

**CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE INFORMACIÓN AMBIENTAL Y COORDINACIÓN DE CONTENIDOS WEB**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR 2015	RESULTADOS (1/07/2015-30/06/2016)	RESULTADOS (1/07/2016-31/12/2016)	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Responder de forma inmediata a las consultas telefónicas y presenciales recibidas en horario de atención. Las consultas registradas en el contestador fuera de horario o cuando, dentro del horario, todas las líneas están ocupadas, se atienden, en horario de servicio durante las 24 horas siguientes al registro de la llamada	Porcentaje de solicitudes de información ambiental presenciales y telefónicas atendidas en 24 horas	100%	99,60%	99,71%	99,28%	95,27%	99,71%	99,23%	99,09%	Mensual	Herramienta informática para el Registro y gestión de las Solicitudes de Información Ambiental (SINA) e informe estadístico mensual de la Unidad responsable.
Garantizar el principio de agilidad en la tramitación y resolución de las solicitudes de información, respondiendo al 90% de las solicitudes escritas de información ambiental en un plazo inferior a 15 días.	Tiempo medio de respuesta a solicitudes formuladas por escrito	15 días	4,5 días	5,21 días	6,93 días	5,90 días	6,75 días	5,54 días	11,7 días	Mensual	Herramienta informática para el Registro y gestión de las Solicitudes de Información Ambiental (SINA) e informe estadístico mensual de la Unidad responsable.
Informar a los ciudadanos adecuadamente, manteniendo un nivel de satisfacción con el trato recibido superior a 3,5 sobre 4	Nivel de satisfacción con el trato recibido	3,5 sobre 4	3,9 de media sobre 4	3,9 de media sobre 4	3,9 de media sobre 4	3,6 de media sobre 4	3,8 de media sobre 4	*	3,23 de media sobre 4 (1)	Anual	Encuestas presenciales y telefónicas
Actualización del Repertorio de legislación ambiental de aplicación en la Comunidad de Madrid <a href="http://www.madrid.org/legislacionambiental/">www.madrid.org/legislacionambiental/</a> en un plazo inferior a 5 días desde su publicación en los Boletines Oficiales (DOUE, BOE, BOCM) y difusión de novedades de la legislación ambiental	Tiempo medio de actualización del Repertorio de Legislación Ambiental	5 días	2,6	4,25	3	1,64	1,39	1,13	0,52	Mensual	Herramienta informática para el Registro y gestión del Repertorio de Legislación Ambiental de la Comunidad de Madrid (RLMA) e informe estadístico mensual de la Unidad responsable.
	Número de Boletines de novedades de Legislación Ambiental	12	12	12	11	12	12	12	12	Anual	Herramienta informática para el envío de Boletines a suscriptores (BIA) e informe estadístico mensual de la Unidad responsable.
Se realizarán al menos 2 envíos del Boletín de Información Ambiental al mes	Número de Boletines de Información Ambiental realizados mensualmente	2	4,5	3,8	3,6	3,6	3,6	3,7	2,25	Mensual	Herramienta informática para la gestión del envío de Boletines a suscriptores (BIA) e informe estadístico mensual de la Unidad responsable.
Poner a disposición del público interesado información sobre el estado y la evolución del medio ambiente a través de un informe de coyuntura anual y otras publicaciones, tanto en papel como digitales	Publicaciones sobre el estado y evolución del medio ambiente	2	1	2	2	2	3	2	2	Anual	Informe estadístico anual del Área
Publicar los resultados del Área de Información Ambiental y Coordinación de Contenidos Web en el portal institucional con carácter trimestral que permita el seguimiento de todos los compromisos recogidos en la Carta de Servicios	Informe de resultados del Área	1	2	4	4	4	4	4	4	Trimestral	Informe estadístico mensual del Área

\*Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la situación de pandemia COVID-19 y suspensión de la actividad presencial desde marzo de 2020, no se ha podido recabar los datos referidos a este indicador.