



En virtud de lo establecido en el artículo 9.4 de la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid se dispone la publicación en la página web del Ayuntamiento de Madrid del texto íntegro de los Acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el 22 de junio de 2017.

ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

- 1.- Autorizar y disponer el gasto de 1.000.000,00 euros, destinado a la financiación de operaciones corrientes de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.
- 2.- Autorizar el contrato de servicios para la atención especializada a menores en desprotección social y sus familias a través de dos centros de atención a la infancia (CAI) en el municipio de Madrid, y el gasto plurianual de 2.541.638,90 euros, como presupuesto del mismo.

ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

A PROPUESTA DE LOS CONCEJALES PRESIDENTES Y DE LAS CONCEJALAS PRESIDENTAS DE LOS DISTRITOS

- 3.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.236.783,36 euros, correspondiente a la prórroga del contrato de gestión de servicios públicos del centro sociocultural Maestro Alonso. Distrito de Salamanca.
- 4.- Convalidar el gasto de 7.806,88 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.
- 5.- Convalidar el gasto de 8.050,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.
- 6.- Convalidar el gasto de 5.769,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Moncloa-Aravaca.
- 7.- Convalidar el gasto de 53.817,33 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Usera.
- 8.- Convalidar el gasto de 25.000,00 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Puente de Vallecas.
- 9.- Convalidar el gasto de 29.192,89 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.
- 10.- Convalidar el gasto de 205.785,96 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.
- 11.- Convalidar el gasto de 332.679,32 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.



- 12.- Convalidar el gasto de 603.630,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

TERCER TENIENTE DE ALCALDE

- 13.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.
- 14.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.
- 15.- Desestimar el recurso de reposición interpuesto contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.
- 16.- Desestimar el recurso de reposición interpuesto contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

- 17.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 30.842,04 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo; Desarrollo Urbano Sostenible; y Medio Ambiente y Movilidad).
- 18.- Autorizar el contrato derivado de la prórroga del Acuerdo marco para el suministro de combustible y carburantes de automoción para la flota



de vehículos municipal y de producción de energía calorífica u otros usos para las dependencias municipales, lote 5 Gasóleo tipo C para calefacción en edificios municipales, y autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.319.250,11 euros.

ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

- 19.- Autorizar el contrato de suministro de elementos de protección de motorista para el Cuerpo de Policía Municipal, y el gasto plurianual de 667.678,00 euros, como presupuesto del mismo.
- 20.- Rectificar el error material advertido en el Acuerdo de 8 de junio de 2017 que aprobó la concesión de la Cruz al Mérito de la Policía Municipal a miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid e integrantes de otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y Personal Civil.

ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

- 21.- Quedar enterada de la Memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones correspondiente al año 2016, elaborada por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

- 22.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 03.10 "Metro", promovido por Residencial el Andén del Retiro Sociedad Cooperativa Madrileña. Distrito de Retiro.

ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

- 23.- Avocar la competencia para resolver las solicitudes formuladas para la modificación o suspensión con carácter temporal de los niveles máximos de emisión sonora en los eventos enmarcados en la celebración de la manifestación y las fiestas de Madrid Orgullo "MADO" – WorldPride 2017, y autorizar la suspensión de tales niveles durante dichos eventos.
- 24.- Autorizar el Acuerdo Marco para la ejecución de trabajos hortícolas sostenibles en centros escolares.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

1.- Autorizar y disponer el gasto de 1.000.000,00 euros, destinado a la financiación de operaciones corrientes de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar y disponer el gasto de 1.000.000,00 euros, a favor de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., correspondiente a la aportación total de la anualidad 2017 destinado a la financiación de gastos corrientes derivados de la puesta en marcha del servicio de intermediación comunitaria en comunidades de vecinos de viviendas pertenecientes a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., o gestionadas por ella.

El órgano competente para autorizar y disponer el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

A propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Autorizar y disponer el gasto de 1.000.000,00 euros a favor de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., para financiar la aportación total de la anualidad 2017 correspondiente a los gastos corrientes derivados de la puesta en marcha del servicio de intermediación comunitaria en comunidades de vecinos de viviendas pertenecientes a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., o gestionadas por ella, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/152.10/445.00 "Transferencias corrientes a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo, S.A." del vigente presupuesto municipal.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

2.- Autorizar el contrato de servicios para la atención especializada a menores en desprotección social y sus familias a través de dos centros de atención a la infancia (CAI) en el municipio de Madrid, y el gasto plurianual de 2.541.638,90 euros, como presupuesto del mismo.

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar el contrato de servicios para la atención especializada a menores en desprotección social y sus familias a través de dos centros de atención a la infancia (CAI) en el municipio de Madrid, con vigencia desde el 1 de octubre de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2019, ambos inclusive, prorrogable, y el gasto plurianual de 2.541.638,90 euros, IVA incluido, como presupuesto del mismo. El contrato se divide en 2 lotes.

El contrato se califica como administrativo de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y se adjudicará por procedimiento abierto y tramitación ordinaria, atendiendo a una pluralidad de criterios.

El órgano competente para autorizar el contrato y el gasto plurianual es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con el artículo 17.1 e) y g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Autorizar el contrato de servicios para la atención especializada a menores en desprotección social y sus familias a través de dos centros de atención a la infancia (CAI) en el municipio de Madrid, con vigencia desde el 1 de octubre de 2017 hasta el 30 de septiembre de 2019, ambos inclusive. El contrato se divide en 2 lotes.

Segundo.- Autorizar el gasto plurianual de 2.541.638,90 euros, IVA incluido, que se imputará a la aplicación presupuestaria 001/027/231.02/227.99 "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales" o equivalente del presupuesto municipal, con arreglo a la siguiente distribución por anualidades:



303.561,58 euros con cargo al ejercicio de 2017
1.220.769,45 euros con cargo al ejercicio de 2018
1.017.307,87 euros con cargo al ejercicio de 2019.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

*A PROPUESTA DE LOS CONCEJALES PRESIDENTES Y
DE LAS CONCEJALAS PRESIDENTAS DE LOS DISTRITOS*

3.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.236.783,36 euros, correspondiente a la prórroga del contrato de gestión de servicios públicos del centro sociocultural Maestro Alonso. Distrito de Salamanca.

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.236.783,36 euros, IVA incluido, correspondiente a la prórroga del contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, del Centro Socio Cultural Maestro Alonso del Distrito de Salamanca.

El plazo de ejecución del contrato finaliza el 30 de junio de 2017 y el pliego de cláusulas administrativas particulares contempla la posibilidad de prórroga, desde el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2021, ambos inclusive. El Distrito de Salamanca propone hacer uso de dicha cláusula, contando para ello con la conformidad del contratista.

El órgano competente para autorizar y disponer el gasto plurianual es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias de los Distritos.

En su virtud, a propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Salamanca que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.236.783,36 euros IVA incluido, a favor de TRITOMA S.L. con CIF: B-78342615, correspondiente a prórroga del contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión, del Centro Socio Cultural Maestro Alonso del Distrito de Salamanca, desde el el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2021, ambos inclusive, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/204/933.02/227.99 o equivalente del presupuesto municipal, con el siguiente desglose por anualidades:



Año 2017 por importe total de 128.831,60 euros
Año 2018 por importe total de 309.195,84 euros
Año 2019 por importe total de 309.195,84 euros
Año 2020 por importe total de 309.195,84 euros
Año 2021 por importe total de 180.364,24 euros.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

4.- Convalidar el gasto de 7.806,88 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 7.806,88 euros, IVA incluido, correspondiente al servicio de organización, desarrollo y evaluación del programa de ocio activo del colectivo de discapacitados psíquicos y respiro familiar, prestados en el período comprendido entre el 14 de enero y el 22 de abril de 2017, ambos inclusive, del Distrito de Fuencarral-El Pardo.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Fuencarral-El Pardo, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social , previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 7.806,88 euros, IVA incluido, a favor de AYACA NATURALEZA Y VIDA, S.L., con CIF B81748808, correspondiente al servicio de organización, desarrollo y evaluación del programa de ocio activo del colectivo de discapacitados psíquicos y respiro familiar, prestados en el período comprendido entre el 14 de enero y el 22 de abril de 2017, ambos inclusive, del Distrito de Fuencarral-El Pardo, con cargo a la aplicación presupuestaria G/208/231.06/227.99 "Integración comunitaria y emergencia social". "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales" del presupuesto vigente de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

5.- Convalidar el gasto de 8.050,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 8.050,23 euros, IVA incluido, correspondiente a los servicios técnicos de iluminación, montaje, sonido y labores auxiliares necesarios para el desarrollo de las actividades ordinarias, extraordinarias y de apoyo a fiestas organizadas por el Distrito de Fuencarral-El Pardo durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero de 2017, ambos incluidos.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Fuencarral-El Pardo, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 8.050,23 euros, IVA incluido, a favor de MERINO Y MERINO PRODUCCIONES, S.L., con CIF B81590606, correspondiente a los servicios técnicos de iluminación, montaje, sonido y labores auxiliares necesarios para el desarrollo de las actividades ordinarias, extraordinarias y de apoyo a fiestas organizadas por el Distrito de Fuencarral-El Pardo durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero de 2017, ambos incluidos, con cargo a la aplicación presupuestaria G/001/208/334.1/227.99 "Actividades Culturales". "Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales" del presupuesto vigente de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

6.- Convalidar el gasto de 5.769,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Moncloa-Aravaca.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 5.769,23 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación del servicio de terapia ocupacional en los centros municipales de mayores durante el mes de abril 2017. Distrito de Moncloa-Aravaca.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta de la Concejala Presidenta del Distrito de Moncloa-Aravaca, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 5.769,23 euros, IVA incluido, a favor de SANIVIDA, S.L., con CIF B-83649632, correspondiente a la prestación del servicio de terapia ocupacional en los centros municipales de mayores del Distrito de Moncloa-Aravaca durante el mes de abril 2017 con cargo a la aplicación presupuestaria 001/209/231.03/227.99.del presupuesto vigente de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

7.- Convalidar el gasto de 53.817,33 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Usera.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 53.817,33 euros, IVA incluido, correspondiente a los gastos derivados de la prestación del servicio de animación sociocultural y de actividades y talleres en los centros de mayores del Distrito de Usera, durante los meses de febrero, marzo y abril de 2017.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta de la Concejala Presidenta del Distrito de Usera, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto 53.817,33 euros (IVA incluido), a favor de ARCI NATURE INTERVENCION SOCIAL, S.L.U., con CIF B80372253, correspondiente a los gastos derivados de la prestación del servicio de animación sociocultural y de actividades y talleres en los centros de mayores del Distrito de Usera, durante los meses de febrero, marzo y abril de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 2017/001/212/231.03/227.99 del vigente presupuesto de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

8.- Convalidar el gasto de 25.000,00 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Puente de Vallecas.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto generado en el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive, por importe de 25.000,00 euros (IVA incluido).

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006 de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Puente de Vallecas, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 25.000,00 euros, IVA incluido, a favor de la mercantil COLECTIVIDADES BEDMAR, S.L, con CIF: B-80232572, por la prestación del servicio de comedores de los centros municipales de mayores del Distrito de Puente de Vallecas entre el 1 de marzo y el 30 de abril de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria G-001/213/23103/22799 "Personas mayores y Servicios Sociales. Otros trabajos realizados por otras emp. y prof."del vigente presupuesto municipal de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

9.- Convalidar el gasto de 29.192,89 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 29.192,89 euros, IVA incluido, correspondiente a la ejecución del programa Espacio Socio Deportivo para los Barrios de San Andrés y Villaverde Bajo, en el Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2017, ambos inclusive.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Villaverde, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 29.192,89 euros, a favor de Centro de Iniciativas para la Infancia y la Familia, S.L., con CIF B81064933 correspondiente al programa Espacio socio deportivo para los barrios de San Andrés y Villaverde Bajo en el Distrito de Villaverde, durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001.217/231.02/227.99 Familia e Infancia - Otros trabajos realizados por otras Emp. y Prof., del presupuesto vigente de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

10.- Convalidar el gasto de 205.785,96 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 205.785,96 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación del servicio de Auxiliares de Información en el Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Villaverde, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 205.785,96 euros, IVA incluido, a favor de Ferrovial Servicios, S.A., con CIF A80241789, correspondiente a la prestación del servicio de Auxiliares de Información en el Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/933.02/227.99 Edificios. Otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales del presupuesto vigente de 2017.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

11.- Convalidar el gasto de 332.679,32 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 332.679,32 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación del servicio de mantenimiento de los equipamientos adscritos al Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Villaverde, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 332.679,32 euros, IVA incluido, a favor de Ferrovial Servicios, S.A., con CIF A80241789, correspondiente a la prestación del servicio de mantenimiento de los equipamiento adscritos al Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive, con cargo al presupuesto vigente de 2017 con el siguiente desglose:

- 175.336,80 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/323.01/212.00 Centros Docentes Enseñanza Infantil y Primaria. Reparación, mantenimiento y conservación. Edificios y otras construcciones.
- 65.457,96 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/933.02/212.00 Edificios. Reparación, mantenimiento y conservación. Edificios y otras construcciones.
- 91.884,56 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/342.01/212.00 Instalaciones Deportivas. Reparación, mantenimiento y conservación. Edificios y otras construcciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

12.- Convalidar el gasto de 603.630,23 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Villaverde.

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 603.630,23 euros, IVA incluido, correspondiente a la prestación del servicio de limpieza de los equipamientos adscritos al Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para el año 2017.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Villaverde, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto de 603.630,23 euros, IVA incluido, a favor de Ferrovial Servicios, S.A., con CIF A80241789, correspondiente a la prestación del servicio de limpieza de los equipamiento adscritos al Distrito de Villaverde, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2017, ambos inclusive, con cargo al presupuesto vigente de 2017 con el siguiente desglose:

- 416.083,51 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/323.01/227.00 (Centros Docentes Enseñanza Infantil y Primaria. Limpieza y aseo).
- 178.621,31 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/933/02/227.00 (Edificios. Limpieza y aseo).
- 8.925,41 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 001/217/342/01/227.00 (Instalaciones Deportivas. Limpieza y aseo).

[Volver al índice](#)

[Volver al índice](#)

TERCER TENIENTE DE ALCALDE

13.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

Con fecha 4 de mayo de 2017 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid adoptó el siguiente acuerdo: "Cambiar la denominación de las calles, plazas y travesías de la ciudad de Madrid sustituyéndolas por las alternativas que se indican en cada caso contenidas en el apartado VII del informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica con fecha 24 de abril de 2017, al que se prestó conformidad por el Pleno del Ayuntamiento en su sesión (13/2017) extraordinaria y urgente, de 28 de abril de 2017, en los términos previstos en la Disposición Adicional Única de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios" que se concretó en 52 calles entre las que se encuentra la de Caídos de la División Azul.

Por los siguientes interesados se interpone recurso de reposición, mediante escrito presentado en la fecha y con el número de anotación en el registro de entrada que figura a continuación relacionado, contra el referido acuerdo.

<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
000001605e1701446396	01.06.17	
000001605e1701446936	01.06.17	
000001605e1701447412	01.06.17	
000001605e1701446491	01.06.17	
000001605e1701446869	01.06.17	
000001605e1701447055	01.06.17	
000001605e1701447151	01.06.17	
000001605e1701447344	01.06.17	
000001605e1701446631	01.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
000001605e1701446690	01.06.17	
000001605e1701446818	01.06.17	
000001605e1701447257	01.06.17	
000001605e1701446992	01.06.17	
000001605e1701447099	01.06.17	
000001605e1701447473	01.06.17	
000001605e1701447563	01.06.17	
2017/0521151	26.05.17	
2017/0521187	26.05.17	
2017/0521229	26.05.17	
2017/0521297	26.05.17	
2017/0521337	26.05.17	
2017/0527365	29.05.17	
2017/0527424	29.05.17	
2017/0527676	29.05.17	
2017/0531001	29.05.17	
2017/0531033	29.05.17	
2017/0531069	29.05.17	
2017/0531094	29.05.17	
2017/0531116	29.05.17	
2017/0531149	29.05.17	
2017/0530209	29.05.17	
2017/0548538	01.06.17	
2017/0554485	02.06.17	
2017/0525624	29.05.17	
2017/0525641	29.05.17	
2017/0525663	29.05.17	
2017/0525672	29.05.17	
2017/0525689	29.05.17	
000000800_17_0002856	05.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
000000800_17_0002853	05.06.17	
000000673_17_0004132	06.06.17	
2017/0559433	05.06.17	
2017/0545732	01.06.17	
2017/0545782	01.06.17	
2017/0545809	01.06.17	
2017/0545825	01.06.17	
000000673_17_0004129	06.06.17	
2017/0545847	01.06.17	
2017/0545876	01.06.17	
2017/0547466	01.06.17	
2017/0547507	01.06.17	
2017/0547521	01.06.17	
000000800_17_0002852	05.06.17	
000000800_17_0002855	05.06.17	
000000800_17_0002857	05.06.17	
000000800_17_0002858	05.06.17	
2017/0547543	01.06.17	
2017/0547561	01.06.17	
000000800_17_0002854	05.06.17	
2017/0547593	01.06.17	
000000800_17_0002859	05.06.17	

Asimismo, se solicita por los recurrentes al amparo de lo previsto en el artículo 117 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la inmediata suspensión del acuerdo recurrido.

Examinados los referidos escritos se comprueba la identidad del contenido de los mismos.

Por el Tercer Teniente de alcalde, con fecha 12 de junio de 2017 se requiere al Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid la emisión de informe sobre las cuestiones que sirven de base a los



recursos de reposición planteados, así como, informe sobre la petición de suspensión planteada.

Con fecha 13 de junio de 2017 se emiten sendos informes por la Presidenta del Comisionado de la Memoria Histórica en contestación a las peticiones efectuadas por el Tercer Teniente de Alcalde que constan en el expediente, que se asumen sirviendo de base a la propuesta.

