caldera de calefacción. Casi nada más marcar, contesta una persona de atención (aunque no anuncia el servicio al que se está realizando la llamada). La inspectora pregunta por el tema antes indicado ante lo que la persona se extraña puesto que esta ayuda ya no se tramita, que es un servicio que no debería anunciarse. (Esta información se encuentra en la carta de Servicios en formato pdf, no el folleto divulgativo, que ha sido revisado en julio 2015)

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto de los Compromisos incluidos en la Carta de Servicios, se han podido comprobar los siguientes:

El **Compromiso 3** se cumple para la consulta realizada por la inspectora ya que es contestada casi de forma automática, el día siguiente a primera hora.

Los **Compromisos 4 y 5** se verifican a través de la inspección realizada al contenido de la página web.

El resto de compromisos no pueden comprobarse a través de la inspección realizada.

2. Accesibilidad a los Servicios.

En general, se puede afirmar que la accesibilidad a los servicios evaluados por la inspectora es buena.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

En la consulta realizada a través de correo electrónico, la información facilitada es correcta. El servicio de alertas SMS no puede comprobarse; mientras que por su lado, cabe destacar negativamente la información respecto al teléfono anunciado para la "Gestión y tramitación de subvenciones".

4. Tiempos y plazos.

En cuanto a tiempos, la consulta enviada por correo electrónica es contestada casi de forma automática.

5. Atención al cliente.

Las personas con las que se ha contactado por correo electrónico y por teléfono han tratado correctamente a la inspectora.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita físicamente ninguna instalación.

EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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

Como parte de la Inspección de Cliente Misterioso a los servicios prestados y citados en esta Carta de Servicios, se ha contactado a través de distintas vías: telefónica (al 010), presencial y por correo electrónico. Se detalla a continuación:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

En primer lugar, la inspectora envía un correo electrónico el día 01 de octubre de 2015 al Centro de Información "Jardines del buen Retiro": inforetiromadrid.es; solicitando información respecto a actividades:

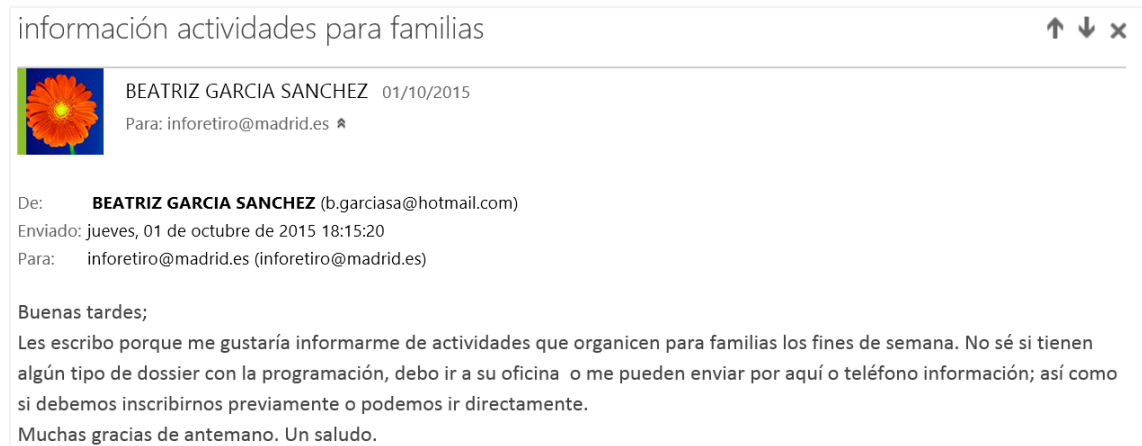


Foto 16. Pantallazo envió correo electrónico solicitando información

Obteniéndose respuesta el día siguiente:

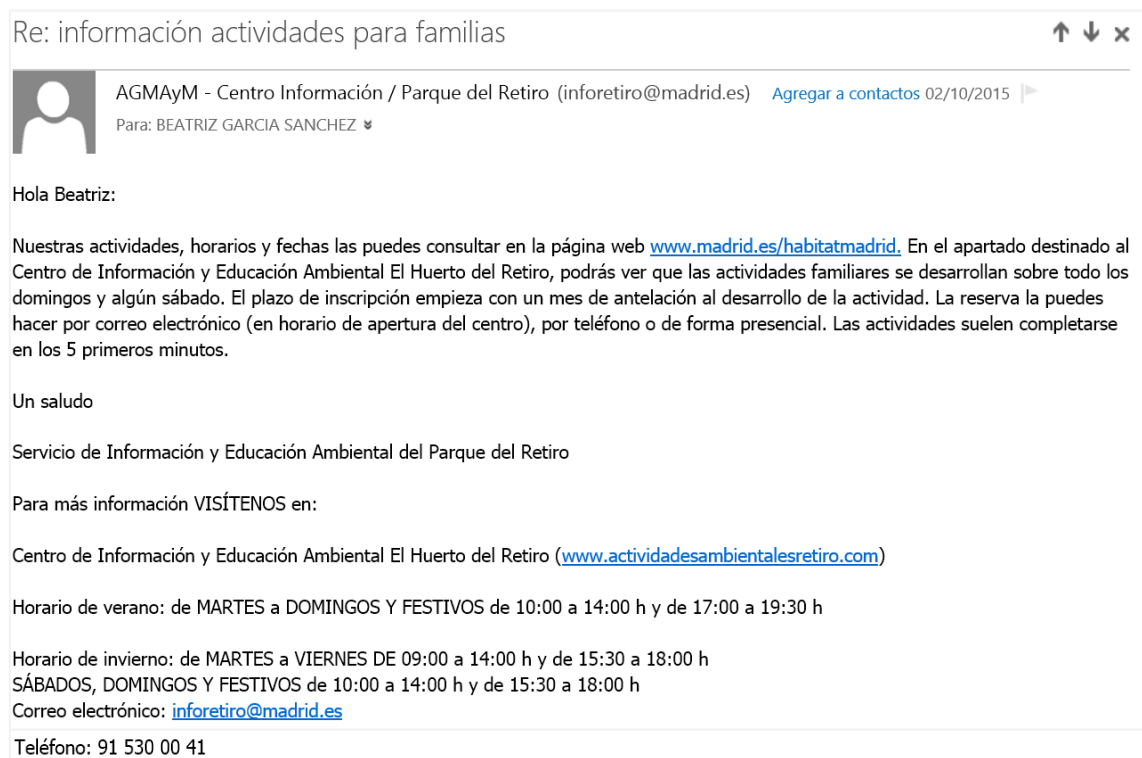


Foto 17. Pantallazo correo electrónico de respuesta

Desviación 1: Por otro lado, la inspectora realiza varias llamadas al número de teléfono indicado para el Centro de Casa de Campo: 91 479 6002; pero en todos los casos, salta como que el número no existe.

De hecho, y para contrastar esta información, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección: infocasacampo@madrid.es; y en la respuesta recibida aparece otro número de teléfono de contacto; tal y como se puede ver en los pantallazos adjuntos a continuación:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

De: Beatriz García Sánchez [mailto:b.garcia@profolp.com]
Enviado el: miércoles, 14 de octubre de 2015 22:28
Para: 'infocasacampo@madrid.es'
Asunto: actividad en familia. papel reciclado

Buenas;

He visto en la web que tienen prevista una actividad de taller de papel reciclado para este próximo domingo 18 de octubre; ¿qué tengo que hacer para apuntarme? Me gustaría ir con una niña de 5 años; por saber cómo funciona la reserva de plazas y demás.

Gracias! un saludo.

De: AGMAYM - Centro Información / Casa de Campo <infocasacampo@madrid.es>
Para: Beatriz García Sánchez
CC:
Asunto: RE: actividad en familia. papel reciclado

Enviado el: ju. 15/10/2015

Hola.

Actualmente no quedan plazas en el Taller de papel reciclado programado para este domingo 18 de octubre.

Los plazos de reserva se abren con treinta días de antelación (por eso tan cercana la fecha de la actividad es difícil que haya plazas libres). Este Taller en concreto se repite el 27 de diciembre y el plazo de reserva se abrirá el 27 de noviembre. A partir de esa fecha puedes llamar o escribir un email, indicando nombres de participantes, edad en el caso de los menores de 18 años y un número de teléfono de contacto.

Gracias por tu interés en nuestras actividades.

¡Saludos!

Centro de Información y Educación Ambiental de la Casa de Campo

Pº del embarcadero s/n, 28011 Madrid

Tlf 91 480 19 57 E-mail: infocasacampo@madrid.es

www.actividadesambientalescasadecampo.com



Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El medio ambiente es cosa de todos

El horario de reserva de las actividades se abre a las 10:00h. con un mes de antelación al día indicado para la realización de la actividad. No se atenderán los correos de reservas recibidos antes de esa hora. Las solicitudes atendidas por teléfono tienen preferencia frente a las recibidas por correo electrónico.

EN CASO DE NO PODER ASISTIR A LAS ACTIVIDADES RESERVADAS, LE ROGAMOS NOS LO COMUNIQUE CON ANTELACIÓN.

Fotos 18 y 19. Pantallazos envío correo electrónico y respuesta al Centro de Casa de Campo

Por otro lado, el día 04 de octubre de 2015, la inspectora consulta en la página web. www.madrid.es, las distintas actividades para las que se debe solicitar plaza; en concreto: visita al parque tecnológico de Valdemingómez y la Planta de Compostaje. Y tal y como se informa en la página web, envía correo electrónico a ambas direcciones:

visita parque tecnológico valdemingomez



BEATRIZ GARCIA SANCHEZ 04/10/2015

Para: sgptecvaldemingomez@munimadrid.es

De: **BEATRIZ GARCIA SANCHEZ** (b.garciasa@hotmail.com)

Enviado: domingo, 04 de octubre de 2015 18:08:21

Para: sgptecvaldemingomez@munimadrid.es (sgptecvaldemingomez@munimadrid.es)

Buenas tardes;

Somos un grupo de 5 alumnas de la licenciatura de Ciencias Ambientales y nos gustaría realizar una visita guiada a las instalaciones del parque tecnológico de Valdemingomez. Hemos leído que hay que solicitarlo con 15 días de antelación, lo único, ¿cómo debemos inscribirnos? A través de correo electrónico? En cuanto al horario, también hemos leído que de 9-14h; pero, ¿cuál es la duración de la visita?

Gracias. Saludos.

Foto 20. Pantallazo envío solicitud de información Parque Tecnológico Valdemingómez

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Obteniéndose una respuesta algo escueta el día siguiente:

RE: visita parque tecnológico valdemingomez ↑ ↓ ×

De: **Peinado Perez, Tomas** (peinadopt@madrid.es)
Enviado: lunes, 05 de octubre de 2015 10:06:56
Para: 'b.garciasa@hotmail.com' (b.garciasa@hotmail.com)
CC: Prieto Francisco, Jose Ignacio (prietofji@madrid.es)

Buenos días:

Tenéis toda la información en madrid.es/valdemingomez


Para iniciar el proceso de concertar la visita tenéis que llamarnos por teléfono para ver la disponibilidad en agenda. 91 588 87 31/55

Un saludo.