En su virtud, visto el expediente remitido por el Tercer Teniente de Alcalde, previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.-Acumular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los recursos interpuestos por los interesados y en la fecha que a continuación se relacionan, contra el acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 relativo al cambio de nombre de 52 calles de la ciudad y en concreto la calle Caídos de la División Azul.

<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
000001605e1701446396	01.06.17	
000001605e1701446936	01.06.17	
000001605e1701447412	01.06.17	
000001605e1701446491	01.06.17	
000001605e1701446869	01.06.17	
000001605e1701447055	01.06.17	
000001605e1701447151	01.06.17	
000001605e1701447344	01.06.17	
000001605e1701446631	01.06.17	
000001605e1701446690	01.06.17	
000001605e1701446818	01.06.17	
000001605e1701447257	01.06.17	
000001605e1701446992	01.06.17	
000001605e1701447099	01.06.17	
000001605e1701447473	01.06.17	
000001605e1701447563	01.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
2017/0521151	26.05.17	
2017/0521187	26.05.17	
2017/0521229	26.05.17	
2017/0521297	26.05.17	
2017/0521337	26.05.17	
2017/0527365	29.05.17	
2017/0527424	29.05.17	
2017/0527676	29.05.17	
2017/0531001	29.05.17	
2017/0531033	29.05.17	
2017/0531069	29.05.17	
2017/0531094	29.05.17	
2017/0531116	29.05.17	
2017/0531149	29.05.17	
2017/0530209	29.05.17	
2017/0548538	01.06.17	
2017/0554485	02.06.17	
2017/0525624	29.05.17	
2017/0525641	29.05.17	
2017/0525663	29.05.17	
2017/0525672	29.05.17	
2017/0525689	29.05.17	
000000800_17_0002856	05.06.17	
000000800_17_0002853	05.06.17	
000000673_17_0004132	06.06.17	
2017/0559433	05.06.17	
2017/0545732	01.06.17	
2017/0545782	01.06.17	
2017/0545809	01.06.17	
2017/0545825	01.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
000000673_17_0004129	06.06.17	
2017/0545847	01.06.17	
2017/0545876	01.06.17	
2017/0547466	01.06.17	
2017/0547507	01.06.17	
2017/0547521	01.06.17	
000000800_17_0002852	05.06.17	
000000800_17_0002855	05.06.17	
000000800_17_0002857	05.06.17	
000000800_17_0002858	05.06.17	
2017/0547543	01.06.17	
2017/0547561	01.06.17	
000000800_17_0002854	05.06.17	
2017/0547593	01.06.17	
000000800_17_0002859	05.06.17	

Segundo.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos por los citados interesados y en las fechas relacionadas anteriormente contra el referido acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017, por los motivos expuestos en el informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid de fecha 13 de junio de 2017.

Tercero.- Denegar la suspensión del acto recurrido por las razones que se expresan en el informe del referido órgano.

Cuarto.- Notificar por los servicios del Área de Cultura y Deportes a los interesados el presente acuerdo”.

[Volver al índice](#)

[Volver al índice](#)

14.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

Con fecha 4 de mayo de 2017 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid adoptó el siguiente acuerdo: "Cambiar la denominación de las calles, plazas y travesías de la ciudad de Madrid sustituyéndolas por las alternativas que se indican en cada caso contenidas en el apartado VII del informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica con fecha 24 de abril de 2017, al que se prestó conformidad por el Pleno del Ayuntamiento en su sesión (13/2017) extraordinaria y urgente, de 28 de abril de 2017, en los términos previstos en la Disposición Adicional Única de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios" que se concretó en 52 calles entre las que se encuentra la del General Millán Astray.

Por los siguientes interesados se interpone recurso de reposición, mediante escrito presentado en la fecha y con el número de anotación en el registro de entrada que figura a continuación relacionado, contra el referido acuerdo.

<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
2017/0553400	02.06.17	
2017/0553370	02.06.17	
2017/0553330	02.06.17	
2017/0553300	02.06.17	
2017/0559500	05.06.17	
2017/0559555	05.06.17	
2017/0559592	05.06.17	
2017/0559623	05.06.17	
2017/0559656	05.06.17	
2017/0559682	05.06.17	
2017/0559812	05.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
2017/0559932	05.06.17	
2017/0559972	05.06.17	
2017/0560019	05.06.17	
2017/0560052	05.06.17	
2017/0560086	05.06.17	

Asimismo, se solicita por los recurrentes al amparo de lo previsto en el artículo 117 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la inmediata suspensión del acuerdo recurrido.

Examinados los referidos escritos se comprueba la identidad del contenido de los mismos.

Por el Tercer Teniente de alcalde, con fecha 12 de junio de 2017 se requiere al Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid la emisión de informe sobre las cuestiones que sirven de base a los recursos de reposición planteados, así como, informe sobre la petición de suspensión planteada.

Con fecha 13 de junio de 2017 se emiten sendos informes por la Presidenta del Comisionado de la Memoria Histórica en contestación a las peticiones efectuadas por el Tercer Teniente de Alcalde que constan en el expediente, que se asumen sirviendo de base a la propuesta.

En su virtud, visto el expediente remitido por el Tercer Teniente de Alcalde, previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Acumular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los recursos interpuestos por los interesados y en la fecha que a continuación se relacionan, contra el acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 relativo al cambio de nombre de 52 calles de la ciudad y en concreto la calle General Millán Astray.

<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
2017/0553400	02.06.17	
2017/0553370	02.06.17	



<u>N.º Entrada Registro</u>	<u>Fecha de entrada</u>	<u>Recurrente</u>
2017/0553330	02.06.17	
2017/0553300	02.06.17	
2017/0559500	05.06.17	
2017/0559555	05.06.17	
2017/0559592	05.06.17	
2017/0559623	05.06.17	
2017/0559656	05.06.17	
2017/0559682	05.06.17	
2017/0559812	05.06.17	
2017/0559932	05.06.17	
2017/0559972	05.06.17	
2017/0560019	05.06.17	
2017/0560052	05.06.17	
2017/0560086	05.06.17	

Segundo.- Desestimar los recursos de reposición interpuestos por los citados interesados y en las fechas relacionadas anteriormente contra el referido acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017, por los motivos expuestos en el informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid de fecha 13 de junio de 2017.

Tercero.- Denegar la suspensión del acto recurrido por las razones que se expresan en el informe del referido órgano.

Cuarto.- Notificar por los servicios del Área de Cultura y Deportes a los interesados el presente acuerdo.

[Volver al índice](#)



15.- Desestimar el recurso de reposición interpuesto contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

Con fecha 4 de mayo de 2017 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid adoptó el siguiente acuerdo: "Cambiar la denominación de las calles, plazas y travesías de la ciudad de Madrid sustituyéndolas por las alternativas que se indican en cada caso contenidas en el apartado VII del informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica con fecha 24 de abril de 2017, al que se prestó conformidad por el Pleno del Ayuntamiento en su sesión (13/2017) extraordinaria y urgente, de 28 de abril de 2017, en los términos previstos en la Disposición Adicional Única de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios" que se concretó en 52 calles entre las que se encuentra la del General Millán Astray.

Por D. _____, en nombre y representación de la Hermandad Nacional de Antiguos Caballeros Legionarios, se interpone recurso de reposición, mediante escrito presentado en fecha 5 de junio de 2017 y con el número de anotación en el registro de entrada 2017/561275, contra el referido acuerdo.

Por el Tercer Teniente de alcalde, con fecha 12 de junio de 2017 se requiere al Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid la emisión de informe sobre la cuestión que sirve de base al recurso de reposición planteado.

Con fecha 13 de junio de 2017 se emite informe por la Presidenta del Comisionado de la Memoria Histórica en contestación a la petición efectuada por el Tercer Teniente de Alcalde que consta en el expediente, que se asume sirviendo de base a la propuesta.

En su virtud, visto el expediente remitido por el Tercer Teniente de Alcalde, previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.-Desestimar el recurso de reposición interpuesto por D. _____, en nombre y representación de la Hermandad Nacional de Antiguos Caballeros Legionarios, en fecha 5 de junio de 2017 contra el referido acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017, por los motivos expuestos en el



informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid de fecha 13 de junio de 2017.

Segundo.- Notificar por los servicios del Área de Cultura y Deportes al interesado el presente acuerdo.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

16.- Desestimar el recurso de reposición interpuesto contra el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de fecha 4 de mayo de 2017 por el que se cambia la denominación de determinadas calles, plazas y travesías de la Ciudad de Madrid en aplicación de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

Con fecha 4 de mayo de 2017 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid adoptó el siguiente acuerdo: "Cambiar la denominación de las calles, plazas y travesías de la ciudad de Madrid sustituyéndolas por las alternativas que se indican en cada caso contenidas en el apartado VII del informe emitido por el Comisionado de la Memoria Histórica con fecha 24 de abril de 2017, al que se prestó conformidad por el Pleno del Ayuntamiento en su sesión (13/2017) extraordinaria y urgente, de 28 de abril de 2017, en los términos previstos en la Disposición Adicional Única de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios" que se concretó en 52 calles entre las que se encuentra la del Puerto de los Leones.

Por D. _____ se interpone recurso de reposición, mediante escrito presentado en fecha 23 de mayo de 2017 y con el número de anotación en el registro de entrada 2017/0503293, contra el referido acuerdo.

Por el Tercer Teniente de alcalde, con fecha 12 de junio de 2017 se requiere al Comisionado de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid la emisión de informe sobre la cuestión que sirve de base al recurso de reposición planteado:-

Con fecha 13 de junio de 2017 se emite informe por la Presidenta del Comisionado de la Memoria Histórica en contestación a la petición efectuada por el Tercer Teniente de Alcalde que consta en el expediente, que se asume sirviendo de base a la propuesta.

En su virtud, visto el expediente remitido por el Tercer Teniente de Alcalde, previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Desestimar el recurso de reposición interpuesto por D. _____ en fecha 23 de mayo de 2017 contra el referido acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017, por los motivos expuestos en el informe emitido por el Comisionado



de la Memoria Histórica del Ayuntamiento de Madrid de fecha 13 de junio de 2017.

Segundo.- Notificar por los servicios del Área de Cultura y Deportes al interesado el presente acuerdo.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

17.- Aprobar inicialmente la propuesta de concesión de un suplemento de crédito por importe de 30.842,04 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo; Desarrollo Urbano Sostenible; y Medio Ambiente y Movilidad).

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar inicialmente, y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el periodo de información pública, la propuesta de concesión de un suplemento de crédito, por importe de 30.842,04 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid (Áreas de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo; Desarrollo Urbano Sostenible; y Medio Ambiente y Movilidad).

La citada modificación se financia con el remanente líquido de tesorería afectado a gastos con financiación afectada obtenido de la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio 2016.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, los expedientes de aprobación de suplementos de crédito se sujetarán a los mismos trámites y requisitos que los presupuestos. En consecuencia, la propuesta debe someterse a un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. De no presentarse alegaciones en este plazo, la propuesta inicial se convertirá en definitiva, según establece el apartado Cuarto, en relación con el Tercero, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

De conformidad con lo dispuesto en el mencionado artículo 177 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en relación con los artículos 17.1, párrafos c) y g), y 49 de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, corresponde a la Junta de Gobierno la aprobación de la citada propuesta y al Pleno del Ayuntamiento la aprobación del suplemento de crédito.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid



ACUERDA

Primero.- Aprobar inicialmente y de manera definitiva si no se presentan alegaciones durante el período de información pública, para su elevación al Pleno, la siguiente propuesta de concesión de un suplemento de crédito:

"Aprobar la concesión de un suplemento de crédito por importe de 30.842,04 euros en el Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid, con el desglose y aplicación presupuestaria que se detalla:

- *1.570,17 euros, en la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.06 "Estudios y trabajos técnicos" del programa 231.03 "Personas mayores y servicios sociales" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2017.*
- *25.271,87 euros, en la aplicación presupuestaria 001/087/151.03/227.03 "Gastos por acción subsidiaria" del programa 151.03 "Ejecución y control de la edificación" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2017.*
- *4.000,00 euros, en la aplicación presupuestaria 001/097/170.00/445.01 "A la Empresa Municipal de Transportes, S.A." del programa 170.00 "Dirección y Gestión administrativa de Medio Ambiente y Movilidad" del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2017.*

La citada modificación se financia con el remanente líquido de tesorería afectado a gastos con financiación afectada obtenido de la liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid del ejercicio 2016".

Segundo.- Abrir un período de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, durante los cuales los interesados podrán examinar la propuesta de concesión del suplemento de crédito y presentar alegaciones.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

18.- Autorizar el contrato derivado de la prórroga del Acuerdo marco para el suministro de combustible y carburantes de automoción para la flota de vehículos municipal y de producción de energía calorífica u otros usos para las dependencias municipales, lote 5 Gasóleo tipo C para calefacción en edificios municipales, y autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.319.250,11 euros.

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar el contrato derivado de la prórroga del Acuerdo marco para el suministro de combustible y carburantes de automoción para la flota de vehículos municipal y de producción de energía calorífica u otros usos para las dependencias municipales, Lote 5 "Gasóleo tipo C para calefacción en edificios municipales", adjudicado a PETROLI, S.L.U., por el periodo comprendido entre el 15 de noviembre de 2017 y el 14 de noviembre de 2018, así como autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.319.250,11 euros, IVA incluido.

Al tratarse de un contrato cuyo importe supera la cantidad de 500.000,00 euros en gastos corrientes, el órgano competente para autorizar la celebración del contrato y autorizar y disponer el gasto es la Junta de Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.e) y g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

A propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Autorizar el contrato derivado de la prórroga del Acuerdo marco para el suministro de combustible y carburantes de automoción para la flota de vehículos municipal y de producción de energía calorífica u otros usos para las dependencias municipales, lote 5 "Gasóleo tipo C para calefacción en edificios municipales", adjudicado a la empresa PETROLI, S.L.U., por el periodo comprendido entre el 15 de noviembre de 2017 y el 14 de noviembre de 2018.

Segundo.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.319.250,11 euros, IVA incluido, con la siguiente distribución por anualidades:

- 102.864,53 euros, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/057/920.03/221.03 del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2017.



- 1.216.385,58 euros, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/057/920.03/221.03 o equivalente del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2018.

[Volver al índice](#)

[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

19.- Autorizar el contrato de suministro de elementos de protección de motorista para el Cuerpo de Policía Municipal, y el gasto plurianual de 667.678,00 euros, como presupuesto del mismo.

El Acuerdo tiene por objeto autorizar el contrato de suministro de elementos de protección de motorista para el Cuerpo de Policía Municipal (7 lotes), para un periodo de siete meses, siendo la fecha prevista de inicio el 1 de septiembre de 2017 y el gasto plurianual de 667.678,00 euros, IVA incluido, como presupuesto del mismo.

El contrato tiene naturaleza de contrato administrativo de suministro, adjudicándose mediante procedimiento abierto conforme a los artículos 9, 138 y 157 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid autorizar el contrato y el gasto plurianual, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 e) y g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Autorizar el contrato de suministro de elementos de protección de motorista para el Cuerpo de Policía Municipal (7 lotes), para un periodo de siete meses, siendo su fecha prevista de inicio el 1 de septiembre de 2017.

Segundo.- Autorizar el gasto plurianual de 667.678,00 euros, IVA incluido, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/067/132.01/221.04 "Vestuario", o equivalente del presupuesto municipal, de acuerdo con el siguiente desglose por lotes y anualidades:

LOTES	CONCEPTO	AÑO 2017	AÑO 2018
Nº 1	CASCOS MOTORISTA DE DISTRITO (U.I.D.)	149.435,00 euros.	57.475,00 euros.
Nº 2	CASCOS MOTOCICLETA GRAN CILINDRADA (U.E.T.)	50.820,00 euros.	14.520,00 euros.



Nº 3	CASCOS MOTOCICLETA DE CAMPO COMPUESTO FIBRA DE VIDRIO Y RESINAS (U.M.A.)	31.581,00 euros.	10.527,00 euros.
Nº 4	CASCO MOTOCICLETA DE CAMPO POLICARBONATO	45.980,00 euros.	11.495,00 euros.
Nº 5	CAMISetas CON PROTECCIONES DE MOTORISTA (U.I.D.)	206.910,00 euros.	57.475,00 euros.
Nº 6	GUANTES DE MOTORISTA ALTA VELOCIDAD INVIERNO	14.157,00 euros.	4.719,00 euros.
Nº 7	GUANTES DE MOTORISTA ALTA VELOCIDAD VERANO	9.438,00 euros.	3.146,00 euros.
	IMPORTE TOTAL ANUALIDADES	508.321,00 euros.	159.357,00 euros.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

20.- Rectificar el error material advertido en el Acuerdo de 8 de junio de 2017 que aprobó la concesión de la Cruz al Mérito de la Policía Municipal a miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid e integrantes de otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y Personal Civil.

Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid de 8 de junio de 2017 se aprobó la concesión de la Cruz al Mérito de la Policía Municipal, a los miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, integrantes de otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y Personal Civil que se relacionaban en el Anexo que se incorporaba al citado Acuerdo.

Habiéndose detectado error material en el Anexo del referido Acuerdo al duplicarse uno de los miembros del Cuerpo de Policía Municipal propuesto para la citada condecoración, relacionado en el número de orden 14 y 25, siendo el correcto el número 14 con la categoría profesional de Cabo, es preciso proceder a su subsanación.

El artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que las Administraciones Públicas podrán rectificar el cualquier momento, de oficio a instancia de los interesados, los errores materiales de hecho o aritméticos existentes en sus actos.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Rectificar el error material advertido en el Anexo del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 8 de junio de 2017, por el que se Concedía la Cruz al Mérito de la Policía Municipal, a los miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, integrantes de otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y Personal Civil, en el sentido siguiente:

Deberá eliminarse el número de orden 25 por duplicidad con el 14, siendo este último el correcto, quedando el citado Anexo redactado de la siguiente forma:



"ANEXO"

CRUZ AL MÉRITO DE LA POLICÍA MUNICIPAL

PERSONAL DEL CUERPO DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

1. Suboficial: D. [REDACTED]
2. Suboficial: D. [REDACTED]
3. Sargento D. [REDACTED]
4. Cabo: D. [REDACTED]
5. Cabo:D. [REDACTED]
6. Cabo:D. [REDACTED]
7. Cabo:D. [REDACTED]
8. Cabo: D. [REDACTED]
9. Cabo:D. [REDACTED]
10. Cabo: D. [REDACTED]
11. Cabo: D. [REDACTED]
12. Cabo: D. [REDACTED]
13. Cabo: D. [REDACTED]
14. Cabo: D. [REDACTED]
15. Policía: D.^a [REDACTED]
16. Policía: D.^a [REDACTED]
17. Policía: D.^a [REDACTED]
18. Policía D. [REDACTED]
19. Policía D. [REDACTED]
20. Policía D. [REDACTED]
21. Policía D. [REDACTED]
22. Policía D. [REDACTED]
23. Policía D. [REDACTED]
24. Policía D. [REDACTED]
25. Policía D. [REDACTED]
26. Policía D. [REDACTED]
27. Policía D. [REDACTED]
28. Policía D. [REDACTED]
29. Policía D. [REDACTED]
30. Policía D.^a [REDACTED]
31. Policía D.^a [REDACTED]
32. Policía D. [REDACTED]
33. Policía D. [REDACTED]
34. Policía D. [REDACTED]
35. Policía D. [REDACTED]
36. Policía D. [REDACTED]
37. Policía D. [REDACTED]
38. Policía D. [REDACTED]
39. Policía D. [REDACTED]
40. Policía D. [REDACTED]
41. Policía D.^a [REDACTED]
42. Policía D. [REDACTED]
43. Policía D. [REDACTED]



- 44. Policía D. [REDACTED]
- 45. Policía D. [REDACTED]
- 46. Policía D. [REDACTED]
- 47. Policía D. [REDACTED]
- 48. Policía D. [REDACTED]
- 49. Policía D. [REDACTED]
- 50. Policía D. [REDACTED]
- 51. Policía D. [REDACTED]
- 52. Policía D. [REDACTED]
- 53. Policía D. [REDACTED]
- 54. Policía D. [REDACTED]
- 55. Policía D. [REDACTED]
- 56. Policía D. [REDACTED]
- 57. Policía D. [REDACTED]
- 58. Policía D. [REDACTED]
- 59. Policía D. [REDACTED]
- 60. Policía D.^a [REDACTED]
- 61. Policía D. [REDACTED]
- 62. Policía D. [REDACTED]
- 63. Policía D. [REDACTED]
- 64. Policía D. [REDACTED]
- 65. Policía D. [REDACTED]
- 66. Policía D.^a [REDACTED]
- 67. Policía D. [REDACTED]
- 68. Policía D. [REDACTED]
- 69. Policía D. [REDACTED]
- 70. Policía D. [REDACTED]
- 71. Policía D. [REDACTED]
- 72. Policía D. [REDACTED]
- 73. Policía D. [REDACTED]
- 74. Policía D. [REDACTED]
- 75. Policía D. [REDACTED]
- 76. Policía D. [REDACTED]

**COMPONENTES DE OTRAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD,
FUERZAS ARMADAS Y PERSONAL EXTERNO.**

- 77. Médico de SAMUR (a título póstumo) D.^a [REDACTED]
- 78. Fiscal Sala Coord. de Siniestralidad Laboral D. [REDACTED]
- 79. Fiscal Sala Coord. De Medio-Ambiente y Urbanismo de Madrid D. [REDACTED]
- 80. Comisario Ppal. de CNP D. [REDACTED]
- 81. Comisario de CNP D. [REDACTED]



- 82. Comandante de la Guardia Civil
- 83. Tldo. Super. en Seguridad de la EMT
- 84. Subinspectora de CNP
- 85. Bombero del Ayto de Madrid
- 86. Ciudadano

D. [REDACTED]
[REDACTED]
D. [REDACTED]
[REDACTED]
D.ª [REDACTED]
[REDACTED]
D. [REDACTED]
D. [REDACTED].

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

21.- Quedar enterada de la Memoria del sistema de sugerencias y reclamaciones correspondiente al año 2016, elaborada por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

El Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid establece en su artículo 30.2 que el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano elaborará un informe anual sobre las sugerencias y las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, así como sobre las respuestas emitidas por las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid. Igualmente establece que dicha información será remitida a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento.

Por su parte, el Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004 por el que se creó la Oficina del Defensor del Contribuyente en su apartado segundo, párrafo f), establece entre las funciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente la de elaborar una memoria anual en la que quede reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y se sugieran aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantía de los contribuyentes. Igualmente establece que dicha memoria será remitida a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento.

Mediante Acuerdo de 20 de diciembre de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se suprimió la Oficina del Defensor del Contribuyente y se acordó que desde dicha fecha las funciones previstas en el mencionado Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004 pasaran a ser desarrolladas por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a través de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente.

El Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto tras la modificación operada por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, recoge en el punto cuatro, apartado 7º 1.3 letra b) como competencia específica de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la de elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En consecuencia, corresponde al Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, elaborar la Memoria anual del sistema de



sugerencias y reclamaciones que incluye tanto las de carácter general como las de carácter tributario.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

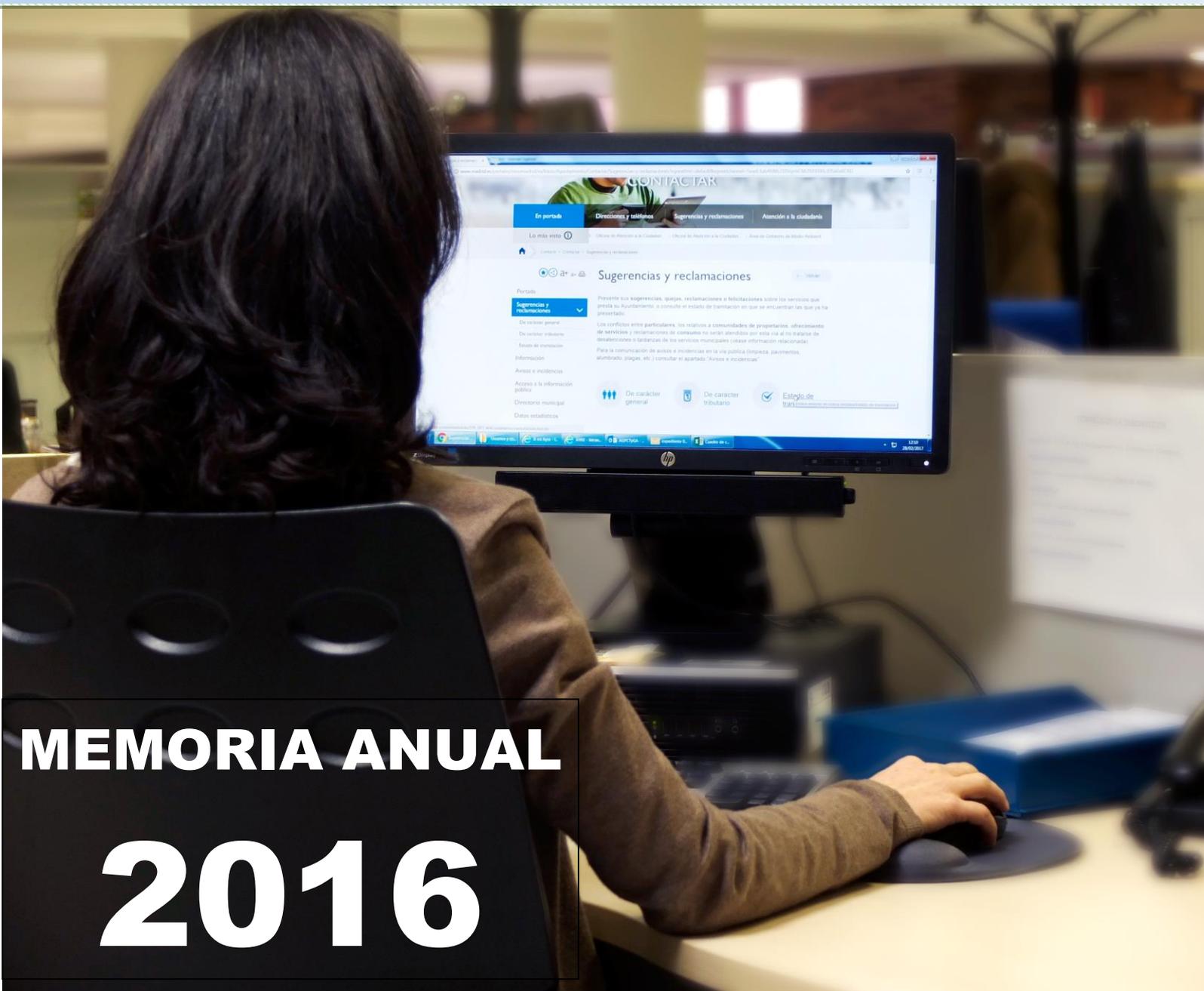
Quedar enterada de la Memoria del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al año 2016, elaborada por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Sugerencias y Reclamaciones



MADRID

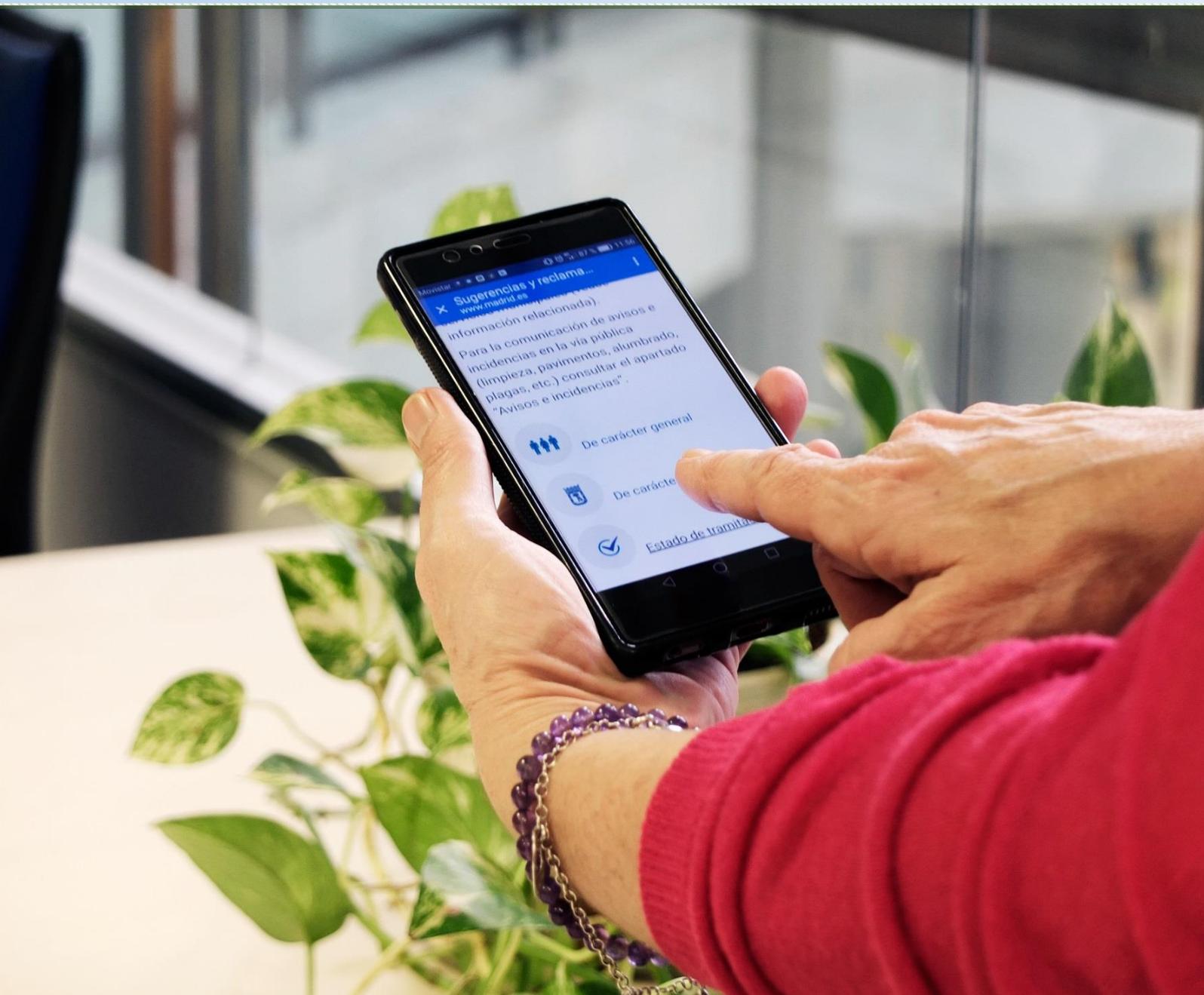
participación
ciudadana,
transparencia y
gobierno abierto



MEMORIA ANUAL

2016

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones



PRESENTACIÓN

Dedicar tiempo y esfuerzo en escuchar aquellas cuestiones planteadas por la ciudadanía es un ejercicio no solo útil sino necesario si se pretende conseguir una administración moderna y eficaz. En este sentido, la elaboración de la Memoria anual de sugerencias y reclamaciones nos ofrece la oportunidad de reflexionar, analizar y revisar aquellas actuaciones que se han llevado a cabo por el Ayuntamiento de Madrid durante todo el año 2016.

Uno de los objetivos básicos del Ayuntamiento de Madrid es conseguir la mejora de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía y, para ello, es necesario realizar de forma constante la evaluación de los mismos de manera que nos permita identificar deficiencias y, a la vista de éstas, establecer planes de actuación de mejora en los servicios prestados.

El Sistema de sugerencias y reclamaciones, que fue puesto en marcha en el marco del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, siempre ha tenido como primer objetivo contribuir a mejorar los servicios municipales. Conocer, a través de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, la percepción, experiencia y expectativas que tiene la ciudadanía respecto al modo de prestación y desarrollo de los servicios y actividades públicas, permite a las distintas Áreas de Gobierno y los Distritos identificar qué aspectos pueden ser mejorados. De esta forma se podrán poner en práctica planes de actuación que permitan que los servicios municipales se ejecuten con el nivel de corrección deseable. Adicionalmente, el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid también está orientado a fomentar la proximidad, la participación y el control municipal por parte de la ciudadanía.

Durante los últimos años el nivel de exigencia de los ciudadanos y ciudadanas es cada vez más alto ante los servicios ofrecidos por las administraciones públicas y, en este sentido, el Ayuntamiento de Madrid no constituye una excepción. La ciudadanía dispone hoy de más y mejor información y esperan del Ayuntamiento de Madrid no solo la mejor de las atenciones sino también una prestación óptima de servicios. Cada vez más, demanda respuestas en forma de resultados. Hoy en día ya no es suficiente con solo escuchar sus reclamaciones o sus sugerencias.

Es evidente que la gestión de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas se ha convertido en uno de los procesos claves del Ayuntamiento de Madrid. Permite obtener información de cómo funcionan los servicios municipales, cuál es el tiempo de respuesta que se ofrece ante una eventual deficiencia o un incorrecto funcionamiento y también es un instrumento muy útil para detectar aspectos concretos que pueden y deben ser incluidos en planes o actuaciones de mejora.

Generalmente se tiende a tener una percepción errónea sobre las sugerencias y reclamaciones ya que se percibe como una amenaza o una debilidad, cuando en

realidad su conocimiento, su estudio y su análisis nos ofrece una oportunidad de aprendizaje y de cambio. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía abordan muchísimos aspectos de la vida en la Ciudad de Madrid, como el confort o la seguridad. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, a través de la información recogida y proporcionada por el Sistema de sugerencias y reclamaciones tiene como objetivo la mejora de los servicios públicos que presta.

La Memoria correspondiente al año 2016 pretende informar de los objetivos cumplidos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deberán tenerse en cuenta para la prestación del servicio público municipal. El Sistema de sugerencias y reclamaciones se configura como un instrumento para detectar ámbitos de prestación susceptibles de mejora, para detectar las causas que impiden su normal funcionamiento y un medio para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Solo cabe indicar el agradecimiento al equipo de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que con su dedicación y esfuerzo han contribuido a mejorar y racionalizar el proceso de gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones: Elisa Martín González, Juan Jiménez Belloch, Lucía Alonso Torres, Laura Andrés Serrano, Elena Roldán Martínez, José Vicente del Olmo Díaz, Emilio Beltrán Fernández, Aranzazu Latorre Gadea, Almudena Mateos Cantero, Lourdes Mejías Lucas, Gema Izquierdo González, Carlos Alfonso García Moratalla, Laura Martínez Millet, María del Milagro Aguado Laguna y Ana María Moreno Muñoz.

Agradecimiento que debe hacerse extensivo a los equipos de sugerencias y reclamaciones de las diferentes unidades gestoras que con su trabajo han hecho posible la tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a lo largo del año 2016.

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO NORMATIVO	9
3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	10
4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12
5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	18
6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR	20
7. PROTECCIÓN DE DATOS	26
BLOQUE I	
<i>Análisis Cuantitativo</i>	<i>29</i>
8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2016	30
9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR	35
9.1. Entrada inicial de solicitudes.....	35
9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR	49
9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR	53
10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	57
10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales)	57
10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias.....	62
10.3. Análisis por tipo de canal de entrada.....	64
10.4. Estudio por tipo de expediente.....	66
10.5. Distribución por materias.	68
10.6. Estado de tramitación.....	82
10.7. Tiempos de tramitación.....	86
11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS	89
11.1. Entrada: SyR asignadas	89
11.2. Estudio por tipo de expediente.....	94

11.3. Análisis por materias.....	95
11.4. Unidades gestoras.....	123
11.5. Estado de tramitación.....	138
11.6. Tiempos de tramitación.....	150

BLOQUE II

Análisis Cualitativo	153
-----------------------------------	------------

12. LIMPIEZA URBANA Y RECOGIDA DE RESIDUOS.....	155
13. INSTALACIONES DEPORTIVAS	159
14. SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER)	171
15. ZONAS VERDES DE BARRIO O DISTRITO.....	173
16. ARBOLADO.....	178
17. POLICÍA MUNICIPAL	181
18. ACERAS Y CALZADAS, SEÑALIZACIÓN DE TRÁFICO Y PLANEAMIENTO VIARIO.....	184
19. BiciMaD	189
20. MULTAS.....	191
21. CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS	196
22. CALIDAD DEL AIRE	203
23. MOBILIARIO URBANO.....	205
24. RECOMENDACIONES TRIBUTARIAS	208

ANEXOS

Anexo 1 - Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR.....	215
Anexo 2 - Relación de unidades gestoras – Año 2016.....	216
Anexo 3 - Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias	218
Anexo 4 - Tipos de expedientes de las materias de SyR General.....	220
Anexo 5 - Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos	223
Anexo 6 - Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos	225
Anexo 7 - Informes emitidos por la D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes.....	228
Anexo 8 - Recomendaciones tributarias. Año 2015.....	233
Anexo 9 - Informe contestación a las recomendaciones tributarias. Año 2015.....	237

1. INTRODUCCIÓN

La entrada en vigor de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso un cambio de escenario en la modernización del Ayuntamiento de Madrid. Los principios de eficacia y eficiencia pasaron a ser los objetivos prioritarios, con la finalidad de contribuir, a través de la mejora continua de los Servicios Públicos, a satisfacer las expectativas de la ciudadanía y conseguir una Administración más próxima y participativa.

Como elemento clave de esta nueva gestión y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 132 de esta norma se creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con el cometido específico de la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la Administración Municipal.

La regulación del nuevo sistema de Sugerencias y Reclamaciones fue establecido en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005 mediante la creación de una aplicación informática única de Sugerencias y Reclamaciones, incorporando los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino, y habilitando de forma progresiva los diferentes canales para la recepción de sugerencias y reclamaciones establecidos por tal Decreto: Internet (www.madrid.es/contactar), teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

El objetivo de esta memoria es dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 del mencionado Decreto de la Alcaldía, que insta a la elaboración de un informe anual de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía y su remisión a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento y al Pleno.

La Memoria anual está orientada tanto a dar cuenta de la situación numérica del Sistema de sugerencias y reclamaciones durante el año 2016 como a realizar un análisis cualitativo de aquellos servicios o materias que han recibido un número significativo de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, incidiendo principalmente en aquellas actuaciones o planes de mejora que ya hubieran sido ejecutadas o bien ya estuvieran planificadas para su inmediata puesta en marcha.

El día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó (punto 32 del orden del día), por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo que instaba el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a realizar un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños y madrileñas.

El texto finalmente aprobado fue:

“EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La gran cantidad de datos que el Ayuntamiento de Madrid obtiene del Sistema de Servicios y Reclamaciones es una herramienta verdaderamente útil para la consideración de las necesidades de los madrileños, las demandas de los ciudadanos y, por lo tanto, para la toma de decisiones políticas en cada una de las áreas, así como sirve también para su evaluación posterior.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Villa de Madrid de 29 de octubre de 2015 (modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno) sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estableció, entre las funciones de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, elaborará informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las sugerencias y reclamaciones por los servicios municipales, así como recomendaciones para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse.

El análisis del informe anual y, para mayor abundamiento, el Informe del Primer Semestre de 2016, pone de manifiesto la mejora o empeoramiento de las materias sobre las que reclaman, sugieren o felicitan los madrileños. Se impone por lo tanto extraer el mayor valor añadido político de toda esta información para lo cual debemos hacer partícipes a todos los grupos municipales de la necesidad de llevar a cabo un informe político cualitativo que inste a las áreas a mejorar la gestión de aquellas materias reclamadas por la ciudadanía.

PARTE DISPOSITIVA

El Pleno aprueba:

PRIMERO. Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación a las materias en las que reclaman los madrileños.

SEGUNDO. Dicho texto deberá ser propuesto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y elevado al Pleno del Ayuntamiento de Madrid para su aprobación.

TERCERO. Por este motivo dicho informe, que formará parte del Informe anual, será expuesto en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid durante el primer semestre, referido al año anterior por parte del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

CUARTO. Teniendo en cuenta las conclusiones de dicho informe, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid instará a las áreas respectivas y a las juntas de los distritos a tomar las decisiones adecuadas para solucionar los problemas planteados por la ciudadanía en las reclamaciones en las materias de su competencia.

QUINTO. Se incluirá en dicho informe un análisis de la evolución de las reclamaciones por unidades gestoras.”

Este acuerdo ha condicionado la elaboración y estructura de la Memoria Anual del 2016, que si bien, por una parte, en cuanto a su parte cuantitativa ha continuado la sistemática de anteriores, por otra, ha significado la oportunidad de introducir un apartado dedicado al análisis cualitativo a partir del que se podrán identificar las áreas de mejora de los servicios municipales y las actuaciones llevadas a cabo o previstas en

relación con las materias reclamadas o sugeridas. Es necesario en este punto poner de manifiesto el trabajo realizado por las Unidades Gestoras SyR en la elaboración de los informes anuales, especialmente, en lo que respecta al apartado dedicado específicamente al análisis y estudio de todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2016, donde han detallado tanto las actuaciones que fueron ejecutadas como aquellas que tienen previsto realizar para corregir las deficiencias detectadas.

La memoria, desde el punto de vista formal, se encuentra dividida en tres grandes apartados:

El primero, que comprende los apartados primero a séptimo, realiza un repaso a través de los diferentes elementos que inciden en la configuración del Sistema de sugerencias y reclamaciones: marco normativo, funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, compromisos e indicadores establecidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema y las medidas de seguridad establecidas para los ficheros con datos de carácter personal asociados al Sistema.

El segundo, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema durante el año 2016. Presenta la siguiente distribución:

- El apartado octavo muestra un resumen del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR a fecha de situación 1 de abril de 2017, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el sistema hasta el 31 de diciembre de 2016¹.
- El apartado noveno ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información², mostrando el volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por los ciudadanos y ciudadanas y el número que finalmente fue tramitado a través del Sistema.
- El apartado décimo ofrece datos sobre la actividad y la gestión realizada desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones tanto en lo que corresponde a aquellas de carácter general como a las tributarias. En relación con estas últimas, debe recordarse que la Subdirección General realiza la tramitación completa, por lo que, a lo largo de este apartado, para este tipo de SyR se muestra información sobre la entrada global y su comparativa, sobre el

¹ El Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, artículo 31, apartado cuarto: “[...]Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid”.

²En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario.

canal de entrada, el número por tipo de expediente (sugerencia, reclamación, felicitación y petición de información), las materias y submaterias en las que han quedado clasificadas por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación y los tiempos de resolución.

- El apartado undécimo está dedicado al análisis de la gestión realizada por las unidades gestoras que continúan con la tramitación de las SyR generales iniciadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, ofreciendo información sobre el número de expedientes (sugerencia, reclamación o felicitación), el canal de entrada, las materias y submaterias en las que se han clasificado los expedientes por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación en que se encuentra cada uno de los expedientes en cada Unidad Gestora y el tiempo de resolución.

El tercer apartado está dedicado a dar cumplimiento al Acuerdo plenario indicado anteriormente. En él se realiza el análisis cuantitativo de las materias que han sido objeto de un número significativo de reclamaciones durante el año 2016, detallando, en su caso, aquellas acciones correctoras que las unidades competentes han establecido para su subsanación o, en su caso, aquellas medidas que están planificadas para su ejecución con carácter inmediato.

La Memoria Anual finaliza con un apartado de Anexos que incluye tanto información adicional a la expuesta en la Memoria o más detallada sobre diferentes aspectos mencionados en ella.

2. MARCO NORMATIVO

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., el Sistema SyR encuentra su fundamento en la normativa que a continuación se relaciona:

- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.
- Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (específica para las SyR de carácter tributario).
- Decreto de la Alcaldía, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente (específica para las SyR de carácter tributario).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (específica para las SyR de carácter tributario).
- Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (específica para las SyR de carácter tributario).

3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Uno de los elementos básicos en el control y supervisión de las sugerencias y reclamaciones es la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El artículo 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, dispone que, para la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico. Igualmente establece que esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno de forma proporcional al número de miembros que tengan, será la encargada de supervisar la actividad de la Administración municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, el Reglamento Orgánico del Pleno, regula en sus artículos 136 y siguientes, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Al tratarse de una Comisión permanente especial y según lo dispuesto por el artículo 120 del citado Reglamento Orgánico, fue creada mediante Acuerdo plenario de 23 de julio de 2004, donde se determinó el número de Concejales que la integran y su distribución entre los distintos Grupos Políticos, atendiendo al principio de proporcionalidad.

Actualmente la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está constituida por 13 miembros representando a los Grupos Políticos Municipales de Ahora Madrid, Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, Partido Popular y Socialista de Madrid.

La regulación del funcionamiento de la Comisión ha tenido diferentes modificaciones como la adoptada por Acuerdo del Pleno en la sesión de 30 de mayo de 2012, que acordó (apartado 8) modificar el punto quinto del Acuerdo de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (Pleno del Ayuntamiento de 17 de junio de 2011), quedando éste redactado de la siguiente forma:

“Periodicidad. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesión ordinaria semestralmente a los efectos de que comparezcan el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente. No obstante, el equipo de Gobierno remitirá bimestralmente a los grupos municipales representados en la comisión, la información correspondiente a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas y tramitadas. En la reunión que se celebre dentro del primer semestre natural del año se someterá a aprobación el informe anual previsto en el artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno”.

Posteriormente, en sesión del Pleno del 30 de junio de 2015 se aprobaron nuevas modificaciones relativas tanto al funcionamiento como a la periodicidad de la Comisión.

Durante el año 2016 la actividad desarrollada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

- **9 de febrero de 2016** – en la que el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía presentó el informe sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2015.
- **14 de junio de 2016** – en la que se informó sobre la Memoria anual correspondiente al año 2015 y se acordó su elevación al Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico de Pleno.
- **30 de noviembre de 2016**- en la que tuvo lugar la presentación del informe sobre el Sistema de sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2016.

4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La creación de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realizó por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad, a partir de la supresión de la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones. Esta modificación tenía como objetivo conseguir una mejor organización interna, una más adecuada distribución de la carga de trabajo que había asumido esta Oficina, el incremento de la participación ciudadana a través del sistema de sugerencias y reclamaciones y finalmente mejorar la eficacia en la gestión, más cuando se había constatado que desde el año 2014 se estaba produciendo un incremento significativo del número de sugerencias y reclamaciones presentada por la ciudadanía. Incremento que continuó manteniéndose durante el año 2015 y que no era sino reflejo de una mayor utilización de los canales establecidos por el Ayuntamiento para que la ciudadanía pudiera expresar tanto su disconformidad con la prestación de los servicios municipales como sus propuestas de mejora sobre los mismos.

Con esta nueva organización, el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto establecía como unidad, dentro de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, unidad que se encargaría de la coordinación, evaluación y seguimiento del sistema de sugerencias y reclamaciones, tanto de carácter general como tributarias, de la explotación estadística y de la resolución de incidencias en la asignación a las unidades gestoras competentes por la materia en proporcionar contestación a la ciudadanía. De esta forma, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se convertía, en relación con las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en unidad supervisora del Sistema de sugerencias y reclamaciones, y, en el ámbito tributario, en unidad encargada de tramitar y gestionar de forma integral, las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015 (modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estableció que a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía le correspondía, en materia de sugerencias y reclamaciones, las siguientes funciones:

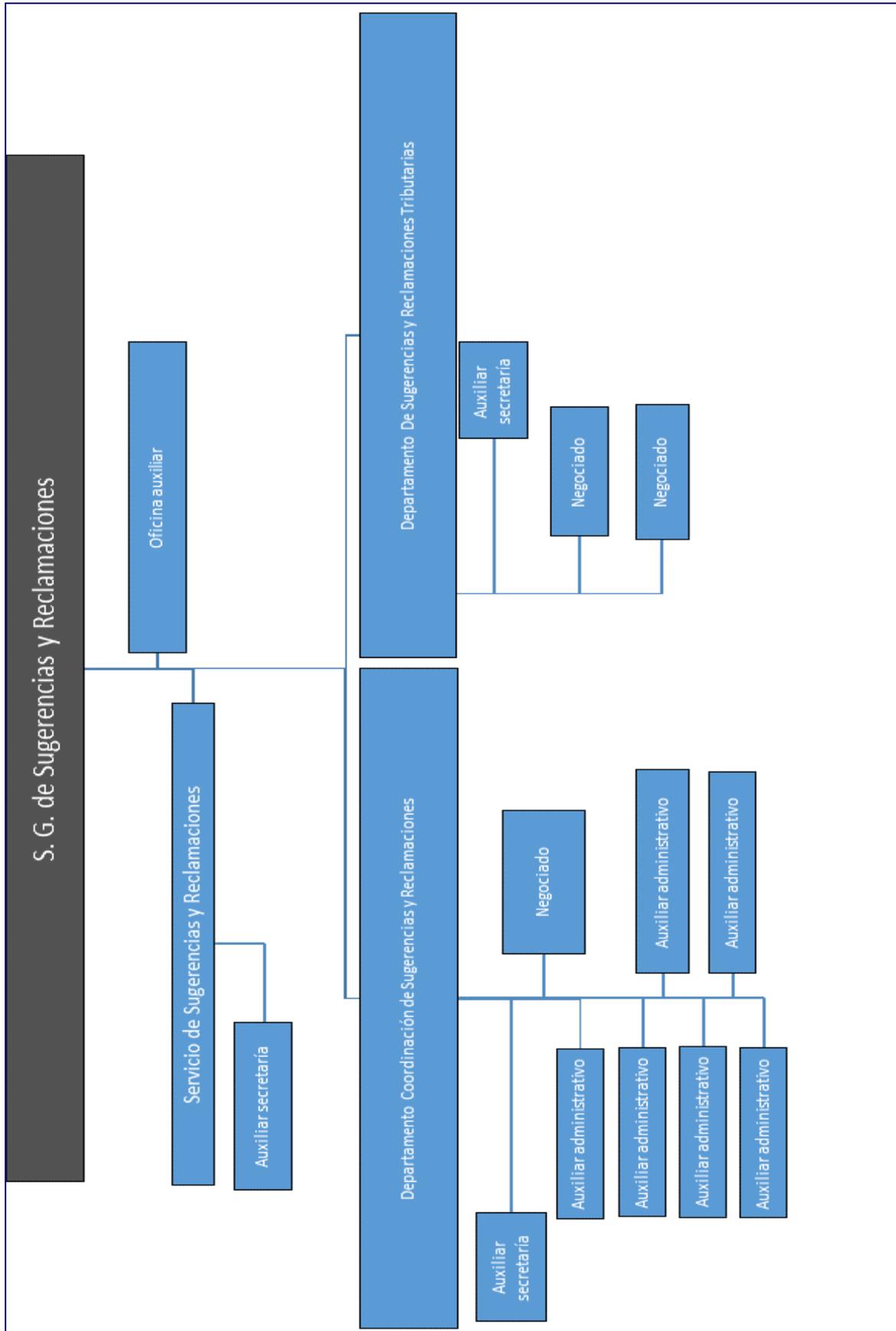
- a) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos, así como de su explotación estadística.
- b) Elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- c) Elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales.
- d) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas.
- e) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- f) Realizar la formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- g) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.

Junto con el cumplimiento de esas funciones desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se establecieron también como objetivos del Sistema de sugerencias y reclamaciones los siguientes:

- Acercar la Administración a la ciudadanía al establecer un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.
- Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.
- Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias y expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.
- Detectar áreas o ámbitos en los que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento de los servicios que se prestan.

Para la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las funciones atribuidas, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones cuenta actualmente con estructura siguiente:



Uno de los elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos anteriormente indicados, particularmente los referidos a la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, está relacionado con la organización y los medios de los que disponen las unidades gestoras que tramitan las SyR, de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas.

El sistema de sugerencias y reclamaciones es totalmente transversal a toda la organización municipal, concierne a todos los ámbitos competenciales y el proceso de tramitación no es sencillo. La responsabilidad está constituida a nivel jerárquico alto: Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de Distrito y Gerencias de los Organismos Autónomos. Todas las unidades tienen una estructura organizativa inferior con distribución de competencias a nivel de Subdirecciones Generales, Servicios, Departamentos, etc.

Cada unidad cuenta con un equipo de personas cuyo cometido es la recepción de la SyR, su análisis, la petición de informe, en su caso, a la unidad técnica competente y la elaboración de una respuesta adecuada. Todo este proceso requiere contar con una organización específica en cada unidad gestora.

En el año 2016, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, con objeto de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión realizada por las unidades gestoras, se realizaron las actuaciones que a continuación se detallan:

- Apoyo y orientación a las diferentes unidades gestoras, favoreciendo la adopción de las mejores prácticas de tramitación para lograr una gestión de calidad y en tiempos adecuados.
- Actualización y elaboración de documentación disponible en la intranet municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones. Durante el año 2016 se ha mantenido el canal específico para las Sugerencias y Reclamaciones, que se sitúa en el canal Ayre Sectorial. La finalidad es facilitar toda la documentación y noticias de interés sobre el Sistema SyR a las unidades gestoras. El canal contiene varios niveles:
 - Enlace a la Carta de Servicios: que permite el acceso a la documentación e informes de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.
 - Manuales: tanto los relativos a la aplicación corporativa PLATEA_SyR (específico para la gestión y tramitación de SyR) como a la aplicación DATAWAREHOUSE (obtención de estadísticas).
 - Informes y evaluación: contiene los informes semestrales y anuales del Sistema SyR y de las encuestas anuales de satisfacción del Sistema.
 - Enlaces a otras páginas de sugerencias y reclamaciones.