Foto 21. Pantallazo respuesta recibida para la solicitud de plaza a dicha instalación

A continuación; los correos electrónicos intercambiados para la visita a la planta de compostaje:

visita guiada planta compostaje. martes 20 octubre ↑ ↓ ×

 **BEATRIZ GARCIA SANCHEZ** 04/10/2015
Para: paa@talher.com ↗

De: **BEATRIZ GARCIA SANCHEZ** (b.garciasa@hotmail.com)
Enviado: domingo, 04 de octubre de 2015 18:04:28
Para: paa@talher.com (paa@talher.com)

Buenas tardes;

Les escribo porque somos un grupo de 5 alumnas de la licenciatura de ciencias Ambientales y nos gustaría realizar la visita guiada a la planta de compostaje. Hemos visto en la página web del ayto., de Madrid que está prevista una para el día 20 de octubre. Qué tenemos que hacer? Donde podemos inscribirnos?

Gracias de antemano. Saludos.

Foto 22. Pantallazo de envío correo electrónico solicitando plaza

Dos días después, la inspectora recibe el siguiente correo confirmando plaza:

Confirmación reserva visita guiada planta compostaje. martes 20 octubre

Programa actividades ambientales (paa@talher.com) [Agregar a contactos](#) 06/10/2015 ▶

Para: BEATRIZ GARCIA SANCHEZ ✉

De: **Programa actividades ambientales** (paa@talher.com)

Enviado: martes, 06 de octubre de 2015 16:29:45

Para: BEATRIZ GARCIA SANCHEZ (b.garciasa@hotmail.com)

Buenas tardes

A la recepción de vuestro e-mail os confirmamos la reserva de 5 plazas solicitada para la visita a la Planta de Compostaje de Migas Calientes el 20/10/2015 en horario de 10:00 a 12:00 h.

Punto de encuentro: a las 9:55 h en el intercambiador de Moncloa, salida a C/ Princesa con Paseo Moret. Desde este punto junto al monitor educador ambiental nos trasladaremos en autobús gratuito a la planta. Una vez finalizada la visita volveremos en autobús al punto de partida.

Para completar los datos de vuestras reservas os rogamos nos indiquéis nombre de los asistentes y teléfono de contacto.

Un saludo

EN CASO DE NO PODER ASISTIR A LAS ACTIVIDADES RESERVADAS, LE ROGAMOS NOS LO COMUNIQUE CON ANTELACIÓN.

Foto 23. Pantallazo de correo electrónico con la confirmación de plaza

Por último, la inspectora visita el Centro Dehesa de la Villa el día 14 de octubre de 2015. Como es jueves, se encuentra cerrado, tal y como se anuncia en el propio edificio (Ver foto). No obstante, antes de marcharse, sale una persona de atención para preguntarle qué necesita, le explica que los jueves están cerrados al público en general pero que como suelen tener grupos, hay personal trabajando a puerta cerrada en el centro. La inspectora le comenta que quiere información de las próximas actividades programadas. Ante esto, la persona le indica que espere un momento y vuelve a salir con varios folletos informativos con la programación de octubre a diciembre de 2015.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



Foto 24. Horario anunciado en la puerta del Centro Dehesa de la Villa.



Foto 25. Folleto informativo programa actividades

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

El **Compromiso 1** se evalúa a través de la información soportada en el folleto divulgativo que el personal del centro de Dehesa de la Villa entrega a la inspectora durante su visita.

El resto de Compromisos no han podido ser evaluados a través de la inspección de cliente misterioso.

2. Accesibilidad a los Servicios.

A excepción de la llamada fallida realizada al número de teléfono anunciado en la Carta de Servicios para el Centro de Casa de Campo; el resto de servicios han resultado accesibles, consiguiendo, incluso, plaza en una de las actividades programadas.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información obtenida ha sido correcta y específica a la solicitud planteada en cada caso.

4. Tiempos y plazos.

Se cumple en todos los casos; los correos electrónicos han sido contestados en escasos días.

5. Atención al cliente.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

Las personas que han contestado a las solicitudes a través de correo electrónico han sido correctas en su respuesta para con la inspectora. Cabe destacar también positivamente el trato ofrecido por la persona de atención del Centro Dehesa de la Villa que, aun encontrándose cerrado, se ofrece a informar a la inspectora el día de la visita.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se puede evaluar ya que la inspectora no visita físicamente el interior de ninguno de los centros.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

GESTIÓN DEL AGUA

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

Durante la inspección se ha consultado la página web www.madrid.es con respecto a los servicios prestados e incluidos en la Carta de Servicios de este organismo. Se considera muy correcto, el personal con el que se ha conseguido contactar a través de correo electrónico ha resultado muy satisfactorio.

En concreto, el día 04 de octubre de 2015 la inspectora envía correo electrónico a la dirección: dgiuga@madrid.es, solicitando información respecto de la gestión del agua en Madrid:

De: Beatriz <b.garcia.profolp@gmail.com>
Fecha: 4 de octubre de 2015, 17:29:23 WEST
Para: "dgiuga@madrid.es" <dgiuga@madrid.es>
Asunto: Cita previa. Información agua Madrid

Buenas tardes;

Les escribo porque soy profesora de Ciencias de alumnos de 4º ESO, y como parte de la temática a tratar este curso, incluimos el ciclo del agua y su gestión, me gustaría informarme personalmente de cómo se realiza en nuestro municipio, desde la depuración, control de vertidos hasta el mantenimiento del río Manzanares y otros estanques de la ciudad. Me parece muy interesante que parte de los ejemplos a poner en clase sean tan cercanos como la metodología utilizada en Madrid para la gestión del agua. He leído que puedo solicitar cita previa pero no sé cómo, o si puedo acercarme directamente a sus instalaciones, en la [calle Montalbán, 1.](#); o bien, si organizan talleres de información.

Espero su respuesta. Gracias de antemano.

Un saludo.

Foto 26. Pantallazo correo electrónico enviado

Y se obtiene respuesta dos días más tarde:

De: Checa Sánchez, María Soledad <checasms@madrid.es>
Fecha: 6 de octubre de 2015, 8:38:24 CEST
Para: "b.garcia.profolp@gmail.com" <b.garcia.profolp@gmail.com>
Asunto: RV: RV: Cita previa. Información agua Madrid

Buenos días,



Con el objeto de concretar la información que necesita y de facilitarle la cita, me gustaría poder atenderla telefónicamente esta mañana. Por favor, llámeme si puede a lo largo de esta mañana, o contésteme a esta dirección de correo. (Tfnos.: 91 480 4184, 91 5132107).


Voy a estar fuera unos días, así que si pudiera pasarse por aquí mañana día 7 de octubre, creo que sería lo mejor.

Un saludo,

Foto 27. Pantallazo respuesta

La inspectora no lee este correo de respuesta hasta por la tarde, intenta llamar al número de teléfono indicado pero no obtiene respuesta con lo que envía el siguiente correo:

Beatriz GARCIA SANCHEZ <b.garcia.profolp@gmail.com> 17:58 (hace 3 minutos) ☆  

para Checa 

Buenas tardes M^a Soledad;
Esta mañana me ha resultado imposible llamarte y ahora que lo he intentado, imagino que será tarde. Por mi, genial a lo de acercarme mañana. Lo único, ¿en qué horario tendría que ser? es que mañana yo podría estar a partir de las 17h, quizá sea tarde.. Y si no, el jueves sí que podría en horario de mañana.
Espero tu respuesta.
Muchas gracias por contestarme a mi anterior mail tan rápido.
un saludo.
Beatriz.

Foto 28. Pantallazo respuesta de la inspectora

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Y, a fecha de elaboración del presente informe, la inspectora daba por terminada la conversación, sin embargo, se da cuenta del siguiente correo de respuesta que la responsable del servicio le envía el día 07 de octubre:

De: Checa Sánchez, María Soledad <checasms@madrid.es>
Fecha: 7 de octubre de 2015, 9:34:51 CEST
Para: 'Beatriz GARCIA SANCHEZ' <b.garcia.profolp@gmail.com>
Asunto: RE: RV: RV: Cita previa. Información agua Madrid

Buenos días Beatriz,

Aunque el horario de atención al público es de 9 a 14 horas, tratándose de una consulta un poco singular, que abarca la materia de varios departamentos, me gustaría atenderte personalmente, con el objeto de concretar el alcance de la información que necesitas, sobre todo considerando que se va a dirigir a escolares y que quizá deba simplificarse un poco respecto a la información que manejamos nosotros, que se ha elaborado para adultos.

Yo me voy mañana de vacaciones, pero podría verte entre las 17 y las 17:45 esta tarde.

Si te va bien esta hora, tienes que enviarme tu confirmación de cita y tu número de DNI, para que te deje pasar al edificio el personal de seguridad de la puerta, pues a partir de las 17 horas ya no es horario habitual de visitas.

Si prefieres venir mañana, a partir de las 9:30 te puede recibir una técnico del departamento de la Oficina Azul, Estrella García Lozano.

Por favor, respóndenos lo antes posible, sobre todo si tenemos que gestionar la autorización de acceso para esta tarde.

Un saludo,
Soledad Checa.

F

oto 29. Pantallazo del último correo enviado por la responsable del servicio

Como conclusión, la atención y el servicio prestado por el responsable del servicio es bueno; y si la inspectora no llega a concertar cita con el mismo, se debe a un error por su parte.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Se comprueba la eficiencia del personal responsable para con el **Compromiso 1**: contesta con gran celeridad e interés la consulta realizada por la inspectora, intentando concertar una cita previa en un plazo inferior a los 15 días.

2. Accesibilidad a los Servicios.

En la página web se puede acceder a información relacionada con la gestión del Agua de Madrid. Por su lado, la consulta planteada ha sido contestada rápidamente, al menos con el fin de concretar una cita, por lo que se considera que desde esta vía, el servicio de información es accesible.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información obtenida ha sido correcta, si bien, no se ha conseguido cerrar fecha de cita debido a un error por parte de la inspectora.

4. Tiempos y plazos.

Se cumple con el plazo establecido en el Compromiso 1; al menos, el personal responsable contesta en el tiempo estimado.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

5. Atención al cliente.

La atención recibida a través de correo electrónico ha sido correcta y amable.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se puede evaluar ya que la inspectora no visita físicamente el centro de Gestión del Agua.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

Para la inspección de los servicios prestados, se consulta la web del ayuntamiento de Madrid con el fin de enviar distintas consultas a través de la aplicación dispuesta para tal fin. Así, la inspectora envía dos formularios distintos: uno como Sugerencia y otro como Reclamación. Lo realiza desde direcciones de correo distintas para evitar duplicidades.

Se adjunta a continuación pantallazos de dichos envíos y de las respuestas automáticas recibidas:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Paso 1/3 - Cumplimentar los datos de la solicitud

*Los campos marcados con * son obligatorios*

Tipo de solicitud:*

Felicitación
 Reclamación
 Sugerencia

Sugerencia, reclamación o felicitación

Texto de la reclamación/sugerencia/felicitación *

Si desea presentar una Sugerencia, Reclamación o Felicitación sobre diversas materias o asuntos, rogamos cumplimente un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

(Tamaño máximo: 2400 caracteres)

Buenos días:
 Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas.
 Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero.
 Gracias por su atención.

Caracteres disponibles: 1711

Archivos adjuntos (opcional)

Fichero	Descripción <i>(Tamaño máximo: 100 caracteres)</i>
[Placeholder]	[Placeholder]
[Placeholder]	[Placeholder]
[Placeholder]	[Placeholder]

f

oto 30. Pantallazo del envío de Sugerencia, el texto completo es el siguiente:

Buenos días:

Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas.

Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------


Gracias por su atención.

Se obtiene el siguiente pantallazo de confirmación:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Paso 3/3 - Confirmación de envío

CONFIRMACIÓN



Sugerencia, reclamación o felicitación

- Hemos recibido su solicitud correctamente. Recuerde que esta reclamación no es un recurso administrativo y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa para interponerlos.
 - Fecha de entrada: **06 de octubre de 2015 8:21**
 - Número de referencia: **502/2015/74864**
- Utilice el número de referencia y el documento de identidad indicado en la solicitud para consultar el estado de la misma en esta página [consulta de solicitudes](#).

Hemos remitido un correo electrónico de confirmación a la dirección ivan.torrejon@hotmail.com, a la que también dirigiremos la contestación

Nuestro plazo de contestación no deberá exceder de los tres meses, aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

Tipo de solicitud

Tipo de Instancia: *SUGERENCIA*

Sugerencia, reclamación o felicitación

Buenos días: Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas. Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero. Gracias por su atención.

Datos del solicitante

Correo electrónico: *ivan.torrejon@hotmail.com*

0

to 31. Pantallazo de confirmación.

Además, se recibe los dos siguiente correos electrónicos, el primero de confirmación el mismo día y el segundo, 7 días después, en el que se informa el departamento al que ha sido dirigida dicha sugerencia:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

De: syr@madrid.es
Fecha: 6 de octubre de 2015, 8:21:35 CEST
Para: ivan.torrejon@hotmail.com
Asunto: 502/2015/74864 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

Su solicitud ha sido recibida e incorporada al sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Agradecemos su colaboración.

Datos de la sugerencia o reclamacion general:

- Número solicitud: 502/2015/74864
- Fecha de alta: 06-oct-2015 8:21:08
- Texto:

Buenos días: Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas. Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero. Gracias por su atención.

Nuestro plazo de contestación no deberá exceder de los tres meses, aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

Puede consultar el estado de su solicitud en cualquier momento accediendo al siguiente enlace: [Consulta de Sugerencias y Reclamaciones](#).

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

Foto 32. Pantallazo de envío de correo electrónico de confirmación

De: syrdgvias@madrid.es
Fecha: 13 de octubre de 2015, 14:35:08 CEST
Para: ivan.torrejon@hotmail.com
Asunto: 502/2015/74864 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

Queremos informarle que su sugerencia o reclamacion general ante el Ayuntamiento de Madrid de referencia 502/2015/74864 presentada el 06-oct-2015 8:21:08 y con el siguiente texto:

- Buenos días: Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas. Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero. Gracias por su atención.

ha sido asignada a "DIRECCION GENERAL DE VIAS PUBLICAS" del Ayuntamiento de Madrid para su tramitación.

Puede consultar el estado de su solicitud en cualquier momento accediendo al siguiente enlace: [Consulta de Sugerencias y Reclamaciones](#).

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

Foto 33. Pantallazo de envío de correo electrónico que informa respecto del estado de la sugerencia y el departamento correspondiente

El día 16 de octubre de 2015 se recibe un correo electrónico con un enlace a la respuesta ofrecida por el departamento correspondiente del Ayuntamiento a la sugerencia presentada:

De: syrdgvias@madrid.es
Fecha: 16 de octubre de 2015, 13:00:05 CEST
Para: ivan.torrejon@hotmail.com
Asunto: 502/2015/74864 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

La respuesta a su sugerencia o reclamacion general ante el Ayuntamiento de Madrid de referencia 502/2015/74864 presentada el 06-oct-2015 8:21:08 y con el siguiente texto:

- Buenos días: Les escribo para presentarles una sugerencia, como consecuencia de varias quejas presentadas telefónicamente. Les explico: es con respecto al estado del asfalto en mi barrio (Barrio del Pilar). Está lleno de grietas y agujeros de tamaño considerable. He llamado en varias ocasiones al teléfono 010 para quejarme, me toman todos los datos y en 2-3 días, a más tardar, tapan el desperfecto. Así que cada vez que veo un agujero, llamo y lo tapan. Llevo unas 10 llamadas. Por lo que escribo aquí es porque me parece que les resultaría más ventajoso, tanto en tiempo como económico, el asfaltar toda la calle en lugar de tapar agujero por agujero. Gracias por su atención.

Está ya disponible en el siguiente enlace: [ver respuesta](#).

Le agradecemos sinceramente su colaboración e interés en la mejora de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Madrid.

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

Foto 35 Pantallazo del correo de respuesta con el enlace a la web

La respuesta se encuentra en el siguiente enlace:

https://www-s.munimadrid.es/SYR_003_WACiudadanos/validarFormularioBusqueda.do?tipoIdentificacion=anonima&correoSolicitante=ivan.torrejon@hotmail.com&identificadorSeleccionado=referencia&numeroReferencia=502/2015/74864

Siendo la siguiente:

DATOS GENERALES



Sugerencia, reclamación o felicitación

- Tipo de solicitud: Sugerencia
- Fecha de entrada: 06 de octubre de 2015 8:21
- N° de referencia: 502/2015/74864
- Estado actual: Cerrada
- Unidad gestora: D.G. DE VÍAS PÚBLICAS
A.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE
CL BARCO, 20-22 28004 MADRID

Respuesta del Ayuntamiento de Madrid

A.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE
D.G. DE VÍAS PÚBLICAS

Solicitud nº 502/2015/74864

ivan.torrejón@hotmail.com

Madrid, a 14 de octubre de 2015

Estimado Sr.:

Le agradecemos que haya utilizado el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

En relación a su reclamación de 06 de octubre de 2015 y en lo referente a la pavimentación de las calles, le informamos que diariamente se procede a la reparación de las incidencias detectadas en la vía pública. El Departamento de Vías Públicas realiza inspecciones, así como se atiende a los avisos recibidos por la Policía Municipal, Junta de Distrito y demás Organismos. A su vez, los ciudadanos pueden informar de aquellos desperfectos que encuentren en el teléfono 010, oficinas de atención al ciudadano o a través de la aplicación de AVISA en la página Web del Ayuntamiento de Madrid [HYPERLINK "http://www.madrid.es" http://www.madrid.es](http://www.madrid.es). Se trata del sistema de la Dirección General Vías Públicas pone a disposición de los ciudadanos para tramitar incidencias o desperfectos en vía pública de Pavimento y Alumbrado Público. Además, existe la aplicación para el dispositivo móvil de "Avisos Madrid" que es un nuevo canal del Ayuntamiento de Madrid para la comunicación de avisos e incidencias. La aplicación está disponible para su descarga tanto para dispositivos móviles con sistema operativo Android como sistema operativo iOS, ([http://www.madrid.es/Inicio/Contacto/Atención al ciudadano/Aplicación móvil](http://www.madrid.es/Inicio/Contacto/Atención%20al%20ciudadano/Aplicación%20móvil)).

No obstante, esperamos comprenda que esta es una labor continua y permanente, dada la extensión del municipio y la gran cantidad de trabajos a acometer en este sentido. Trabajamos para subsanar todas las anomalías en el plazo más breve posible y mejorar el servicio prestado.

Asimismo, se solicita que se sea más concreto en la localización de las incidencias detectadas en la pavimentación de la vía pública para una mayor celeridad en su reparación.

Agradeciéndole su comunicación, reciba un cordial saludo

DIRECCIÓN GENERAL DE VÍAS PÚBLICAS
CL BARCO, 20-22 28004 MADRID
www.madrid.es/contactar

Foto 36.Pantallazo respuesta a la sugerencia presentada

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

A continuación, se muestra la reclamación presentada:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Paso 1/3 - Complimentar los datos de la solicitud

Los campos marcados con * son obligatorios

Tipo de solicitud:*

Felicitación
 Reclamación
 Sugerencia

Sugerencia, reclamación o felicitación

Texto de la reclamación/sugerencia/felicitación *

Si desea presentar una Sugerencia, Reclamación o Felicitación sobre diversas materias o asuntos, rogamos cumplimente un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

(Tamaño máximo: 2400 caracteres)

Les escribo porque tengo una queja. Justo enfrente del local ubicado al lado de mi portal, Avda. Raimundo Fdez. Villaverde, 36, se forma un charco nada más que llueve un poco, entiendo que es porque no hay un problema de desagüe en la zona. Me gustaría que lo revisaran. espero su respuesta. Gracias.

Caracteres disponibles: 2097

Pasos

- 1** Formulario de sugerencia/reclamación/felicitación
Sirve para presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, retrasos o cualquier otra anomalía del funcionamiento de los mismos.
- 2** Revisión de datos
- 3** Confirmación de envío

Foto 37. Pantallazo del envío de reclamación

Y el correspondiente pantallazo de confirmación:

Paso 3/3 - Confirmación de envío**CONFIRMACIÓN****Sugerencia, reclamación o felicitación**

- Hemos recibido su solicitud correctamente. Recuerde que esta reclamación no es un recurso administrativo y, por tanto, no paralizará los plazos establecidos en la normativa para interponerlos.
 - Fecha de entrada: **06 de octubre de 2015 8:18**
 - Número de referencia: **502/2015/74863**
- Utilice el número de referencia y el documento de identidad indicado en la solicitud para consultar el estado de la misma en esta página [consulta de solicitudes](#).

Hemos remitido un correo electrónico de confirmación a la dirección juanasanchezcobos@hotmail.com, a la que también dirigiremos la contestación

Nuestro plazo de contestación no deberá exceder de los tres meses, aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

Tipo de solicitud

Tipo de Instancia: *RECLAMACIÓN*

Sugerencia, reclamación o felicitación

Les escribo porque tengo una queja. Justo enfrente del local ubicado al lado de mi portal, Avda. Raimundo Fdez. Villaverde, 36, se forma un charco nada más que llueve un poco, entiendo que es porque no hay un problema de desagüe en la zona. Me gustaría que lo revisaran. espero su respuesta. Gracias.

Datos del solicitante

Correo electrónico: juanasanchezcobos@hotmail.com
Teléfono 1: 691818622

Localización de la incidencia

oto 38. Pantallazo con la confirmación de recepción de reclamación

Y los dos correos recibidos, como en el caso de la sugerencia, el primero con la confirmación de recepción y el segundo indicando el departamento al que se ha dirigido dicha reclamación:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

502/2015/74863 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

Para: juanasanchezcobos@hotmail.com

De: **syr@madrid.es**
Enviado: martes, 06 de octubre de 2015 06:19:10 a.m.
Para: juanasanchezcobos@hotmail.com

Su solicitud ha sido recibida e incorporada al sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Agradecemos su colaboración.