- Soporte y apoyo técnico telefónico a las Unidades Gestoras.
- Publicación de información en datos abiertos. Esta línea de actuación se inicia en el año 2016 (junio) con la publicación en el portal de datos abiertos de la página web municipal de los ficheros con los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias y generales, presentadas y terminadas cada mes. Con el mismo criterio se han publicado también los microdatos del estudio de satisfacción realizado sobre una muestra de las solicitudes recibidas durante 2015 y el realizado en 2016.
- Apoyo y asistencia técnica tanto en el uso de las herramientas informáticas (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativos.
- Reuniones presenciales con las unidades gestoras, con la misma finalidad que la facilitada telefónicamente, pero permitiendo así la participación de diversas personas intervinientes en la gestión. En el año 2016 se mantuvieron las siguientes:
 - Octubre:
 - Dirección General de Limpieza y Residuos (5 de octubre).
 - Dirección General de Policía Municipal (18 de octubre).
 - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes (20 de octubre).
 - Noviembre:
 - Subdirección General de Atención a la Ciudadanía y Subdirección General de Administración Electrónica (7 de noviembre).
 - Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras (8 de noviembre).
 - Agencia Tributaria de Madrid (10 de noviembre).
 - Informática de Madrid (15 de noviembre).
 - Dirección General de Emergencias y Protección Civil (16 de noviembre).
 - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes y Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos (17 de noviembre).
 - Dirección General de Control de la Edificación (18 de noviembre).
 - Diciembre:
 - Dirección General de Control de la Edificación (15 de diciembre).
- Formación y soporte a nuevas personas usuarias de la herramienta de gestión y de la herramienta de análisis y evaluación. Una de las líneas fundamentales que desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, como unidad coordinadora y supervisora, se realiza, para la mejora de la gestión del sistema, es la formación de las personas que trabajan directamente en el Sistema y aquellas otras que colaboran con ellas. En este sentido además de las

actuaciones de apoyo específicas a determinadas unidades, se incorporaron en el Plan de Formación destinado a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid, cursos de “Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes” dirigido a los funcionarios y funcionarias que tramitan sugerencias y reclamaciones en las distintas unidades gestoras.

Las acciones formativas tienen un carácter práctico haciéndose particular énfasis en conseguir una mayor eficacia en la tramitación y la mejora de las contestaciones a la ciudadanía.

Durante el año 2016, se han realizado dos ediciones del mencionado curso, (convocado a través de la Escuela de Formación), en el que participaron un total de 40 empleados municipales, 20 por cada edición.

Los contenidos se centraron en transmitir la importancia del sistema de sugerencias y reclamaciones como elemento clave de la gestión municipal, en mostrar el funcionamiento de la aplicación informática de gestión, enseñar las posibilidades que permite la aplicación corporativa de informes de SyR, así como realizar ejercicios prácticos sobre la forma en que se deben contestar las sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con los criterios establecidos desde el Servicio de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.

- Actualización de la información incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para acceso de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En él están disponibles las fichas de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales³, los informes semestrales, las Memorias anuales, las encuestas de satisfacción y, desde octubre de 2016, los informes de seguimiento acordados en la propia Comisión, que, si bien han tenido carácter bimestral para ese año, durante el 2017 se están elaborando mensualmente.
- Realización de informes de análisis periódicos o puntuales: informes bimestrales a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, Informes semanales a la Junta de Gobierno, etc.
- Colaboración con los diferentes departamentos de la Agencia Tributaria de Madrid para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario: cuya recepción y tramitación se enmarca dentro de las tareas atribuidas a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que, en este caso, se constituye como unidad gestora única.

³ Actualización bimestral.

5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno del 28 de agosto de 2014⁴. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la página web, accesible a través del especial informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Con el análisis de los datos del Sistema que se contiene en esta Memoria anual y los resultados de la encuesta de satisfacción, en el año 2016 se ha procedido a la evaluación de la Carta de Servicios. Fruto de ello ha sido la revisión de los compromisos y de los indicadores asociados, con objeto de que se ajusten más a las características del servicio ofrecido a la ciudadanía. Adicionalmente, también se acordó una mayor participación del Servicio de Evaluación adscrito a la Subdirección General de Calidad y Evaluación en el diseño de la encuesta de satisfacción, en la metodología a seguir en su realización, en el análisis de los datos obtenidos y en la elaboración del informe.

La Carta contiene en el 2016 un total de 8 compromisos, que abarcan los diferentes ámbitos del sistema: la disponibilidad del mismo, facilidad de acceso a través de diversidad de canales, comunicación rápida de recepción, tiempo de tramitación, respuesta clara y precisa y análisis e implantación de mejoras. Todos ellos siguen y comprueban su cumplimiento a través de 23 indicadores, muchos de ellos de percepción de los ciudadanos y otros de gestión: porcentaje de usuarios/as que consideran el servicio útil o muy útil; porcentaje de usuarios/as que recomendarían el servicios; estudios de opinión realizados sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones; porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 20 días; porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 45 días, etc.

En la evaluación realizada sobre el cumplimiento de los compromisos en el año 2016 se han registrado significativas mejoras tanto en los indicadores de gestión como en el tiempo medio de resolución y porcentajes de solicitudes contestadas por tramos de tiempo, que han sido inferiores y superiores, respectivamente, a los estándares comprometidos. A pesar de ello, debe señalarse que el dato de archivadas sin responder, por aplicación del plazo legal establecido, ofrece un resultado que obliga a su especial seguimiento y observación y que deberá ser tenido en cuenta a la hora de establecer medidas de control y mejora del Sistema. Respecto a los indicadores de la percepción de la ciudadanía obtenidos a través de la encuesta de satisfacción, si bien han tenido una mejora significativa, aún siguen mostrando sus debilidades, por lo que deberán establecerse acciones correctoras, ya que son indicativos de un mejorable funcionamiento del sistema.

⁴ Última evaluación 23 de diciembre de 2016.

Es evidente que se necesitan medidas estructurales para mantener la mejora y conseguir en el plazo más breve posible un sistema eficiente que nos permita dar respuesta a las demandas de la ciudadanía de la forma más rápida y con la debida claridad y rigor. Además, las conclusiones que se extraigan del análisis de lo expuesto por los ciudadanos y ciudadanas deben servir para la mejora continua de la calidad de los servicios prestados, tanto en términos técnicos, como en su adaptación a las necesidades detectadas.

Los resultados obtenidos más significativos han sido:

- En relación con el ofrecimiento de un servicio eficaz y los compromisos asociados, el 45% de las personas usuarias lo consideran de utilidad y el 65,9% lo recomendarían. El compromiso se había establecido en el 60%.
- Respecto a la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones y la accesibilidad de los canales, las personas usuarias lo han valorado en 7,22 puntos (escala de 0 a 10). El estándar está fijado en 6 puntos.
- El tiempo medio para el envío de un correo electrónico a la persona que presenta la solicitud de forma presencial, confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, es de 2,70 días, lo que equivale a 48,17 horas. Deben, por tanto, establecerse medidas que permitan incrementar el alta inmediata en el Sistema de sugerencias y reclamaciones tanto desde las Oficinas de Atención a la Ciudadanía como en las de Registro.
- Respecto a los compromisos de tiempos de respuesta los datos muestran que el tiempo medio ha sido de 39,37 días naturales (compromiso de 45), asimismo el 50,58% de las solicitudes se ha tramitado en 45 días naturales, siendo el compromiso del 60%. El porcentaje de solicitudes tramitadas en 20 días ha sido del 23,91%, por lo que no se ha cumplido el objetivo establecido (los datos desagregados por SYR generales y SYR tributarias se ofrecen en los apartados décimo y undécimo de esta Memoria).
- La valoración que la ciudadanía ha dado a la claridad y a la personalización ha sido de 6,63 y 5,37, respectivamente. En el caso de la segunda no ha alcanzado el compromiso de obtener una puntuación superior a 6 puntos.
- Por último, respecto a los compromisos ligados al análisis, elaboración de informes de evaluación y detección de áreas de mejoras por parte de las unidades gestoras del SyR, se ha cumplido en su totalidad, ya que todas las unidades con más de 10 solicitudes tramitadas han elaborado el Informe Anual.

6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR

La Carta de Servicios del Sistema recoge que se realizará un estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio, al menos una vez al año, con objeto de recoger directamente la opinión de la ciudadanía sobre los distintos ámbitos que integran dicho Sistema: conocimiento de su existencia y facilidad de acceso, elementos asociados a la tramitación, trato recibido, calidad de la respuesta, mejora de los servicios sobre los que se presentaron las sugerencias o quejas, etc.

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de sugerencias y reclamaciones se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre el 1 de septiembre de 2015 y el 31 de agosto de 2016. Se partió de un universo total de 51.844 registros de sugerencias y reclamaciones. Tras un proceso de depuración de aquellos que habían realizado sugerencias o reclamaciones y la eliminación de los que carecían de medios de contacto, se partió de una base total de 36.342, de los cuales 17.137 correspondían a registros presenciales y telefónicos y 19.205 a sugerencias y reclamaciones realizadas online (internet o internet móvil).

El mínimo necesario de realización era de 400 entrevistas telefónicas y 3.000 cuestionarios cumplimentados en línea a través de un enlace a página web.

Tras la realización de la labor de campo se consiguieron 400 entrevistas de carácter telefónico y un total de 5.261 encuestas online (lo cual supone un incremento de 2.261 entrevistas respecto a la muestra planificada en el diseño del estudio). Por lo tanto, la muestra total alcanzó los 5.661 casos, lo cual permitió trabajar un margen de error total de $\pm 1,22$ y un nivel de confianza del 95,5%.

Tanto la encuesta telefónica como la encuesta online, tuvieron un cuestionario común, y variaba según el tipo de gestión realizada por la persona usuaria del Sistema SyR (felicitación, petición de información⁵, sugerencias o reclamación).

Los datos presentados en el estudio se encuentran ponderados según el canal de entrada (telefónico, presencial o telemático), si la sugerencia o reclamación obtuvo respuesta o no y según el tipo de reclamación (generales o tributarias) y las materias y submaterias correspondientes.

Los datos más relevantes de la encuesta fueron:

- Conocimiento del Sistema SyR. Un dato de interés es saber cómo conocieron las personas encuestadas el sistema. El resultado del estudio indica que prácticamente la mitad de ellas tuvieron conocimiento del Sistema a través de

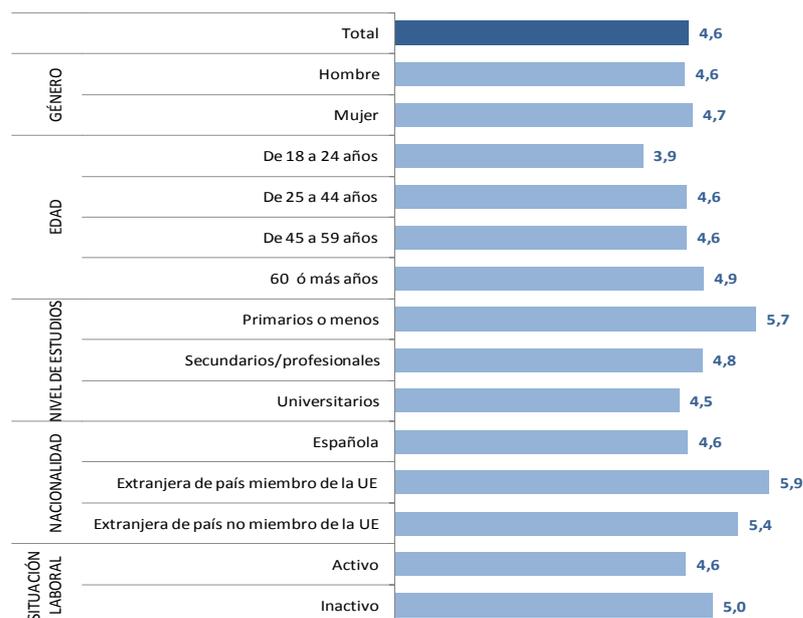
⁵ Solo en el caso de las SyR Tributarias.

la página web (45%). Ésta y el teléfono de atención 010 Línea Madrid, que se sitúa en segundo lugar con un 20%, son los principales medios por los que la ciudadanía ha conocido la existencia del Sistema SyR municipal.



- Perfil de las personas usuarias. El estudio demográfico revela las siguientes características: hombres, 50,3% y mujeres, 49,7%; con nacionalidad española 97,5%, otras nacionalidades 2,5%; ocupados/as por cuenta ajena 66,2%, el tramo de edad mayoritario es el de 45 y los 59 años (39,6%), seguido por el de 25 a 44 (37,2). Llama la atención el escaso porcentaje de los menores de 25 años, 2%. El porcentaje mayoritario corresponde a personas usuarias con licenciatura universitaria (68,5%).

En este sentido es interesante observar la variabilidad de la satisfacción global en función de las distintas características de las personas usuarias:

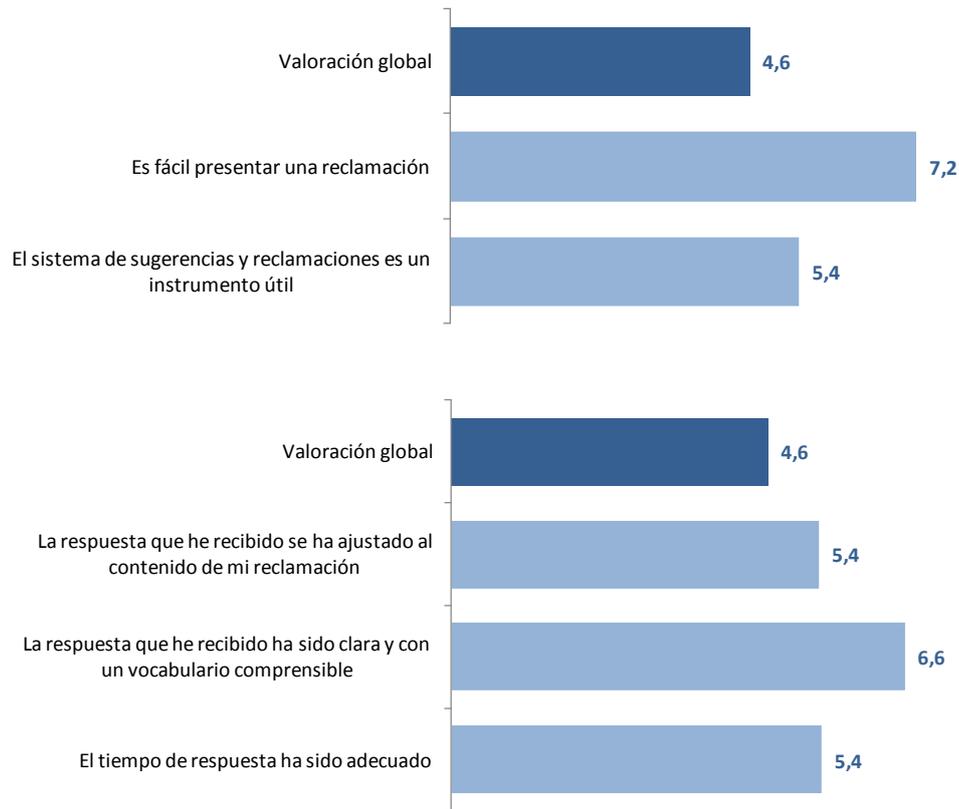


- Distribución territorial. El Distrito de residencia con mayor porcentaje de personas encuestadas es el de Centro (7,2%) y el más bajo el de Vicálvaro (1,6%). Es interesante, por su significación, el porcentaje de ellas que reside en otros municipios (9,7%). Es claro que Madrid es un centro de trabajo, servicios y ocio que ha de atender y prestar servicios a una población mucho mayor que sus residentes.
- Percepción de utilidad y satisfacción de la ciudadanía con el servicio de sugerencias y reclamaciones. Obtener una puntuación alta de satisfacción de la ciudadanía con el servicio de sugerencias y reclamaciones resulta difícil, por la propia esencia de este tipo de servicios, en el que la reclamación o queja (solicitud mayoritaria) implica un punto de partida negativo por alguna experiencia concreta, respecto a un determinado servicio o actuación pública. La consecución o no de lo que el ciudadano o ciudadana ha planteado, tiene un peso muy elevado en las respuestas que ofrece en una encuesta de este tipo. Esto es así en cualquier servicio de sugerencias y reclamaciones, público o privado. Además, las puntuaciones de satisfacción general tienen una gran variabilidad cuando se descomponen en preguntas concretas (factores) sobre determinados aspectos de la gestión. Se observa una gran variabilidad en las puntuaciones sobre aspectos concretos y un grado de inconsistencia importante con las puntuaciones sobre satisfacción global.

En relación a la percepción de calidad del servicio, encontramos que un 45% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 63,9% que considera que el servicio es mejorable o deficiente.

Las puntuaciones con escala de 1 a 10 para los distintos aspectos son las siguientes:

- o La calificación de satisfacción global es de 4,6.
- o La facilidad de acceso para presentar una reclamación es el aspecto mejor valorado con un 7,22.
- o La claridad de la respuesta ha obtenido un 6,63.
- o Los peores valorados son el tiempo de respuesta, calificado con un 5,41 y la adecuación de la respuesta a su demanda, 5,37.



Respecto a esto, además, como también se ha comentado ya, es importante apreciar la valoración dada por la ciudadanía en función de la percepción de éstos sobre si se ha resuelto o no lo planteado en su sugerencia o reclamación.