Datos de la sugerencia o reclamacion general:

- Número solicitud: 502/2015/74863
- Fecha de alta: 06-oct-2015 8:18:22
- Texto:
Les escribo porque tengo una queja. Justo enfrente del local ubicado al lado de mi portal, Avda. Raimundo Fdez. Villaverde, 36, se forma un charco nada más que llueve un poco, entiendo que es porque no hay un problema de desagüe en la zona. Me gustaría que lo revisaran. espero su respuesta. Gracias.

Nuestro plazo de contestación no deberá exceder de los tres meses, aunque haremos el mayor esfuerzo posible por responderle en un plazo inferior a los quince días laborables a partir de este momento.

Puede consultar el estado de su solicitud en cualquier momento accediendo al siguiente enlace: [Consulta de Sugerencias y Reclamaciones.](#)

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

502/2015/74863 - Sugerencias y Reclamaciones de Ayto. Madrid - Solicitud

syragua@madrid.es (syragua@madrid.es) [Agregar a contactos](#) 08:07 a.m. Acciones

Para: juanasanchezcobos@hotmail.com

De: **syragua@madrid.es**
Enviado: miércoles, 14 de octubre de 2015 08:07:13 a.m.
Para: juanasanchezcobos@hotmail.com

Queremos informarle que su sugerencia o reclamacion general ante el Ayuntamiento de Madrid de referencia 502/2015/74863 presentada el 06-oct-2015 8:18:22 y con el siguiente texto:

- Les escribo porque tengo una queja. Justo enfrente del local ubicado al lado de mi portal, Avda. Raimundo Fdez. Villaverde, 36, se forma un charco nada más que llueve un poco, entiendo que es porque no hay un problema de desagüe en la zona. Me gustaría que lo revisaran. espero su respuesta. Gracias.

ha sido asignada a "DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES" del Ayuntamiento de Madrid para su tramitación.

Puede consultar el estado de su solicitud en cualquier momento accediendo al siguiente enlace: [Consulta de Sugerencias y Reclamaciones.](#)

Este correo ha sido enviado automáticamente por el sistema; por favor, no responda.

Fotos 39 y 40. Pantallazos de correo electrónicos recibidos con la confirmación y la información del departamento al que ha sido dirigida la reclamación enviada

A fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre, no se ha recibido la respuesta definitiva a esta reclamación.

Por otro lado, la inspectora realiza una llamada al número de teléfono: 91 588 47 64, indicado en la Carta de Servicios, preguntando por la sistemática más recomendable a seguir para presentar una reclamación. Le explican detalladamente, que puede hacerlo por teléfono al 010 o bien, a través de la aplicación web. La persona que le atiende es muy amable.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto a los Compromisos citados en la Carta de Servicios se verifica los siguientes:

Los Compromisos 1, 2 y 3 se comprueban a través del envío de las correspondientes reclamación y sugerencia. Se considera un sistema eficaz, sencillo y accesible; y obtiene confirmación de la recepción de ambas.

El **Compromiso 4** se cumple para la sugerencia presentada ya que ha sido contestada en menos de 10 días, por debajo del límite establecido. Con respecto a la reclamación aún no se puede afirmar su cumplimiento al no haberse obtenido contestación.

Por su lado, el **Compromiso 6** se cumple durante la llamada realizada al teléfono citado.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El sistema web para enviar sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones se considera sencillo y accesible.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

A fecha de elaboración del presente informe, 19 de octubre de 2015, se ha obtenido respuesta a la sugerencia, cumpliéndose en cuanto a plazo; por su lado, aún no se ha obtenido respuesta a la reclamación. La información recibida a través de la llamada telefónica ha sido correcta.

4. Tiempos y plazos.

Se cumple para la sugerencia, queda pendiente recibir la respuesta para la reclamación.

5. Atención al cliente.

La atención recibida por la persona de atención telefónica ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

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

AGENCIA DE ACTIVIDADES

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

Para evaluar la atención prestada por el servicio de Agencia de Actividades, la inspectora ha contactado de distintas formas.

En primer lugar, se envían dos correos electrónicos a la dirección: agenciagestlicencias@madrid.es, el día 16 de octubre, del que aún no se ha obtenido respuesta a fecha de entrega del presente informe:

Queja por ruido bar



Iván A. Martín García

Para: agenciagestlicencias@madrid.es; ✉

Responder | ▼

vie 16/10/2015 9:21

Buenos días;

Les escribo porque llevo todo el verano sufriendo por los ruidos procedentes de la terraza del bar que tengo justo debajo de mi ventana, en el barrio de Aluche. En principio, la temporada de terraza ya debería haber terminado pero he visto que han colocado unas estufas de pie y por lo que sé por el portero, tienen pensado abrir todo el invierno. Mi duda es: ¿la licencia de terraza es igual para verano e invierno? Es que de ser así, no sé si aguantaré con los continuos ruidos, ¿se puede poner una queja para que se la haga una inspección? Tengo mis dudas respecto de la hora de cierre.

Gracias.

Un saludo

oto 41. Pantallazo envío de correo electrónico con una consulta respecto a molestias

De: German Ambrona [mailto:german@profolp.com]

Enviado el: viernes, 16 de octubre de 2015 15:01

Para: agenciagestlicencias@madrid.es

Asunto: Información licencia

Buenos días;

Les escribo para preguntar por los trámites necesarios para solicitar licencia y etc, para ubicar un puesto estacional de venta comida rápida en el barrio de Aravaca. Ya hemos iniciado conversación con un proveedor. ¿Cómo puedo informarme?

Gracias. Un saludo.

F

oto 42. Pantallazo envío de correo electrónico con una consulta respecto a solicitud de licencia

Además, la inspectora se acerca a las instalaciones de la Agencia de Actividades, sita en la Calle Bustamante, 16, el día 16 de octubre a las 11:02h. Nada más entrar, pregunta a la persona de información y le indica la sala a la que debe acceder para realizar su consulta respecto a actividades. En ella, encuentra varios mostradores de atención a los que se accede a través de turno automático; por lo que se acerca al mostrador que indica "información" (Ver foto). En él, le pregunta a la persona de atención que quiere asesorarse para la licencia a una nueva actividad que quiere emprender en un local previamente vacío. La persona de atención le comenta que para esto, debe solicitar cita previa al tratarse de una información específica, indicándole que él mismo le concede dicha cita. Tras facilitar su nombre y DNI, la persona de atención le confirma, la primera cita sería para el jueves 29 de octubre a las 10:20h. Le informa que le llegará un SMS de confirmación y un correo electrónico; como así puede comprobarse con los adjuntos a continuación:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



Foto 43. de información Centro Agencia Actividades

< Mensajes 217285 Detalles

Mensaje de texto antes de ayer, 11:07

Ayuntamiento Madrid.
Confirmacion cita OAGLA/
11164129 [el jueves 29 octubre 2015 10:20](#), AGENCIA DE
ACTIVIDADES, Calle [C/ Bustamante 16](#) para
INFORMACION URBANISTICA
ESPECIALIZADA.

Mensaje de texto Enviar

Mostrador

Foto 44.

Foto 44. Pantallazo SMS confirmación

Ayuntamiento de Madrid - Confirmación de cita. ↑ ↓ ×

MadridCitaPrevia@madrid.es (MadridCitaPrevia@madrid.es) [Agregar a contactos](#) 16/10/2015 ▶
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: jueves, 29 de octubre de 2015, a las 10:20
- Dónde: AGENCIA DE ACTIVIDADES, Calle C/ Bustamante , 16
- Motivo: INFORMACIÓN URBANISTICA ESPECIALIZADA
- Código de cita: OAGLA/11164129

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 OAGLA/11164129

Foto 45. Pantallazo de correo electrónico de confirmación de cita previa al servicio de Agencias de Actividades

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

El único compromiso que puede comprobarse a través de la práctica de Cliente Misterioso, es el **Compromiso 1**: a través del tiempo estimado de respuesta a consultas. Las enviadas a través de correo electrónico, aún no han sido contestadas pero se encuentran en plazo; y con respecto a la concesión de cita previa, a la inspectora se le ha otorgado una cita en un plazo inferior a los 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.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por la persona de atención del mostrador de información es correcta.

4. Tiempos y plazos.

La inspectora consigue una cita previa en el plazo establecida y la confirmación, tanto por SMS como por correo electrónico, se reciben de forma automática.

5. Atención al cliente.

Apenas puede valorarse en esta prestación de servicio; si bien, la persona situada en el mostrador de información es amable con la inspectora.

6. Instalaciones y equipamiento.

El Centro de Agencia de Actividades se encuentra en buen estado de limpieza y mantenimiento.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

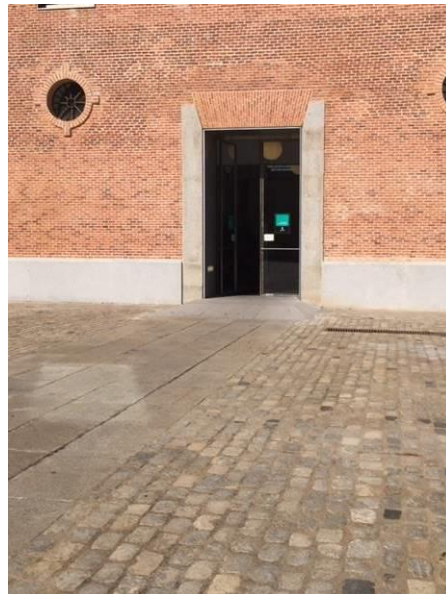
RED DE BIBLIOTECAS

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

Para evaluar el servicio prestado y detallado en esta Carta de Servicios, la inspectora realiza varias visitas, en concreto, las siguientes tres Bibliotecas que conforman la red de municipales: Biblioteca Conde Duque, Biblioteca Francisco Ibañez y Biblioteca Ivan de Vargas. Además, intenta contactar a través de correo electrónico a la dirección ambibliotecas@madrid.es.

Se detalla a continuación:

El día 07 de octubre de 2015, a las 11:53h, la inspectora acude a la Biblioteca Conde Duque. Se trata de un edificio dividido: acceso a Biblioteca (uso general) y musical a un lado; y hemeroteca en el edificio contiguo. Durante aproximadamente una hora, la inspectora recorre las instalaciones de la Biblioteca (uso general) comprobando la existencia de distintos espacios: sala de lectura, consulta, de préstamo, sala infantil y referencia. En las distintas plantas encuentra personal de información y pregunta por distintas cuestiones; en todos los casos el trato es correcto y se ayuda a la inspectora para la localización de ejemplares por secciones. Y para finalizar y poder coger en préstamo un libro y material audiovisual, la inspectora se dirige al mostrador de l planta baja y solicita un carné, que solicita y consigue llevárselo el mismo día. (Ver foto a continuación)

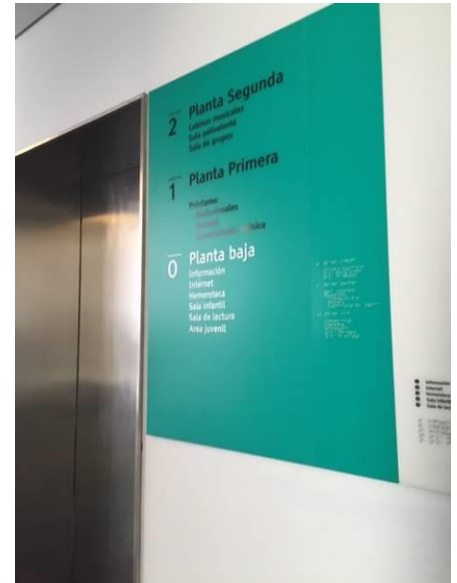
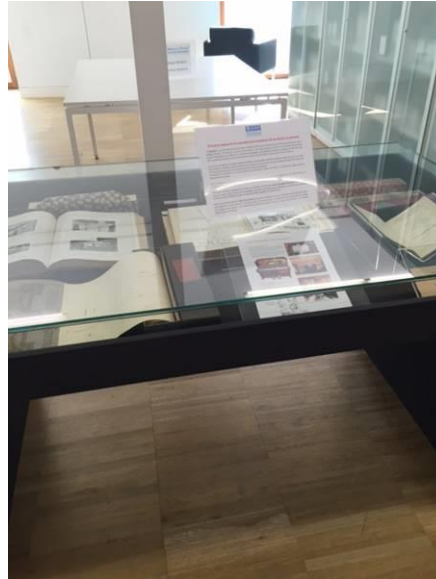


Fotos 1 y 2. Fachada edificio principal y acceso hemeroteca



Foto 3. Carné socio Red de Biblioteca

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



Fotos 4, 5 y 6. Recorrido por instalaciones de Biblioteca (uso general) y musical

El día 15 de octubre, 8 días después de realizar esta visita y de que la inspectora consiguiese su carne de socia de la red de bibliotecas, recibe el siguiente correo electrónico de bienvenida:

Bienvenido a la Red de Bibliotecas Públicas Municipales. ↑ ↓ ×

 AGCyD - Biblioteca Pública / Conde Duque (bpcondeduque@madrid.es) [Agregar a contactos](#) 15/10/2015

Bienvenido a la Red de Bibliotecas Públicas Municipales.
En este correo te enviamos información que te será de utilidad:
(Pulsando la tecla CTRL + clic encima de los enlaces accederás a la información en la web)

- [Servicios a los que te da acceso tu carné](#) (préstamo de libros, multimedia, ebooks, acceso a Internet, descuentos en teatros...).
- [Actividades gratuitas](#) de animación a la lectura y formación.
- [Enlace al catálogo](#) donde buscar en la colección y realizar reservas.
- [Carta de servicios](#) con nuestros compromisos de calidad y [normas de uso](#) de la red de bibliotecas.

Para consultar tu ficha personal, tus préstamos, realizar reservas... necesitas un usuario (tu número de carné) y una contraseña (los cuatro últimos números del carné).
Para estar al día de todas las novedades, visita nuestra [página web](#) y síguenos en las redes sociales.

¡Gracias por utilizar nuestros servicios!

Foto 7. Pantallazo correo electrónico recibido como Bienvenida a la Red de Bibliotecas públicas municipales

La siguiente visita es a la Biblioteca Francisco Ibañez, sita en la Calle Mantuano, 2. La inspectora accede a la biblioteca el día 20 de octubre a las 15:40h. Al entrar, una persona en recepción le indica que la biblioteca se encuentra en la primera planta. Sube por las escaleras pese a que hay también ascensor. En el pasillo previo al acceso a la ala de biblioteca, hay una máquina fotocopidora que anuncia el precio por copia, a 6 céntimos, y unas instrucciones de uso.

Al acceder a la sala de préstamo, encuentra a dos personas en el mostrador de atención y préstamo. En dicha zona se encuentran carteles de zona wifi y otras indicaciones para los usuarios. La inspectora da una vuelta por la zona de libros para préstamo, audiovisuales y hemeroteca. Encuentra un puesto

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

PC para consulta de fondos. Comprueba su funcionamiento, es correcto y es que realiza una búsqueda real y lo contrasta con la solicitud de información en el puesto del mostrador. Tras esta consulta y probar la conexión wifi, la inspectora sale de la biblioteca a las 15:58h.



Cartel identificativo exterior

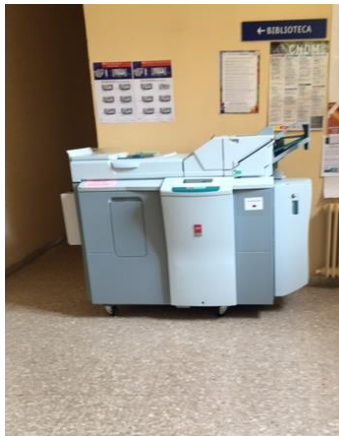


Foto 9. Fotocopiadora

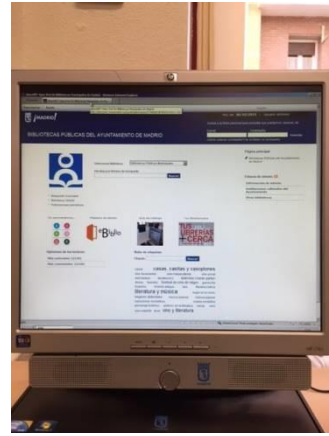


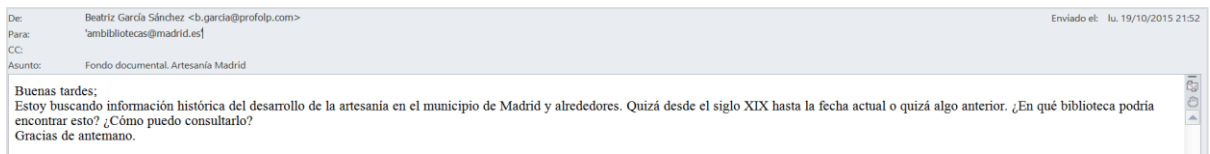
Foto 10. Puesto consulta fondos

Foto 8.

Comentario 1. En el folleto divulgativo de la Carta de Servicios, en la relación de bibliotecas, a esta biblioteca es identificada como Biblioteca Chamartín; mientras que en el cartel que identifica la misma en su fachada exterior cita “Francisco Ibañez”, tal y como se puede comprobar en la foto 8 adjunta.

Y la tercera visita se realiza a la Biblioteca Ivan de Vargas, ubicada en la Calle San Justo, 2. La inspectora accede a las 16:40h el día 20 de octubre. Se dirige a la primera planta en que se encuentra la zona de préstamo y consulta, recorre la instalación durante aproximadamente 15-20 minutos. Comprueba la existencia y funcionamiento de un puesto PC de consulta de fondos (se dispone de 3 puestos pero sólo uno está encendido). Pregunta a una de las personas ubicadas en la zona de atención y préstamo por información con respecto a las actividades de cuentacuentos anunciadas en un tablón de anuncios de la entrada; así como también por las llamadas “tertulias en inglés”. La persona de atención le explica a la inspectora el funcionamiento de ambas actividades. Con toda la información, la inspectora la agradece la atención y sale de la Biblioteca a las 17:02h.

Por último, la inspectora envía el siguiente correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios ambibliotecas@madrid.es



Comentario 2. Automáticamente se recibe un correo de error:



Fotos 11 y 12. Pantallazos consulta de fondos y error de envío

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Con el fin de comprobar de nuevo el funcionamiento de este correo, la inspectora envía de nuevo un correo electrónico el día 20 de octubre pero recibe el mismo correo de error.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Dado el elevado número de compromisos incluidos en esta Carta de Servicios, se indica a continuación los Compromisos que sí han podido evaluarse desde el punto de vista de usuario, cabe destacar: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 y 14.

El resto de compromisos no pueden evaluarse durante las jornadas de inspección.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso a los servicios está asegurado de forma presencial, se comprueba el fácil acceso a los edificios visitados a personas con movilidad reducida. Si bien, a través de correo electrónico no se ha conseguido contactar con la red de bibliotecas.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por el personal en las visitas presenciales ha sido correcta y han mostrado una elevada capacidad de respuesta.

4. Tiempos y plazos.

La inspectora obtiene respuesta a las consultas en la visita presencial ha sido inmediata, así como consigue su carné de usuario en el plazo establecido.

5. Atención al cliente.

Todo el personal con el que trata la inspectora se muestra amable y correcto en sus respuestas.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones de las tres bibliotecas visitadas se encuentran en muy buen estado de conservación y limpieza.

ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA

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

Para verificar el cumplimiento de los Compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, se ha contactado con los Centros de Información Turística a través de distintos medios: por teléfono, presencial (Plaza Mayor y Colón) y solicitud de información a través de correo electrónico. En todos los casos, el resultado ha sido muy satisfactorio.

Visita Punto de Información Centro Plaza Mayor: la primera visita se realiza el día 07 de octubre de 2015. Debido a obras en dicho lugar, el centro se encuentra cerrado y, en su lugar, se dispone de puestos móviles de atención al turista. La inspectora se acerca a uno de los puestos el día citado en torno a las 11:08h, que en ese momento está atendiendo a una persona pero con la que termina en menos de un minuto y pasa a preguntar a la inspectora qué necesita. Le pregunta por posibles actividades culturales para los próximos fines de semana ya que va a recibir visita de unos amigos de fuera y querría conocer distintas opciones. Muy amable, la persona de atención le entrega varios folletos informativo con distinta programación así como con horarios; le explica que en este momento se encuentran en la semana de la arquitectura 2015 y otros eventos.



Fotos 57, 58 y 59. Imagen puestos de información móviles Folletos con información entregados en el puesto de información Plaza Mayor

La inspectora vuelve a visitar este punto de información el día 16 de octubre de 2015; encontrando ya abierto el Centro tras las obras. Cabe destacar tan sólo que la atención es muy correcta igualmente y que las instalaciones resultan confortables y refuerzan la buena imagen de la inspectora con respecto a este servicio.

Visita Punto Información Colón: la inspectora accede al mismo el día 07 de octubre de 2015, a las 13:01h. Nada más entrar, encuentra una persona de atención en unas mesas tras unas cristalerías; quién se dirige a la inspectora y le pregunta qué necesita. Esta consulta respecto de horarios y precio de entrada de los principales museos; a lo que la persona de atención contesta con fluidez y en un lenguaje cordial. Le entrega a la inspectora un plano de la zona centro, para terminar, le pregunta por su provincia de origen.

Comentario 1: A diferencia de lo que ocurre en el punto de información de Colón, en la primera visita al puesto móvil de información de Plaza Mayor, a la inspectora no le preguntan por su provincia de origen ni de los amigos de los que, indica, espera visita.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



Fotos 61 y 62. Puesto de Información Turística Colón. Indicación exterior y acceso por escaleras

Por otro lado, para comprobar el servicio prestado a través de otros medios, la inspectora envía el siguiente correo electrónico, del cual, recibe respuesta el mismo día:

De: Iván A. Martín García <ivan.torreon@hotmail.com>
Para: turismo@esmadrid.com
CC:
Asunto: Rutas turísticas centro Madrid

Enviado el: vi. 16/10/2015 9:30

Buenos días;
Les escribo por informarme respecto a si existen itinerarios definidos con guía por el centro de Madrid. Este fin de semana vienen unos amigos y querría aprovechar a ir con ellos. También querría saber si se imparten en distintos idiomas y es que ellos vienen de Lille y aunque hablan español, preferirían el francés.
Gracias de antemano. Un saludo.