La puntuación de satisfacción general (escala de 0 a 10) en función de la percepción de resolución, es la siguiente:

- resuelto totalmente: 8,06 puntos.
- resuelto parcialmente: 6,62 puntos.
- no resuelto: 3,10 puntos.
- no sabe: 6,03 puntos.
- satisfacción media ponderada (total): 4,63 puntos.

Como se ha indicado, el 45% considera de utilidad el servicio, el 65,9% recomienda su utilización, y el 73,4% lo volvería a utilizar. Debe tenerse en cuenta que las expectativas de las personas usuarias cuando utilizan un sistema de reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación, y en numerosas ocasiones esto no es posible al encontrarse el procedimiento condicionado por la normativa

que se aplica a su gestión, por la disposición de fondos en el Presupuesto, por inconvenientes de índole técnica o porque la consideración técnica y objetiva indica que la apreciación de la persona solicitante concreta no es conforme con el interés general de los usuarios del servicio público concreto. Tampoco es posible, en la mayoría de los casos, reparar una experiencia negativa relativa, por ejemplo, al trato recibido.

Por lo tanto, en relación a este servicio, siempre existirá un porcentaje elevado de diferencia entre las expectativas y la satisfacción final de la gestión.

Para aproximar las expectativas de la ciudadanía de que se debe resolver su solicitud a las posibilidades reales de satisfacer sus demandas, se considera fundamental trabajar sobre la información y calidad de las respuestas facilitadas. Hay que continuar con el esfuerzo de explicar con rigor y detalle a la ciudadanía los condicionantes de la gestión refiriéndose al caso particular, para que, aunque su demanda de fondo no se pueda resolver de forma total, sea consciente de los motivos por lo que esto es así y sienta que ha sido escuchada y que sus problemas son tenidos en cuenta.

El desglose entre SYR generales y tributarias (resultados desagregados de encuestados que habían presentado SYR general o SYR tributaria) es el siguiente:

- Calificación de utilidad
 - o 5,38 puntos en las personas encuestadas de SYR general. (44,7% lo considera útil o muy útil).
 - o 5,65 puntos en las personas encuestadas de SYR tributaria. (47,9% lo considera útil o muy útil).
- Recomendación
 - o 65,7% para SYR general.
 - o 67,9% para SYR tributaria.
- Fidelidad
 - o 73% para SYR general.
 - o 77,6% para SYR tributaria.
- Claridad y personalización de las respuestas⁶. La puntuación obtenida ha sido de 6,63 y 5,37 puntos respectivamente, en una escala de 0 a 10. El desglose entre personas usuarias del sistema general y del tributario es:
 - Claridad:
 - o SyR General, 6,64 puntos (58,6% la considera buena o excelente).

⁶ El objetivo establecido se había fijado en 6 puntos.

- SyR Tributario, 6,53 puntos (59,6% la considera buena o excelente).
- Personalización:
 - SyR General, 5,32 (43,4% la considera buena o excelente).
 - SyR Tributario, 5,99 (55,2% la considera buena o excelente).

Por último, indicar que tanto la encuesta de satisfacción como los microdatos se encuentran publicados en la página web del Ayuntamiento y en el Portal de Datos Abiertos, respectivamente.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

El artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), establece en su punto primero que el responsable del fichero deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), que fue aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, estableció en su Título VIII, las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal indicando las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que interviniesen en el tratamiento de los datos de carácter personal. Entre estas medidas se encuentra la elaboración y distribución, entre el personal autorizado al fichero, de aquellas instrucciones y procedimientos sobre aquellos aspectos que fueran necesarios para una correcta gestión de los datos protegidos.

Igualmente establece que el responsable del fichero debe adoptar las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

En lo que afecta al ámbito de sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 (Datos de carácter personal) del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, el órgano encargado de la gestión del Sistema de sugerencias y reclamaciones debe asegurar la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es responsable de dos ficheros que contienen datos de carácter personal que se encuentran vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones⁷:

- *Fichero: "Sugerencias y Reclamaciones"* – cuya finalidad es atender las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, las peticiones de información, así como realizar estadísticas.

⁷ En el Anexo 1 se incluye los datos de inscripción del fichero en el Registro General de Protección de Datos (AEPD)

- *Fichero: “Defensor del Contribuyente”* – cuya finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionadas con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

De acuerdo con lo indicado, todo el personal que accede a los datos de carácter personal de los ficheros “*Sugerencias y Reclamaciones*” y “*Defensor del Contribuyente*” está obligado a conocer y observar las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares que afecten a las funciones que desarrolla.

En nuestro caso, el personal afectado por esta normativa, de acuerdo con su tipo o perfil, son, además del responsable del fichero, el resto de personas usuarias y el personal adscrito a Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que usualmente utiliza o accede a los datos que se encuentran incluidos en los ficheros indicados.

Un elemento clave para garantizar la seguridad de los datos es el cumplimiento de las funciones y obligaciones que el personal adscrito a la Unidad tiene con respecto al tratamiento de datos de carácter personal. En este sentido, el apartado 10 y 11 de los Documentos de Seguridad de los ficheros “*Sugerencias y Reclamaciones*” y “*Defensor del Contribuyente*” establece que el responsable de los ficheros distribuirá entre el personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que tengan acceso a ficheros, un documento con las instrucciones necesarias para la destrucción de los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos temporales o auxiliares, así como la relación de funciones y obligaciones que tienen con respecto a su utilización.

Durante el año 2016, en relación con los ficheros indicados, desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía y desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se han realizado diferentes actuaciones:

- Elaboración de los documentos de seguridad de ambos ficheros y visado de los mismos por parte del Servicio de Protección de Datos del Ayuntamiento de Madrid (Subdirección General de Administración Electrónica). A fecha de elaboración de esta Memoria Anual ambos documentos se encuentran actualizados.
- Envío (13 de septiembre de 2016) al personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones de un e-mail en el que se adjuntaban los siguientes documentos: información sobre las medidas a adoptar con los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos auxiliares; las funciones y obligaciones del personal con respecto al tratamiento de los datos de carácter personal del fichero; la Instrucción 1/2009 por la que se definen las funciones y obligaciones que con carácter general afectan al personal del Ayuntamiento de Madrid respecto al tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los sistemas de información municipales

(Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano) y la Instrucción 1/2010 para el establecimiento de las medidas a adoptar en la destrucción de los soportes que contengan datos de carácter personal.

- Anotación en los Documentos de Seguridad de ambos ficheros de los datos de la empresa contratada para la ejecución de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema SyR. Durante el año 2016 la empresa adjudicataria del contrato (entre un total de 7 ofertas solicitadas y recibidas) fue *SigmaDos Análisis e Investigación, S.L.*

BLOQUE I

Análisis Cuantitativo

8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2016

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del año 2016 que, posteriormente, en el apartado noveno, décimo y undécimo se mostrarán con el necesario detalle.

Debe tenerse en cuenta que los datos que se analizan en el informe, si bien se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (en este caso, solo para SyR tributarias) que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, con objeto de que las diferentes situaciones de tramitación en que se pudieran encontrar las SyR hasta su finalización no tuvieran afectación en el análisis, la fecha de cierre de los datos es el 1 de abril de 2017, es decir, una vez transcurridos los tres meses que el Decreto de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, establece como límite máximo para dar contestación a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía.

Los principales datos del año 2016 son:

- Entrada inicial de solicitudes:

	2016	%
Entrada inicial SyR General	71.540	93,08%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.318	6,92%
TOTAL ENTRADA INICIAL	76.858	100,00%

- Distribución por tipo de expediente

SyR General + SyR Tributaria	2016	%
Sugerencias	14.164	18,43%
Reclamaciones	60.501	78,72%
Felicitaciones	1.881	2,45%
Peticiones de Información	312	0,41%
TOTAL	76.858	100%

- Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

	2016	%						
Total entrada en el Sistema SyR General	83.265	94,00%						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Entrada inicial SyR General</td> <td style="width: 10%;">71.540</td> <td style="width: 10%;">--</td> </tr> <tr> <td>Alta carácter múltiple (SyR General)</td> <td>11.725</td> <td>--</td> </tr> </table>	Entrada inicial SyR General	71.540	--	Alta carácter múltiple (SyR General)	11.725	--		
Entrada inicial SyR General	71.540	--						
Alta carácter múltiple (SyR General)	11.725	--						
Total entrada en el Sistema SyR Tributaria	5.318	6,00%						
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.583	100,00%						

o Distribución por canal de entrada

	2016	%	
Telemático	Página web	45.816	88,20%
	Móvil	6.129	11,80%
	TOTAL	51.945	58,64%
Telefónico	28.047	31,66%	
Presencial	8.529	9,63%	
Correo postal	62	0,07%	
TOTAL	88.583	100,00%	

▪ SyR de carácter general:

	2016	%
Total entrada en el Sistema SyR General	83.265	94,00%

o Actividad Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

	TAREAS	2016
Terminación en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones	Por presentar carácter múltiple	5.230
	Por cambio de procedimiento	2.736
	Contestadas	250
	Inadmitidas	5.975
	Por derivación a AVISA	109
	Por razones técnicas	100
TOTAL		14.400

	2016	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	68.865	82,71%

o Tramitación por unidades gestoras

	2016	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	68.865	82,71%

SyR derivadas a los Sistemas AVISA + SACPM	10.621
--	--------

	2016
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	58.244

o Distribución por tipo de expediente

	2016	%
Sugerencias	10.841	18,61%
Reclamaciones	45.732	78,52%
Felicitaciones	1.671	2,87%
TOTAL	58.244	100,00%

o Clasificación por materias

Materia	2016	%
Medio Ambiente	20.464	35,13%
Movilidad, Transportes y Multas	13.504	23,19%
Deportes	5.528	9,49%
Vías y Espacios Públicos	4.316	7,41%
Atención Ciudadana	3.010	5,17%
Cultura	2.246	3,86%
Seguridad y Emergencias	2.173	3,73%
Servicios Sociales	2.041	3,50%
Urbanismo	1.943	3,34%
Salud	1.004	1,72%
Administración de la Ciudad y Hacienda	836	1,44%
Educación y Juventud	483	0,83%
Economía y Desarrollo Tecnológico	311	0,53%
Empleo	273	0,47%
Cohesión Social	81	0,14%
Vivienda	24	0,04%
Turismo	4	0,01%
Relaciones Internacionales	2	0,00%
Construcción Infraestructuras	1	0,00%
TOTAL	58.244	100%

o Estado de tramitación de las SyR

	2016	%
Archivadas sin respuesta	12.214	21,07%
Contestadas	43.150	74,44%
No admitidas	2.602	4,49%
TOTAL	57.970⁸	100,00%

⁸ El total no incluye las 274 Activas que a fecha 1 de abril aparecen como activas y que han sido reportadas al IAM para verificar su estado.

o Tiempos de tramitación

	2016
Tiempo medio	40,31 días naturales

SyR de carácter tributario:

	2016	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR Tributaria	5.318	6,92%

	2016
Cambio de procedimiento a SyR General	443

	2016
Número final de SyR Tributarias	4.875

o Distribución por canal de entrada

		2016	% respecto al total
Telemático	Página web	2.222	96,02%
	Móvil	92	3,98%
	TOTAL	2.314	47,47%
Telefónico		1.739	35,67%
Presencial		817	16,76%
Correo postal		5	0,10%
TOTAL		4.875	100,00%

i
Distribución por tipo de expediente

	2016	%
Sugerencias	302	6,19%
Reclamaciones	4.184	85,83%
Felicitaciones	114	2,34%
Peticiones de información	275	5,64%
TOTAL	4.875	100%

o Clasificación por materias

Materia	2016	%
Recaudación	2.125	43,59%
Atención contribuyente	790	16,21%
I.B.I.	618	12,68%
Tasas y precios públicos	583	11,96%
I.V.T.M.	562	11,53%
I.I.V.T.N.U.	144	2,95%
I.A.E.	18	0,37%
I.C.I.O.	18	0,37%
Asuntos generales	17	0,35%
TOTAL	4.875	100%

o Estado de tramitación

	2016	%
Contestadas	4.694	96,29%
No admitidas	173	3,55%
En tramitación	8	0,16%
TOTAL	4.875	100,00%

o Tiempos de tramitación

	2016
Tiempo medio	30,54 días naturales

9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

En este apartado se analizan tanto los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el año 2016 en el Sistema de sugerencias y reclamaciones como aquellas gestiones y trámites preliminares realizados sobre ellas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en su calidad de unidad supervisora.

9.1. Entrada inicial de solicitudes

Esta información se incorpora por primera vez en la Memoria anual, si bien ya se ofreció en el informe del primer semestre de 2016 presentado a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en la sesión de 30 de noviembre de 2016.

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información⁹:

- *Canal telemático:*
 - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal (www.madrid.es/contactar). Disponible las 24 horas todos los días del año.
 - Internet móvil: Entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponible las 24 horas todos los días del año.
- *Canal telefónico:*
 - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.
- *Presencial:*
 - Oficinas de Registro, Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC): Actualmente existen 48 registros municipales:
 - 26 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son auxiliares.
 - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

⁹ En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se tramitan las peticiones de información de carácter tributario. Las peticiones de información de carácter general son gestionadas desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.

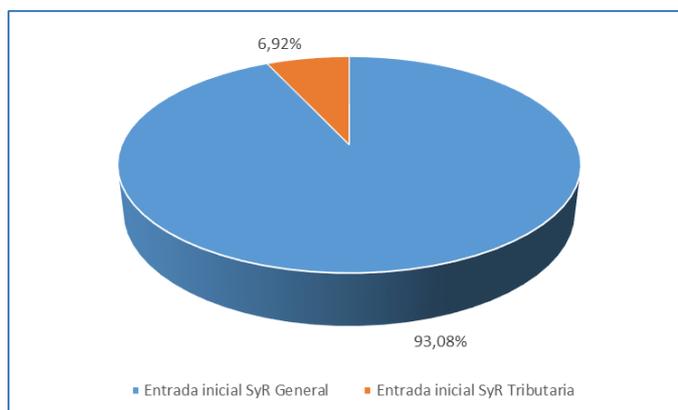
- 19 más en las Áreas de Gobierno, Gerencia, 3 Organismos Autónomos y 2 centros de servicios sociales (en el Distrito de Salamanca y en el Distrito de Moratalaz).

Adicionalmente a los canales indicados, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*¹⁰ en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos en el correo electrónico de la propia Subdirección General sugyreclamaciones@madrid.es y syrtributaria@madrid.es. En total, en 2016, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta 133 solicitudes de carácter general y 368 solicitudes de carácter tributario.

Como resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR para el año 2016 ascendió a la cantidad de **76.858**, con la siguiente distribución por tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: **71.540**, que representa el 93% del total.
- SyR de carácter tributario: **5.318**, que supone el 7% del total.

	2016	%
Entrada inicial SyR General	71.540	93,08%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.318	6,92%
TOTAL ENTRADA INICIAL	76.858	100,00%



Entrada inicial de solicitudes en el Sistema por tipo de SyR

¹⁰ El número de SyR correspondientes al alta manual se incluyen dentro de las cantidades: 71.540, para las SyR de carácter general y las 5.318, para las de carácter tributario.

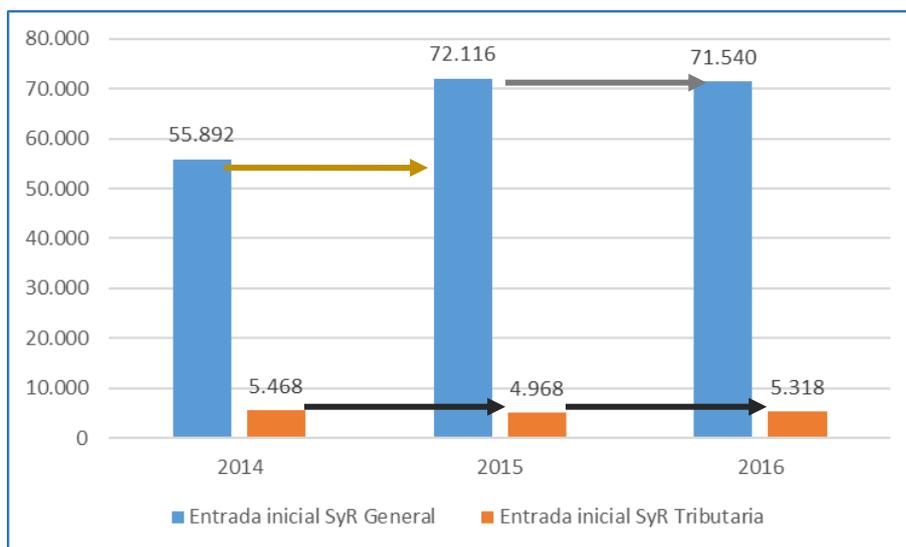
El análisis de la comparativa interanual muestra que, en el año 2016, con respecto al 2015, se ha producido una bajada del **0,29%**, lo que en el conjunto del Sistema ha supuesto la entrada de 226 solicitudes menos.

Los datos desagregados por tipo de SyR indican que:

- Durante el año 2016 se han recibido 576 SyR de carácter general menos que en el año 2015 (72.116), lo que representa un descenso del 0,80%.
- En el año 2016, respecto al año 2015, se ha producido un incremento de 350 SyR de carácter tributario, lo que representa un incremento del 7,05%.

	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Entrada inicial SyR General	55.892	72.116	71.540	-0,80%	28,00%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.468	4.968	5.318	7,05%	-2,74%
TOTAL ENTRADA INICIAL	61.360	77.084	76.858	-0,29%	25,26%

Comparativa interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR



Evolución interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR

El total de solicitudes iniciales (SyR General + SyR Tributarias) que entraron en el Sistema SyR durante el año 2016 ascendió a 76.858.