De: Turismo Esmadrid <turismo@esmadrid.com>
Fecha: 16 de octubre de 2015, 10:24:00 CEST
Para: Iván A. Martín García <ivan.torreon@hotmail.com>
Asunto: Re: Rutas turísticas centro Madrid

Estimado Sr. Martín:

En referencia a la solicitud de información turística realizada por usted, le informamos de que desde el Centro de Turismo de Madrid se ofrecen a lo largo del año diferentes rutas que se enmarcan dentro del programa "Visitas Guiadas Oficiales" que consiste en una serie de visitas guiadas por la ciudad de Madrid que se realizan diariamente de lunes a domingo, en diferentes idiomas como español, inglés, francés, alemán, italiano, holandés, ruso y japonés y cuya duración aproximada es de una hora y media a dos horas.

Principalmente, las visitas guiadas se realizan a pie, para todos los públicos, también tenemos visitas dirigidas a familias con niños o a personas con discapacidad y el número máximo de participantes es de 25 para las visitas a pie y 20 para las visitas de personas con alguna discapacidad.

El precio de las visitas a pie oscila entre los 10.90 y 22.90. La compra de entradas se realiza en persona en el Centro de Turismo de Madrid, situado en Plaza Mayor, nº 27. Horario de lunes a domingo de 9.30 a 20.30h, bien por teléfono en el 902221424, en el email visitasguiadas@esmadrid.com o bien en www.entradas.com

Aquí tiene la información referente a la visita en francés:

"Madrid Imprescindible Los Austrias y Latina" (**Madrid Indispensable Des Habsbourg aux Bourbons**)

Descripción: Desde la Plaza Mayor hasta la puerta del Sol y de la mano del gran legado que los Austrias y Borbones dejaron en la Villa, conoceremos algunos de los enclaves esenciales que ningún visitante debe perderse. Nos acompañarán durante el recorrido comercios tradicionales, iglesias, conventos, mesones, palacios, teatros... Lugares y rincones cargados de historia que convierten la visita en una cita inolvidable.

Fotos 63 y 64. Pantallazos envío solicitud de información y respuesta casi inmediata

Y para finalizar, la inspectora realiza un par de llamadas al número de atención: 91 454 44 10, obteniendo una respuesta concreta a la cuestión planteada y mostrando el personal de atención, un gran interés por resolverlas.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

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

A través de la visita presencial a los puntos de Información de Plaza Mayor y Colón se comprueba el cumplimiento de los **Compromisos 2, 4, 5, 8, 9, 11 y 13**. Ambos Centros son accesibles a personas con movilidad reducida, el trato ha sido amable y han facilitado toda la información fiable y requerida en un lenguaje comprensible.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Tal y como se ha indicado, los Centros visitados son accesibles a personas con movilidad reducida. Además, el servicio es fácilmente accesible a través de otros medios: telefónicos y correo electrónico.

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.

La inspectora tiene que esperar un poco para ser atendida en el puesto móvil ubicado en la Plaza Mayor en su primera visita; sin embargo, ni para la siguiente visita al mismo ni en el PIT de Colón debe esperar. Por su lado, la consulta realizada a través de correo electrónico es contestada en el mismo día.

5. Atención al cliente.

La atención prestada en los centros, telefónica y correo electrónico ha sido correcta y amable.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas son accesibles y se encuentran en muy buen estado de limpieza y conservación; destacando positivamente el Centro de Plaza Mayor debido a su reciente remodelación.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

VISITAS GUIADAS OFICIALES DE MADRID

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

Esta Carta de Servicios se inspecciona a través de distintas formas de acceso:

En primer lugar, junto con la visita realizada al Centro de Información Plaza Mayor el día 07 de octubre; se encuentra un puesto que indica "visitas guiadas" (Ver foto adjunta) y al que se solicita información al respecto. La persona de atención le informa que en esos momentos no disponen de folletos informativos para entregar ya que las visitas han cambiado en este mes con respecto al anterior, así como también han cambiado los precios. Así, lo recomendable, le indica, es que consulte la página web: www.madrid.es; y en ella consulte los diferentes itinerarios.



Foto 65. Puesto de información Visita guiadas Plaza Mayor

A continuación, por tanto, la inspectora consulta la web y envía un correo electrónico solicitando plaza en una de las visitas guiadas:

De: Beatriz García Sánchez [mailto:b.garcia@profolp.com]

Enviado el: viernes, 9 de octubre de 2015 13:18

Para: 'visitasguiadas@esmadrid.com'

Asunto: reserva visita guiada. Viernes 16

Buenas tardes;

Les escribo porque quiero reservar para la visita del próximo viernes día 16: Leyendas, Casas encantadas y Fantasmas en la Villa y Corte. Según he leído empieza a las 18h, verdad? ¿Cómo confirmo mi plaza? Iremos dos personas.

Quedo a la espera de noticias. Un saludo.

Beatriz García.

f

Foto 66. Pantallazo envío correo electrónico solicitando plaza en una de las visitas guiadas

Se obtiene respuesta el mismo día:

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

De: Visitas Guiadas Esmadrid [mailto:visitasguiadas@esmadrid.com]

Enviado el: viernes, 9 de octubre de 2015 13:47

Para: Beatriz García Sánchez

Asunto: Re: reserva visita guiada. Viernes 16

Estimada Sra. García:

Gracias por confiar en nuestro servicio. El número de reserva de su petición es 1718543 para la visita "Leyendas..." del día 16 de octubre a las 18 horas, para dos personas.

Podrá realizar el pago el mismo día de la visita hasta 30 minutos antes del comienzo de la misma en el mostrador de Visitas Guiadas del Centro de Turismo de Plaza Mayor, 27, tanto en efectivo y con tarjeta de crédito.

Esperamos disfruten de la visita.

Un saludo,

Foto 67. Pantallazo envío correo electrónico que confirma plaza para la visita guiada solicitada

Con esta confirmación, la inspectora acude el día citado, día 16 de octubre a las 17:00h al centro Plaza Mayor para hacer efectivo el pago de la visita guiada y la consecuente realización de la misma. El resultado es muy satisfactorio: en primer lugar, el pago se realiza con tarjeta bancaria, siendo esta una de las fórmulas de pago permitidas y, en segundo y último lugar, la visita se realiza según lo esperado: el guía se presenta en el lugar puntual con el equipo de audición preparado para entregar a todos los asistentes y finaliza a la hora prevista.



encuentro para inicio de visita



Foto 69. Equipo de audición entregado

68. Lugar de

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Se pueden comprobar los siguientes Compromisos:

El **Compromiso 1** se cumple, no obstante, el día de la consulta presencial en el puesto móvil de información, a la inspectora, la persona de atención, le indica que debe consultar la web para obtener el detalle de la programación de visitas guiadas actualizada.

El **Compromiso 2** se comprueba a través de la rápida respuesta recibida para la solicitud de plaza, en el mismo día; y el correo descrito en la Carta de Servicios anterior de información turística que, igualmente, es contestado el día del envío.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

2. Accesibilidad a los Servicios.

Tal y como se ha indicado, los Centros visitados son accesibles a personas con movilidad reducida. Además, el servicio es fácilmente accesible a través de otros medios: telefónicos y correo electrónico.

Comentario 1. La visita realizada, pese a que la impresión por parte de la inspectora es positiva, quizá sí debía anunciarse como una ruta algo extensa en cuanto a recorrido puesto que podría ocurrir que para personas con una mayor dificultad en su movilidad, podría resultarles complicada de seguir. Se comprueba en auditoría que se cumple con esta recomendación y en los folletos divulgativos, a los que no tiene acceso la inspectora, se encuentra detallado el itinerario.

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.

La respuesta a través de correo electrónico para confirmar plaza para la visita guiada se obtiene en el mismo día, así como también la contestación a otras consultas.

5. Atención al cliente.

La atención prestada por el personal de información es correcta. Por su parte, la guía de la visita realizada demuestra una gran profesionalidad.

6. Instalaciones y equipamiento.

En cuanto a instalaciones, se podría incluir el Centro de Información Plaza Mayor, por lo tanto, como ya se ha mencionado, se encuentra en muy buen estado de limpieza y conservación. Y, en cuanto a equipamientos, podría destacarse aquí el equipo de audición entregado a la inspectora y al resto de asistentes a la visita guiada, funcionando correctamente durante todo el recorrido.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO

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

Para verificar el cumplimiento de lo expuesto en esta Carta de Servicios, se han realizado varias llamadas al número de teléfono de denuncias, al de información turística, enviado consulta a la dirección: satmadrid@esmadrid.es, y se ha visitado la sede del SATE, ubicado en la Calle Leganitos, 19. Se detalla a continuación:

En primer lugar, se envía consulta a través de correo electrónico el día 09 de octubre de 2015:

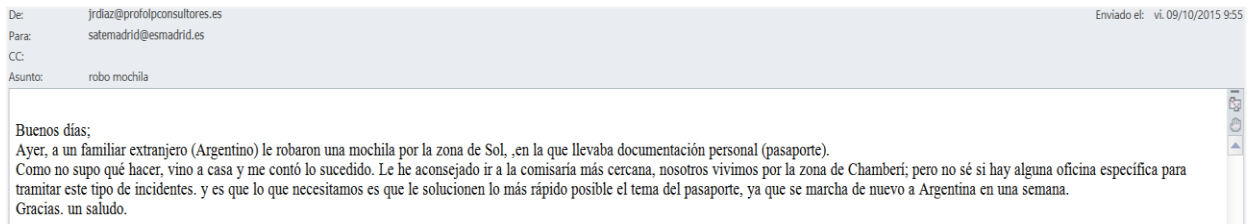


Foto 70. Pantallazo envío correo electrónico consulta por robo

Comentario 1. A fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre, 10 días después del envío de este correo de consulta, no se ha obtenido respuesta. Se comprueba en auditoría que sí se contesta por parte del SATE a la cuestión planteada pero salta un error con el correo electrónico.

Por otro lado, se han realizado varias llamadas al teléfono de denuncias: 902 102 112. La sistemática es la misma: salta un contestador que pregunta por el idioma en que se requiere ser atendido y dando a elegir una de las opciones propuestas. A continuación, el mensaje siguiente es saber si la consulta es para saber cuál es la comisaría más cercana según código postal y, en segundo lugar, el procedimiento a seguir para interponer una demanda a través de la web. La inspectora elige las dos opciones en distintas llamadas. En ambos casos, el resultado es satisfactorio: en el primero se le indica la dirección de la comisaría más próxima: según el CP 28003, la dirección es: Calle Rafael Calvo, 33. Además, el propio contestador da opción de repetir la respuesta. Por otro lado, al marcar la opción de demanda vía web, se obtiene la explicación detallada del proceso a seguir.

Y, además, se ha realizado una llamada al número: 91 454 44 10. La inspectora ha comentado que ha perdido una cartera, ante lo que la persona de atención le responde que este número es sólo para información turística, que para este tipo de situaciones debe llamar al número 902..., o bien, acudir directamente al SATE, que tiene horario de lunes a domingo, de 9 a 00h.

Comentario 2. Valorar si en esta Carta de Servicios, enfocada a la atención del turista extranjero en situaciones complicadas, del tipo de pérdida o robo de objetos y/o documentación; es conveniente que aparezca este número de atención turística dado que finalmente, la persona de atención lo único que va a hacer es derivar al teléfono 902..., o bien, dirigirle a la oficina presencial del SATE.

Y, por último, la inspectora acude a la oficina del SATE el día 17 de octubre de 2015: se encuentra allí a las 14:28h. Al intentar entrar, un policía para a la inspectora y le pregunta que necesita. Le explica que quiere hacer una consulta de información al SATE. Como le insiste en que necesita, la inspectora le comenta que su sobrina de 15 años que ha venido de Casablanca a pasar unos días con ella ha extraviado su documentación y, por ello, quiere información respecto de cómo tramitar esto. El policía le contesta que en el SATE le van a remitir al consulado de Marruecos; lo mismo que puede hacer él, así que muy amable, le invita a entrar al edificio, previo al acceso al SATE y busca en un listado la dirección de dicho consulado, informándole también de que previamente deberán poner una denuncia. No obstante, lo mejor, le indica, es preguntar en el consulado. Le deja hacer una foto al listado de direcciones, indicándole que lo mejor es que llame ya el lunes porque duda de que hoy estén abiertos. La inspectora le agradece la atención y sale del edificio a las 14:31h.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------



señalización SATE

Embajada de Luxemburgo	C/ Claudio Coello, 78 - 1º. 28001 Madrid	+34 91 4359164
Embajada de Malasia	Pº Castellana, 91 - 5º. 28046 Madrid	+34 91 5550684
Embajada de Malta	Pº de la Castellana, 45- 6º dcha. 28046 Madrid	+34 91 3913061
Embajada de Marruecos	C/ Serrano, 179. 28002 Madrid	+34 91 5631090
Embajada de Mauritania	C/ Velázquez, 90. 3º. 28071 Madrid	+34 91 5757006
Embajada de México	Carrera de S. Jerónimo, 46. 28014 Madrid	+34 91 3692814
Embajada de Nicaragua	Paseo de la Castellana, 127 - 1º B. 28046 Madrid	+34 91 5555510
Embajada de Nigeria	C/ Segre, 23. 28002 Madrid	+34 91 5630911
Embajada de Noruega	Paseo de la Castellana, 31 (Edificio La Pirámide, planta 9). 28046 Madrid	+34 91 3103116
Embajada de Nueva Zelanda	C/ Pinar, 7. 3. 28006 Madrid	+34 91 5230226
Embajada de los Países Bajos	Avenida del Comandante Franco, 32. 28016 Madrid	+34 91 3537500
Embajada de Pakistán	Avenida Pío XII, 11. 28016 Madrid	+34 91 3458965
Embajada de Palestina	Avenida Pío XII, 20. 28016 Madrid	+34 913453258
Embajada de Panamá	C/ Claudio Coello 86, 1º. 28006 Madrid	+34 91 5365000

Foto 71.

Foto 72. Listado de teléfonos y dirección de los diferentes consulados

Cartel

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Únicamente, se comprueba el **Compromiso 1**: al realizar la llamada telefónica, se indica que la atención puede prestarse en distintos idiomas.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio del SATE resulta accesible de forma presencial; no obstante, la inspectora no consigue acceder directamente a su personal gracias a la amabilidad de uno de los policías situado en la puerta del edificio. Por otro lado, no se ha podido contactar a través de correo electrónico pero sí por teléfono.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información proporcionada por el contestador del número 902., es correcta. Si bien, resulta algo escueta en caso de que una persona necesite otro tipo de información que no sea acudir a una comisaría o interponer una demanda a través de la web. Si bien, esta limitación en la información proporcionada puede compensarse con la asistencia personal.

4. Tiempos y plazos.

La respuesta a través de correo electrónico aún no se ha recibido. Respecto de la atención telefónica y presencial, podría asegurarse de que es correcta.

5. Atención al cliente.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

La atención prestada por el personal de atención telefónica al turista es correcta. Por su parte, aunque no se alcanza a hablar con el personal del mismo SATE, el policía que atiende a la inspectora es amable y correcto en su respuesta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones se pueden ver desde apenas la entrada, pero parecen encontrarse en buen estado de limpieza y conservación.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

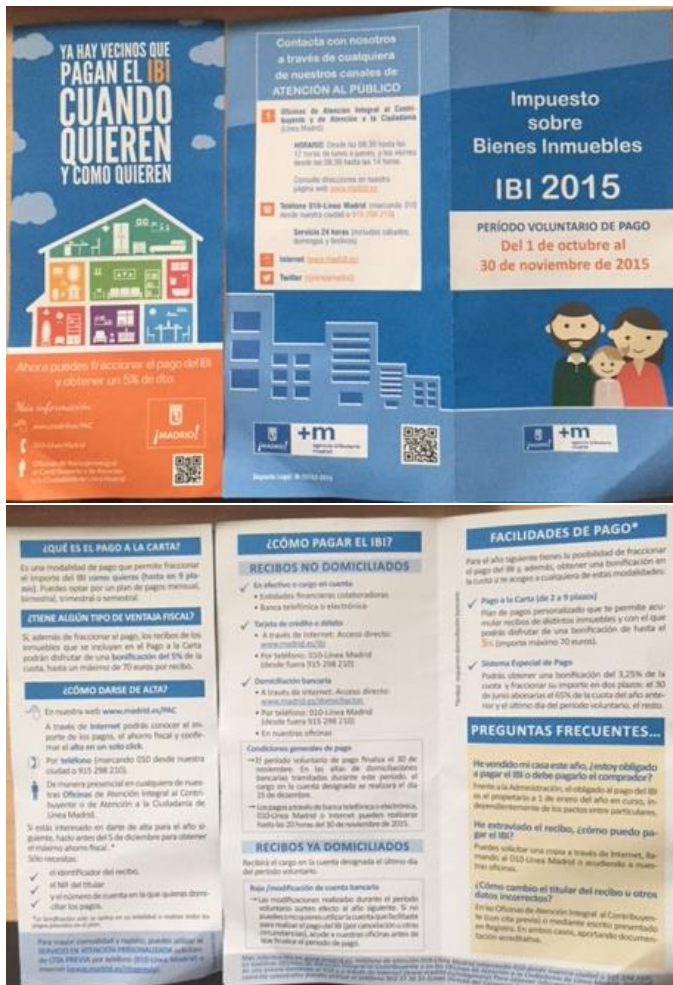
ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE

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

El servicio prestado se evalúa a través de atención telefónica prestada por el número 010 y presencial, en concreto, se visita la Oficina de Atención Integral al Contribuyente (OAI) de Cuatro Caminos.

En primer lugar, la inspectora realiza una llamada al 010, el día 07 de octubre de 2015, a las 16:56h. Salta un contestador que indica que todos los agentes están ocupados pero dos minutos después, contesta una persona de atención. Le pregunta por la domiciliación del impuesto de bienes inmuebles de su vivienda habitual, antes lo que le contesta que tiene varias opciones, o bien, por teléfono, vía web o en las mismas oficinas de atención al ciudadano. Le informa, además, de la oficina más cercana según domicilio.

En segundo lugar, la inspectora acude a la OAI de Cuatro Caminos el día 16 de octubre a las 09:44h. La inspectora explica en recepción que quiere información sobre cómo domiciliar el impuesto de bienes de su garaje. Le entregan un número de referencia para ser atendido y pasa a la sala de espera. En menos de un minuto es atendida: la persona de información le explica la sistemática a seguir para este mismo año y siguientes; las distintas opciones de pago directo o aplazado; y le indica que para hacerlo con mayor celeridad, se acerque de nuevo a una de sus oficinas. Le entrega un folleto explicativo con esta misma información.



Fotos 73 y 74. Folleto de información respecto a la consulta planteada: IBI.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

A través de la visita realizada a la OAIC se comprueba el cumplimiento de los **Compromisos 1, 2 y 3**; ya que la atención recibida cumple en tiempo y forma con lo descrito.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio de las OAIC son accesibles, en concreto, la visitada sita en Calle Raimundo Fdez. Villaverde, 32, se encuentra en planta baja y facilita el acceso a personas con movilidad reducida. Por otro lado, el servicio también se presta con eficacia a través de teléfono lo que permite acceder al mismo cómodamente.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información proporcionada por la persona de atención del 010 es correcta; así como también la proporcionada por la persona de la OAIC visitada.

4. Tiempos y plazos.

Se cumplen los tiempos marcados para la atención presencial y telefónica.

5. Atención al cliente.

La atención prestada es adecuada en forma, el personal que atiende a la inspectora se muestra amable y cordial.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas se encuentran en buen estado de limpieza y conservación.



Foto 75. Fachada edificio OAIC Cuatro Caminos

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

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

A los servicios prestados y anunciados en esta Carta de Servicios se intenta acceder a través de distintas vías pero el resultado no ha sido del todo satisfactorio, se detalla a continuación:

En primer lugar, la inspectora realiza varias llamadas fallidas a los números de atención indicados en la Carta de Servicios. El teléfono 91 781 75 05 sí que permite dar llamada pero no se obtiene respuesta, mientras que con el número 91 781 75 07 no se consigue ni establecer llamada.

En segundo lugar, la inspectora envía una consulta el día 08 de octubre de 2015 a la dirección: datos censales@madrid.es; de la que no obtiene respuesta a fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre de 2015. Debido a esta no respuesta, vuelve a enviarlo desde otra dirección de correo el día 16 de octubre (Ver a continuación).

De: jrdiaz@profolpconsultores.es [mailto:jrdiaz@profolpconsultores.es]
Enviado el: jueves, 8 de octubre de 2015 16:00
Para: datos censales@madrid.es
Asunto: Consulta padrón.

Buenas tardes,

Les escribo porque soy propietario de una vivienda en el barrio de Tetuán que tuve alquilada hace un año y durante los tres años anteriores. Me gustaría informarme si yo, como propietario, puedo saber si estos inquilinos siguen empadronados en mi domicilio y de ser así, puedo quitarles demostrando que ya no viven en mi casa de alquiler... Es que llevo recibiendo correo suyo desde que se fueron y en los últimos meses he recibido varias notificaciones. En caso de que sí pueda, ¿Cómo he de hacer?

Gracias. un saludo.
Juan.