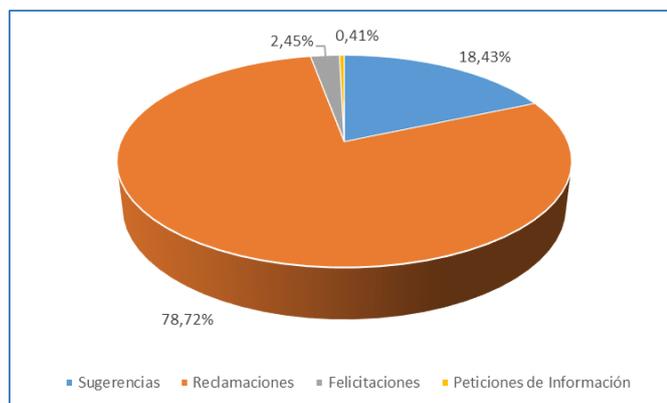
Con respecto al año 2015 ha experimentado un descenso del 0,29%

El estudio por tipo de expediente de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía e incorporadas al Sistema SyR nos indica que las reclamaciones son el

principal tipo de solicitud, representando porcentajes muy superiores a los otros tipos, tanto en general, que supone el 78%, como en tributarias, que llega a alcanzar el 89%. Respecto a las sugerencias, el mayor peso se posiciona en el caso de las generales, con casi un 20%, mientras que en las tributarias apenas supone el 7%. Para el caso de las felicitaciones resulta interesante comprobar como en ambos tipos de SyR los valores se sitúan en torno al 2%.

SyR General + SyR Tributaria	2016	%
Sugerencias	14.164	18,43%
Reclamaciones	60.501	78,72%
Felicitaciones	1.881	2,45%
Peticiones de Información	312	0,41%
TOTAL	76.858	100%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General y SyR Tributarias

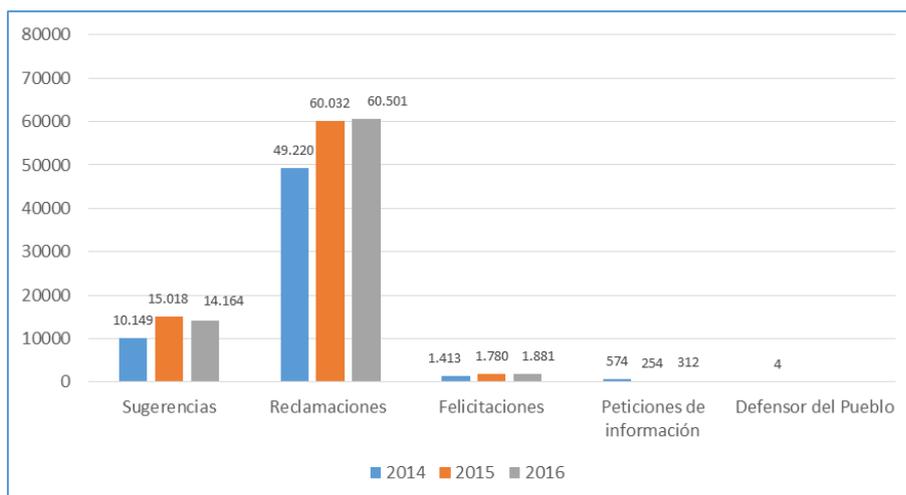


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR General y SyR Tributarias

Los datos comparativos interanuales globales nos permiten observar como en el 2016, con respecto al 2015, el número de reclamaciones ha experimentado un crecimiento que se ha quedado por debajo del 1% (0,78%), lo que representa 469 solicitudes de diferencia y que las felicitaciones y peticiones de información han experimentado crecimientos del 6% (101 más) para las primeras y del 23% para las segundas (58). Por su parte, las sugerencias han descendido un 6% (854 solicitudes menos).

SyR General + SyR Tributaria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Sugerencias	10.149	15.018	14.164	-5,69%	39,56%
Reclamaciones	49.220	60.032	60.501	0,78%	22,92%
Felicitaciones	1.413	1.780	1.881	5,67%	33,12%
Peticiones de información	574	254	312	22,83%	-45,64%
Defensor del Pueblo	4	--	--	--	--
TOTAL ENTRADA INICIAL	61.360	77.084	76.858	-0,29%	25,26%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR General y SyR Tributarias



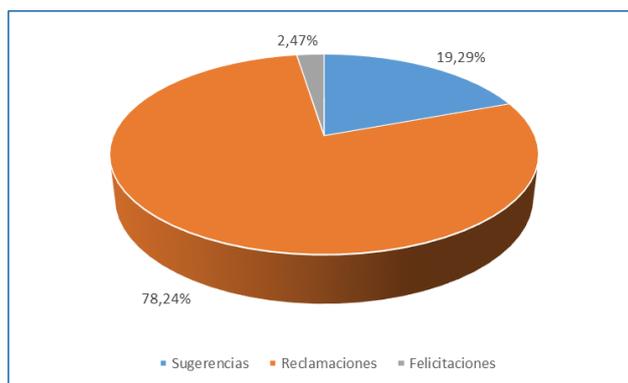
Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR General y SyR Tributarias

Los datos desagregados del tipo de expediente por SyR general y tributaria se recogen en las tablas y gráficas que se incluyen a continuación. Su análisis nos muestra que:

Para las SyR de carácter general, en el año 2016 las reclamaciones alcanzan un valor porcentual del 78%, con 55.976, quedando en segundo lugar las sugerencias, que con 13.800 solicitudes más representan casi el 20%. Las felicitaciones durante este año han alcanzado la cantidad de 1.764, lo que supone el 2% del total.

SyR General	2016	%
Sugerecias	13.800	19,29%
Reclamaciones	55.976	78,24%
Felicitaciones	1.764	2,47%
TOTAL	71.540	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR General



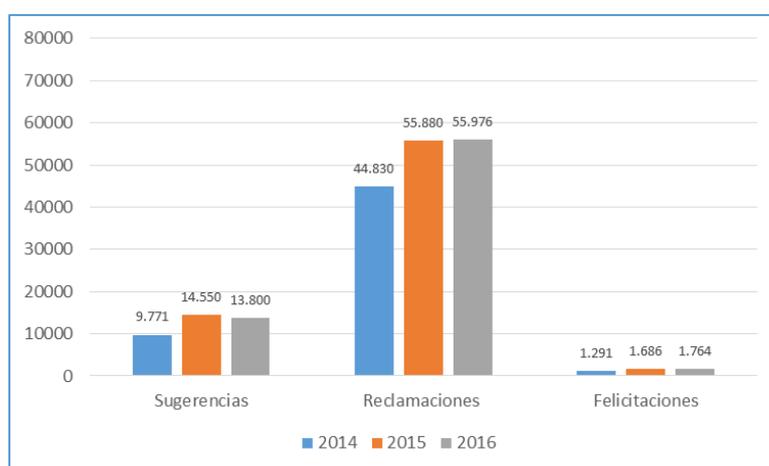
Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General

En la comparativa 2016-2015 nos muestra que las reclamaciones prácticamente no han experimentado variación (96 solicitudes de diferencia), proporcionando un valor porcentual de casi el 0,2%, que las felicitaciones han experimentado un crecimiento

del 5%, lo que representa 78 más y que las sugerencias han descendido un 5% (750 menos). A diferencia de lo que había ocurrido en el año 2014 en comparación con el 2015, el análisis nos muestra que el año 2016 se caracteriza por la estabilidad y el mantenimiento de valores similares en su distribución por tipo de expediente.

SyR General	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Sugerencias	9.771	14.550	13.800	-5,15%	41,23%
Reclamaciones	44.830	55.880	55.976	0,17%	24,86%
Felicitaciones	1.291	1.686	1.764	4,63%	36,64%
TOTAL ENTRADA INICIAL	55.892	72.116	71.540	-0,80%	28,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR General



Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR General

Los datos individualizados de las SyR de carácter tributario para el año 2016 nos indican que existe un claro predominio de las reclamaciones sobre el resto de tipos de solicitudes ya que con 4.525 han alcanzado el valor porcentual del 85% sobre el total de las SyR presentadas. A bastante diferencia se encuentran el resto de tipos, con valores del 7%, el 6% y el 2% para las sugerencias, peticiones de información y felicitaciones, respectivamente.

SyR Tributaria	2016	%
Sugerencias	364	6,84%
Reclamaciones	4.525	85,09%
Felicitaciones	117	2,20%
Peticiones de información	312	5,87%
TOTAL	5.318	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR Tributarias



Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR Tributarias

En la comparativa 2016-2015 los datos que ofrece el Sistema indican que las reclamaciones han experimentado un incremento del 9% (371 solicitudes más). En lo que respecta a las felicitaciones y peticiones de información también se han incrementado en valores en torno al 20%, lo que en conjunto representa 81 solicitudes más. Las sugerencias han sufrido un descenso del 22%, volviendo a valores similares a los del año 2014.

SyR Tributarias	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Sugerencias	378	468	364	-22,22%	-3,70%
Reclamaciones	4.390	4.154	4.525	8,98%	3,08%
Felicitaciones	122	94	117	24,47%	-4,10%
Peticiones de Información	574	254	312	22,83%	-45,64%
Defensor del Pueblo	4	--	--	--	--
TOTAL ENTRADA INICIAL	5.468	4.968	5.318	7,05%	-2,67%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias



Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias

Completamos el análisis de la entrada de solicitudes en el Sistema con el estudio detallado de cada tipo de SyR por expediente y por mes para los años 2014, 2015 y 2016.

SyR de carácter general:

AÑO 2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	615	632	704	584	774	849	894	749	1.113	1.179	944	734	9.771
Reclamaciones_2015	2.891	2.456	2.815	2.535	2.978	4.370	5.027	3.436	5.222	4.816	4.513	3.771	44.830
Felicitaciones_2015	103	76	113	106	87	144	103	68	120	142	106	123	1.291
TOTAL_2014	3.609	3.164	3.632	3.225	3.839	5.363	6.024	4.253	6.455	6.137	5.563	4.628	55.892

AÑO 2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	901	819	984	1.004	1.260	1.245	1.605	1.144	1.720	1.254	1.367	1.247	14.550
Reclamaciones_2015	4.142	3.570	3.849	3.831	4.705	5.321	6.498	3.914	6.242	5.139	4.474	4.195	55.880
Felicitaciones_2015	100	107	115	109	139	148	158	118	160	148	222	162	1.686
TOTAL_2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116

AÑO 2016													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2016	1.236	1.161	1.039	1.117	1.168	1.266	1.138	850	1.308	1.140	1.201	1.176	13.800
Reclamaciones_2016	4.433	4.065	3.720	3.982	4.211	5.453	4.985	3.990	6.502	5.021	4.886	4.728	55.976
Felicitaciones_2016	149	180	133	149	133	167	116	108	160	151	158	160	1.764
TOTAL_2016	5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540

El análisis comparativo en la serie 2016-2015 muestra que, para el año 2016, los valores totales más altos de entrada se registraron en junio y septiembre, que para el año 2015 se sitúan en julio y septiembre y que para el año 2014 los meses de mayor entrada han sido septiembre y octubre.

En los datos comparativos 2016/2015 se observa que, si bien a lo largo de los doce meses hay un comportamiento muy variable en función de tipos de expedientes y meses, los resultados totales nos muestran el predominio de una estabilidad en la entrada: las sugerencias descienden un 5,2%; las reclamaciones se incrementan tan solo un 0,2% y las felicitaciones crecen un 4,6%. El total de solicitudes decrece un 0,8%.

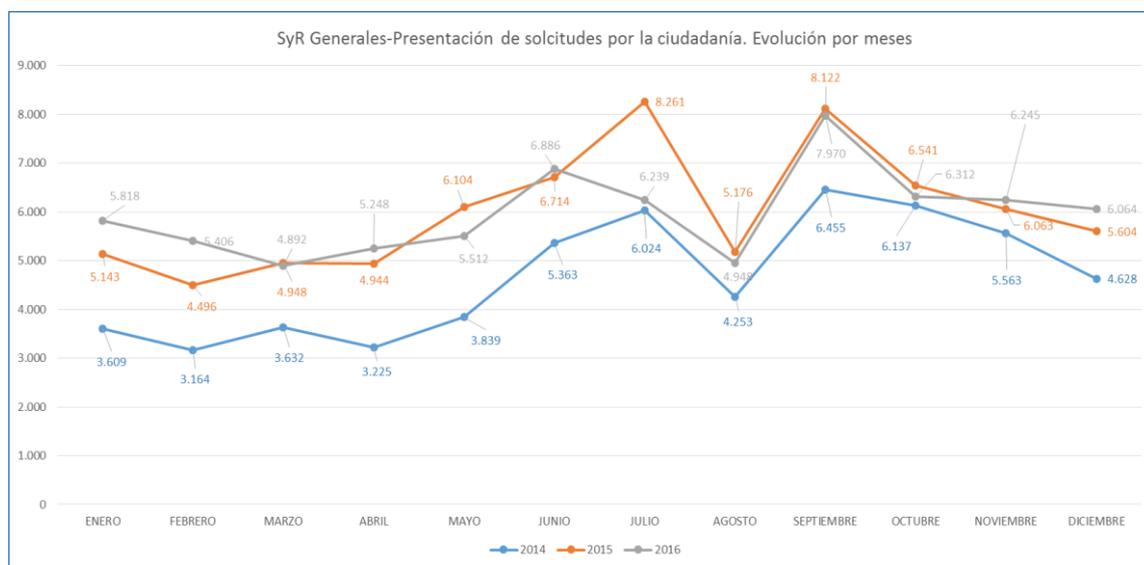
Estos datos contrastan con los de la comparativa entre 2015/2014 en el que se registran incrementos durante todos los meses para todos los tipos de expedientes.

Los datos totales muestran un crecimiento del 48,9% en las sugerencias, del 24,6% en las reclamaciones y del 30,6 % de las felicitaciones. En total el crecimiento interanual fue del 29%.

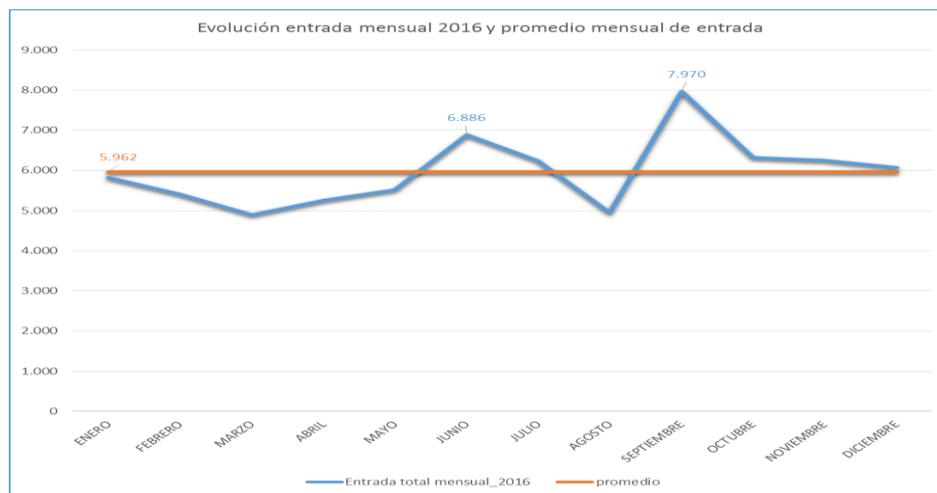
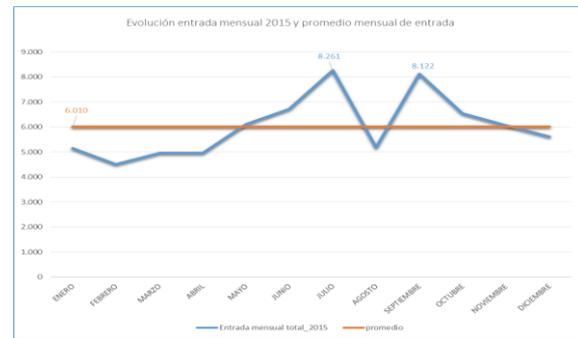
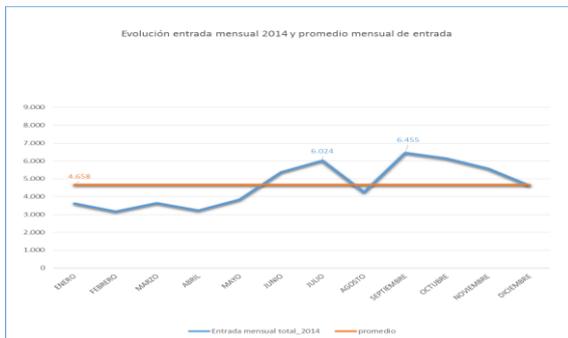
COMPARATIVA AÑO 2016/2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2016vs2015	37,2%	41,8%	5,6%	11,3%	-7,3%	1,7%	-29,1%	-25,7%	-24,0%	-9,1%	-12,1%	-5,7%	-5,2%
Reclamaciones_2016vs2015	7,0%	13,9%	-3,4%	3,9%	-10,5%	2,5%	-23,3%	1,9%	4,2%	-2,3%	9,2%	12,7%	0,2%
Felicitaciones_2016vs2015	49,0%	68,2%	15,7%	36,7%	-4,3%	12,8%	-26,6%	-8,5%	0,0%	2,0%	-28,8%	-1,2%	4,6%
TOTAL_2016vs2015	13,1%	20,2%	-1,1%	6,1%	-9,7%	2,6%	-24,5%	-4,4%	-1,9%	-3,5%	3,0%	8,2%	-0,8%

COMPARATIVA AÑO 2015/2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2015vs2014	46,5%	29,6%	39,8%	71,9%	62,8%	46,6%	79,5%	52,7%	54,5%	6,4%	44,8%	69,9%	48,9%
Reclamaciones_2015vs2014	43,3%	45,4%	36,7%	51,1%	58,0%	21,8%	29,3%	13,9%	19,5%	6,7%	-0,9%	11,2%	24,6%
Felicitaciones_2015vs2014	-2,9%	40,8%	1,8%	2,8%	59,8%	2,8%	53,4%	73,5%	33,3%	4,2%	109,4%	31,7%	30,6%
TOTAL_2015vs2014	42,5%	42,1%	36,2%	53,3%	59,0%	25,2%	37,1%	21,7%	25,8%	6,6%	9,0%	21,1%	29,0%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	TOTAL
2014	3.609	3.164	3.632	3.225	3.839	5.363	6.024	4.253	6.455	6.137	5.563	4.628	55.892
2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116
2016	5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540



En un análisis más detallado de las entradas que se han producido a lo largo de todo un año resulta interesante enfrentar los datos mensuales con el promedio mensual. Con ello podemos comprobar como para los tres años analizados (2014, 2015 y 2016) se produce una situación claramente diferenciada entre la primera mitad del año, donde hay un descenso de la entrada, y la segunda, donde los valores se sitúan por encima del promedio mensual correspondiente (salvo la caída de agosto que parece obedecer al descenso de residentes en la ciudad).