De: Beatriz García Sánchez <b.garcia@mileniussolutions.es>
Para: 'datos censales@madrid.es'
CC:
Asunto: Consulta
Enviado el: vi. 16/10/2015 8:07

Buenas tardes,
Les escribo porque soy co- propietaria, junto con mi marido, de una vivienda en el barrio de Tetuán que tuvimos alquilada hace un año y durante los tres años anteriores. Nos gustaría informarnos de si nosotros, como propietarios, podemos saber si estos inquilinos siguen empadronados en nuestro domicilio y de ser así, quitarles demostrando que ya no viven allí... Es que llevo recibiendo correo suyo desde que se fueron y en los últimos meses he recibido varias notificaciones. ¿Cómo hacemos? Les escribí mi marido hace unas semanas, no sé si por aquí no pueden ofrecer esta información, si es así, nos pueden decirnos dónde debemos acudir?
Gracias.!

Fotos 76 y 77. Pantallazos de correos electrónicos enviados

Y, en último lugar, siguiendo el contenido de la Carta de Servicios de que dispone la inspectora (última evaluación: junio 2014) acude a las instalaciones en que indica se encuentra la sede: Calle Nuñez de Balboa, 33. Madrid. Al llegar allí, comprueba que este servicio ya no se encuentra allí debido a que se han trasladado, según cartel, en marzo de 2015.

Se comprueba, a fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre de 2015, que en la actual Carta de Servicios que tiene fecha de revisión en julio de 2015, la dirección citada es correcta: Calle Cartagena, 178.

Comentario 1. La Carta de Servicios que utiliza la inspectora y que se encuentra desactualizada, consigue descargarla de la web en julio de 2015; teniendo en cuenta que el servicio cambia de ubicación en marzo de 2015, durante unos meses, la información aportada por dicho documento es incorrecta. Se cita únicamente como comentario pero debería analizarse este hecho y revisar el proceso de actualización de este tipo de información en documentos que puedan llegar a usuarios.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Debido a que la visita se realiza a la sede anterior y que ni las llamadas realizadas ni la consulta a través de correo electrónico obtienen respuesta, no puede comprobarse el cumplimiento de ninguno de los Compromisos.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Del mismo modo, tal y como se cita en el punto anterior, no puede valorarse si los servicios prestados son accesibles.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Coincidiendo con los dos anteriores, no se puede analizar la información recibida ni la capacidad de respuesta.

4. Tiempos y plazos.

A fecha de auditoría, no se ha recibido respuesta a ninguno de los correos enviados.

5. Atención al cliente.

No se puede valorar la atención prestada por el personal de esta unidad.

6. Instalaciones y equipamiento.

Dado que las instalaciones visitadas son las antiguas, no puede valorarse este aspecto.



Fotos 78 y 79.
Edificio anterior y
cartel anunciando el
traslado.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

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

El servicio prestado se evalúa a través de la consulta de la web www.madrid.es, y el servicio prestado de atención vía correo electrónico. Se detalla a continuación:

La inspectora envía un correo electrónico el día 09 de octubre de 2015 y obtiene respuesta el día siguiente:

consulta datos evolución escuela infantil pública ↑ ↓ ×

 BEATRIZ GARCIA SANCHEZ 09/10/2015
Para: estadistica@madrid.es ✉

De: **BEATRIZ GARCIA SANCHEZ** (b.garciasa@hotmail.com)
Enviado: viernes, 09 de octubre de 2015 10:04:31
Para: estadistica@madrid.es (estadistica@madrid.es)

Buenos días;

Les escribo porque me gustaría saber si pueden facilitarme datos con respecto a la evolución de la ocupación de las escuelas infantiles públicas del ayuntamiento de Madrid. ¿Sería posible? o debería acercarme a sus instalaciones para que me informen?

Gracias de antemano. Un saludo.

RE: consulta datos evolución escuela infantil pública ↑ ↓ ×

 Mazario Sopeña, Maria Jesus (mazariosmj@madrid.es) [Agregar a contactos](#) 09/10/2015 ▶
Para: 'BEATRIZ GARCIA SANCHEZ' CC: Bermejo Aguña, Antonio ✉

Buenos días:

En nuestra página web www.madrid.es/estadistica se encontrará datos sobre los alumnos de educación infantil por Distritos, le adjunto el enlace, si quiere tener datos de años anteriores los puede encontrar bajo el epígrafe de Banco de Datos.

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Estadistica/Areas-de-informacion-estadistica/Educacion/Ensenanzas-de-Regimen-General?vgnextfmt=default&vgnextoid=9fb43f5147959210VqnVCM1000000b205a0aRCD&vgnextchannel=cab07cc99a73a210VqnVCM1C>

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta que se le presente y le recordamos que la educación es una competencia de las Comunidades Autónomas por lo también podría consultar los datos de la Comunidad de Madrid en su web o llamando al teléfono de su Instituto de Estadística.

Atentamente,

M^a Jesús Mazarío Sopeña

Subdirección General de Estadística

C/ Cartagena, 178 c/v a C/ Príncipe de Vergara, 140

28002 Madrid

Tif.: 91/781 74 93

otos 80, 81 y 82. Pantallazos envíos correo electrónico

Y, además, se envía otra cuestión a través de correo electrónico con otra dirección:

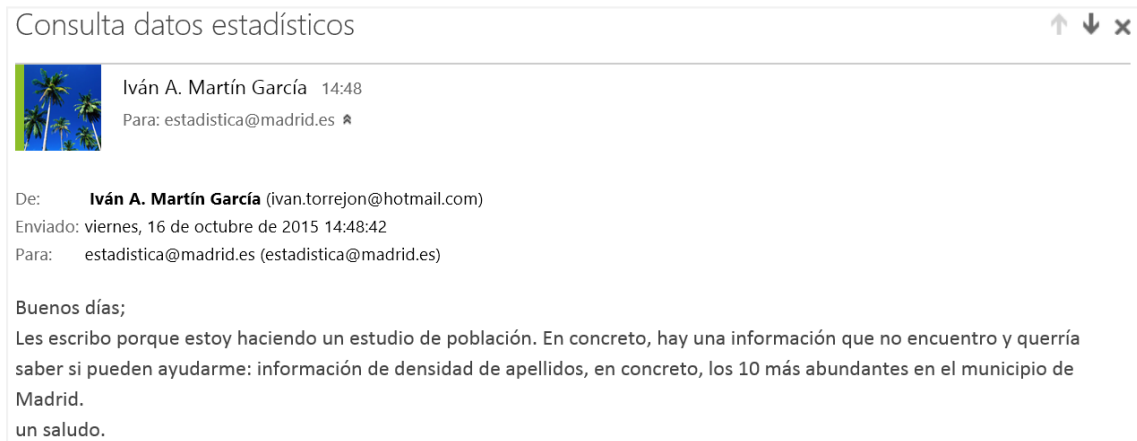


Foto 83. Pantallazo envío consulta correo electrónico.

De esta consulta, no se obtiene aún respuesta a fecha de entrega del presente informe.

Y por último, la inspectora acude a la sede de la oficina de Información estadística indicada en la Carta de Servicios cuya fecha de última evaluación es junio 2014. Así, igual que le ocurre con la oficina de Padrón Municipal, al llegar a la sede de la Calle Nuñez de Balboa, 33, verifica que este servicio se ha trasladado también a la Calle Cartagena, 178.

Desviación 1. A fecha de entrega del presente informe, 19 de octubre, en la página web se encuentra publicado como folleto divulgativo de la Carta de Servicios de Información estadística la versión de última actualización, junio de 2014. Y el documento en pdf con el texto íntegro que puede consultarse tiene fecha de actualización, noviembre de 2015. En cualquier caso, en ambos documentos, la dirección indicada para este servicio es incorrecta ya que sigue situándolo en la Calle Nuñez de Balboa, 33.

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Tras la respuesta obtenida al correo electrónico enviado para el que se obtiene respuesta el mismo día, se comprueba el cumplimiento de los **Compromisos 2 y 4**.

Además, se evalúa el contenido publicado en la página web y se puede confirmar el cumplimiento del **Compromiso 6**.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Debido a un error en la Cartas de Servicio publicada, la inspectora no puede acceder al servicio presencial. Si bien, puede contactar con personal a través de correo electrónico sin ninguna dificultad.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información proporcionada por la persona de atención a través de correo es adecuada.

4. Tiempos y plazos.

Pese a que no se dispone de plazo máximo, la respuesta a la consulta realizada a través de correo electrónico se obtiene el mismo día, con lo que se puede asegurar que el servicio es eficaz.

5. Atención al cliente.

La atención prestada a través del contacto de correo electrónico es correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Dado que las instalaciones visitadas son las antiguas, no puede valorarse este aspecto.
(Ver fotos 78 y 79)

2000/0654/CDS/01	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	Carta de Servicios: Clases y Escuelas Deportivas: La información proporcionada en la web a través del documento del programa deportivo del Centro Fabián Roncero no coincide con la facilitada por la persona de atención telefónica que asegura que no se imparte una de las actividades anunciada. Ejemplo: clases de Aquarunning, independiente de las clases de Aquagym.
02	Carta de Servicios Calidad del Aire: se detecta que en la Carta de Servicios publicada con fecha de revisión julio 2015, en formato pdf, se anuncia un Servicio de Gestión y Tramitación de ayudas y/o subvenciones para cambio de caldera de calefacción que ya actualmente no se presta.
03	Carta de Servicios Educación y Sensibilización Ambiental: El teléfono anunciado en la Carta de Servicios con fecha de actualización de abril de 2015 no se encuentra actualizado.
04	Carta de Servicios Información Estadística. Se detecta que la información incluida en la Carta de Servicios publicada en la web con fecha de actualización, para el folleto divulgativo, de junio 2014, y para el texto íntegro, de noviembre 2014, con respecto a la dirección, no se encuentra actualizada.

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 Fernando Martín. DIRECCIÓN: Avenida Santo Ángel de la Guarda, s/n. Madrid
CENTRO 2: Oficina Municipal de Información al Consumidor. Distrito Chamberí. DIRECCIÓN: Raimundo Fernandez Villaverde, 8. Madrid.
CENTRO 3: Centro de Educación Ambiental La Dehesa de la Villa DIRECCIÓN: Parque de la Dehesa de la Villa. C/ Francos Rodríguez, 81. Madrid.
CENTRO 4: Oficina de Agencia de Actividades DIRECCIÓN: Calle Bustamante, 16. Madrid.
CENTRO 5: Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca y Biblioteca Musical. DIRECCIÓN: Calle Conde Duque, 9. Madrid.
CENTRO 6: Centro Punto de Información Turística Plaza Mayor. DIRECCIÓN: Plaza Mayor, s/n. Madrid.
CENTRO 7: Centro Punto de Información Turística Colón. DIRECCIÓN: Calle Génova, s/n. Madrid.
CENTRO 9: Punto de Información Visitas guiadas Plaza Mayor. DIRECCIÓN: Plaza Mayor, s/n. Madrid.
CENTRO 10: Servicio de Atención Turista Extranjero (SATE) DIRECCIÓN: Calle Leganitos, 19. Madrid.
CENTRO 11: Oficina de Atención Integral al Ciudadano Cuatro Caminos DIRECCIÓN: Avda. Raimundo Fdez. Villaverde, 32. Madrid.