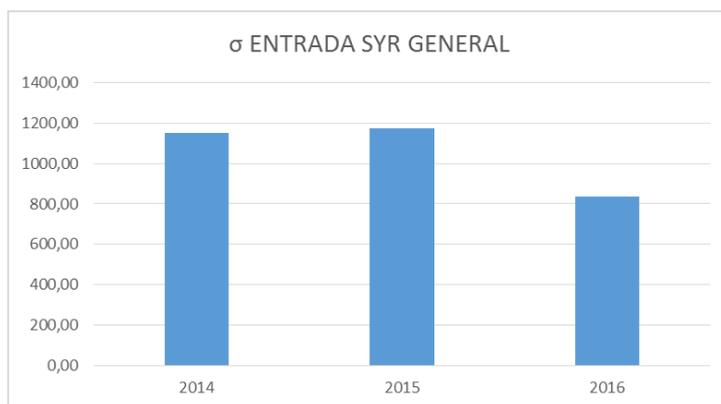


Observamos para los tres años analizados que desde junio hasta el final del año los valores están por encima del promedio mensual correspondiente (salvo la caída de agosto debida al descenso de residentes en la ciudad). Después, también en los tres años considerados, se produce un descenso de las entradas en la primera mitad del año.

Para continuar el análisis del comportamiento de la entrada de solicitudes a lo largo del año, resulta interesante conocer su regularidad, es decir, la dispersión de los datos de cada mes con respecto al valor promedio mensual de cada uno de los años. La desviación típica, también llamada desviación estándar, es una medida de dispersión usada en estadística que nos dice cuánto tienden a alejarse los valores concretos del promedio en una distribución de datos.

La evolución de la desviación típica “ σ ” de los valores mensuales de los tres años se muestra a continuación:

SyR Generales	σ
2014	1.150,11
2015	1.172,08
2016	836,20



Se observa la gran diferencia cuantitativa entre los valores de 2014 y 2015 y la de 2016, mucho más bajo. Es decir, las entradas mensuales en 2016 son sensiblemente más regulares a lo largo del año que los dos años anteriores.

Con relación a las SyR de carácter tributario, los datos por cada mes y tipo de expediente de los años 2014¹¹, 2015 y 2016 se muestran en las siguientes tablas:

AÑO 2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2014	25	36	17	28	13	27	41	21	24	70	29	47	378
Reclamaciones_2014	355	236	220	404	259	451	509	271	245	424	392	624	4.390
Felicitaciones_2014	5	6	8	10	13	6	20	3	6	19	13	13	122
Peticiones de información	64	33	52	42	55	36	37	47	50	27	51	80	574
Defensor del pueblo	1	1		2	2		1						4
TOTAL 2014	449	312	297	484	342	520	608	342	325	540	485	764	5.468

AÑO 2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	37	21	24	38	29	50	37	23	34	45	68	62	468
Reclamaciones_2015	373	266	231	385	327	621	395	209	254	304	324	463	4.152
Felicitaciones_2015	2	5	10	4	6	16	6	3	8	13	11	10	94
Peticiones de información	16	16	19	18	15	32	28	8	17	28	26	31	254
TOTAL 2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968

AÑO 2016													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2016	45	26	36	64	36	18	16	8	7	25	38	45	364
Reclamaciones_2016	464	291	311	398	442	492	372	210	273	381	458	433	4.525
Felicitaciones_2016	9	9	10	21	7	6	5	3	7	15	17	8	117
Peticiones de información	42	20	27	34	36	15	14	6	17	23	49	29	312
TOTAL 2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318

El análisis comparativo que nos proporcionan los datos sobre la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR permite extraer dos consideraciones:

¹¹ Recuérdese, tal y como se ha indicado anteriormente, que hasta el año 2014, este tipo de solicitud se tramitaban en la desaparecida Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (hoy Subdirección General), remitidos desde la Oficina del Defensor del Pueblo. En ese año se acordó por la Concejalía del Área de Economía y Hacienda que pasaran a ser tramitadas por la Agencia Tributaria Madrid.

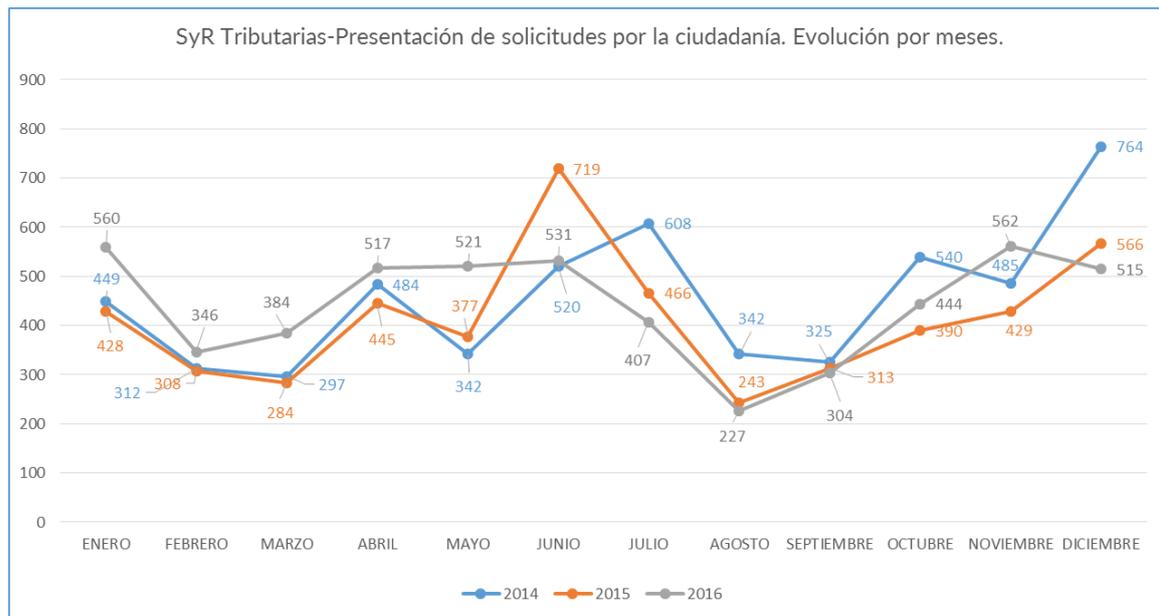
- Por un lado, el claro predominio de las reclamaciones respecto a los otros tipos de expediente. Estas representan, en cada uno de los tres años, una cifra en torno al 85% mientras que las sugerencias, las felicitaciones y las peticiones de información representan unos porcentajes, aproximados, de 7%, 2% y 6% respectivamente.
- Por otro, la existencia de dos períodos en los que se eleva el número de solicitudes.

En el período comparativo 2016/2015, la subida que experimenta el total de solicitudes alcanza a los tres tipos de expediente que en el año anterior habían descendido, mientras que, en el 2016, será la categoría de las “sugerencias” la única que desciende, experimentando una bajada del 22,2%. En lo que hace referencia a la comparativa de los años 2015/2014 destacar como, el descenso que en ese año experimenta la cifra global de solicitudes (se situó en 4.968), alcanza a tres de los tipos de expediente (con especial incidencia en las peticiones de información que descienden un 56%). Por su parte, en el caso de las sugerencias se produce un crecimiento del 23,8%.

COMPARATIVA AÑO 2016/2015													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2016vs2015	21,6%	23,8%	50,0%	68,4%	24,1%	-64,0%	-56,8%	-65,2%	-79,4%	-44,4%	-44,1%	-27,4%	-22,2%
Reclamaciones_2016vs2015	24,4%	9,4%	34,6%	3,4%	35,2%	-20,8%	-5,8%	0,5%	7,5%	25,3%	41,4%	-6,5%	9,0%
Felicitaciones_2016vs2015	350,0%	80,0%	0,0%	425,0%	16,7%	-62,5%	-16,7%	0,0%	-12,5%	15,4%	54,5%	-20,0%	24,5%
Peticiones de Información	162,5%	25,0%	42,1%	88,9%	140,0%	-53,1%	-50,0%	-25,0%	0,0%	-17,9%	88,5%	-6,5%	22,8%
TOTAL_2016vs2015	30,8%	12,3%	35,2%	16,2%	38,2%	-26,1%	-12,7%	-6,6%	-2,9%	13,8%	31,0%	-9,0%	7,0%

COMPARATIVA AÑO 2015/2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2015vs2014	48,0%	-41,7%	41,2%	35,7%	123,1%	85,2%	-9,8%	9,5%	41,7%	-35,7%	134,5%	31,9%	23,8%
Reclamaciones_2015vs2014	5,1%	12,7%	5,0%	-4,7%	26,3%	37,7%	-22,4%	-22,9%	3,7%	-28,3%	-17,3%	-25,8%	-5,4%
Felicitaciones_2015vs2014	-60,0%	-16,7%	25,0%	-60,0%	-53,8%	166,7%	-70,0%	0,0%	33,3%	-31,6%	-15,4%	-23,1%	-23,0%
Peticiones de Información	-75,0%	-51,5%	-63,5%	-57,1%	-72,7%	-11,1%	-24,3%	-83,0%	-66,0%	3,7%	-49,0%	-61,3%	-55,7%
TOTAL_2015vs2014	-4,7%	-1,3%	-4,4%	-8,1%	10,2%	38,3%	-23,4%	-28,9%	-3,7%	-27,8%	-11,5%	-25,9%	-9,1%

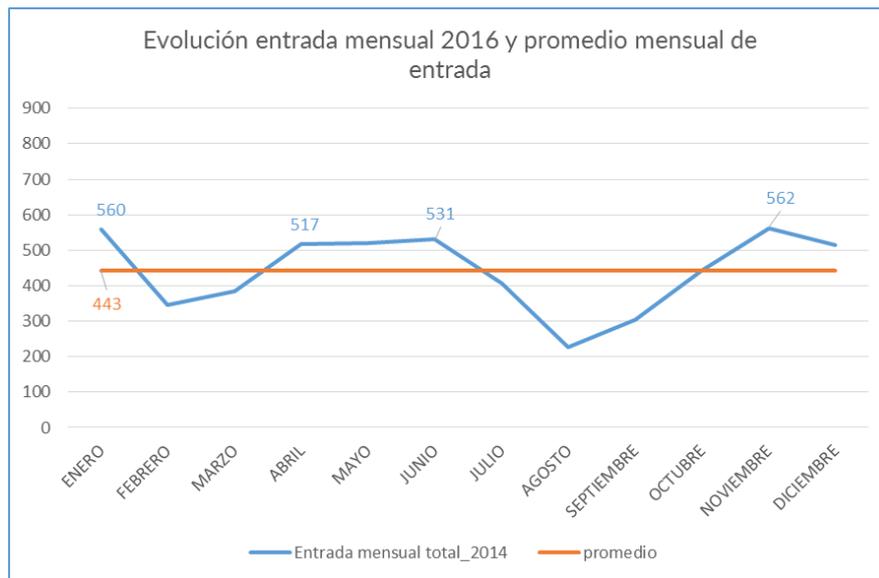
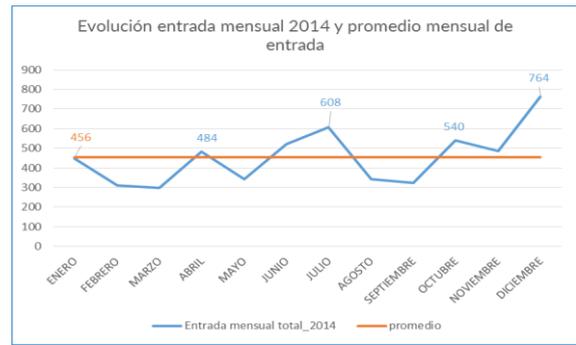
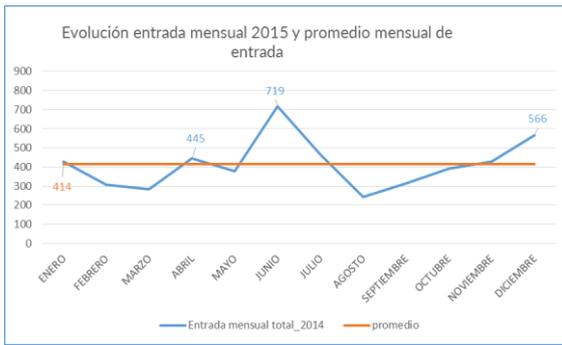
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2014	449	312	297	484	342	520	608	342	325	540	485	764	5.468
2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968
2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318



Del examen del gráfico superior se observa la existencia de dos períodos en el año en los cuales se produce un incremento en la presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias:

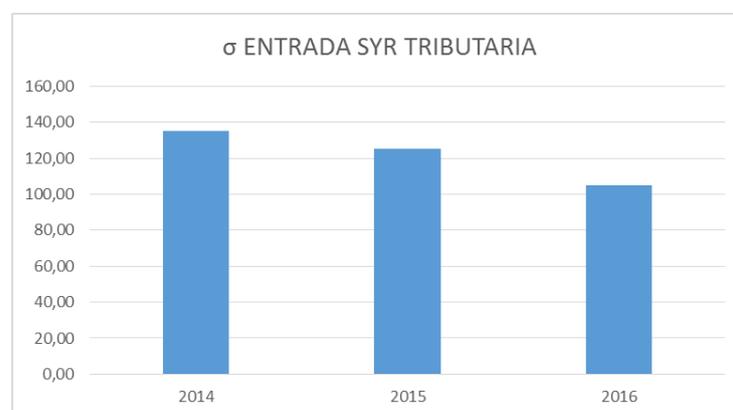
- El primero de ellos comprende desde la segunda mitad del mes de marzo hasta la primera mitad del mes del mes de junio y obedece a la presentación de reclamaciones referentes al I.V.T.M. (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica) cuyo período de pago voluntario abarca los meses de abril y mayo. Debe destacarse como en el año 2015 se produjo un repunte en la presentación de reclamaciones tributarias, que respondía al hecho de que, a la habitual elevada entrada por el I.V.T.M., se añadió, la aparición de problemas, tanto en el abono telemático como en el cobro de los recibos domiciliados correspondientes al mismo y también debido a problemas con la grabación de los recibos que habían sido domiciliados a través del 010 Línea Madrid.
- El segundo de los períodos es el correspondiente a los meses de octubre a diciembre, debido a que en octubre y noviembre tiene lugar el período de pago voluntario del I.B.I. (Impuesto sobre Bienes Inmuebles).

Como complemento al análisis, a continuación, se incluyen gráficos con el promedio mensual de cada uno de los años. Gráficos que no hacen sino confirmar la tendencia que ya recogía el de evolución por meses. El promedio mensual de entrada se estructura a lo largo del año con un período, que podríamos denominar “valle”, en el que desciende respecto al final del año precedente para, a partir del mes de marzo, ascender a una de las dos “cumbres” del año coincidiendo con el abono voluntario del I.V.T.M. Transcurrida esta fase, vuelve a producirse una fase de descenso que concluye cuando, a partir del último trimestre, se produce otra “subida” por el incremento de reclamaciones referentes al I.B.I.



La evolución de la desviación típica “ σ ” de los valores mensuales de los tres años se muestra a continuación:

SyR Tributarias	σ
2014	135,39
2015	125,52
2016	105,08



La evolución de la dispersión de los valores de entrada mensuales desciende los tres años, lo que significa que la entrada de SyR Tributaria es paulatinamente más regular.

9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

Con carácter previo al análisis que se realiza en este apartado debe tenerse en cuenta, para la correcta interpretación del informe que, en el caso de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en función de los temas o asuntos a los que aluda la ciudadanía, puede realizarse desde la unidad supervisora (Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), la división¹² de una solicitud inicial en dos o más y, por tanto, incorporar al Sistema un mayor número de SyR a las inicialmente presentadas.

La actividad de gestión de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora del Sistema, se inicia con el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema para comprobar si en una misma solicitud se presentan varios temas o asuntos que deben ser derivados a diferentes unidades gestoras competentes de acuerdo con la materia expuesta por la ciudadanía. Este proceso inicial en el tratamiento de las solicitudes es lo que se denomina “*división por carácter múltiple*” y origina que de una solicitud inicial puedan generarse dos o más incorporadas al Sistema con números de expedientes diferentes. Al mismo tiempo, durante esta gestión, la solicitud inicial presentada por la ciudadanía queda en el Sistema en la situación de terminada por “carácter múltiple”.

Resultado de esta tramitación inicial de las SyR de carácter general, durante el año 2016 las solicitudes que fueron dadas de alta en el Sistema SyR, por presentar la solicitud inicial “carácter múltiple”, fue de **11.725**.

Por tanto, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación se corresponde con la suma de las 76.858 solicitudes (71.540 SyR Generales y 5.318 SyR Tributarias), más las 11.725 generadas por “carácter múltiple” (solo en el caso de las de carácter general): **88.583**.

	2016	%
--	------	---

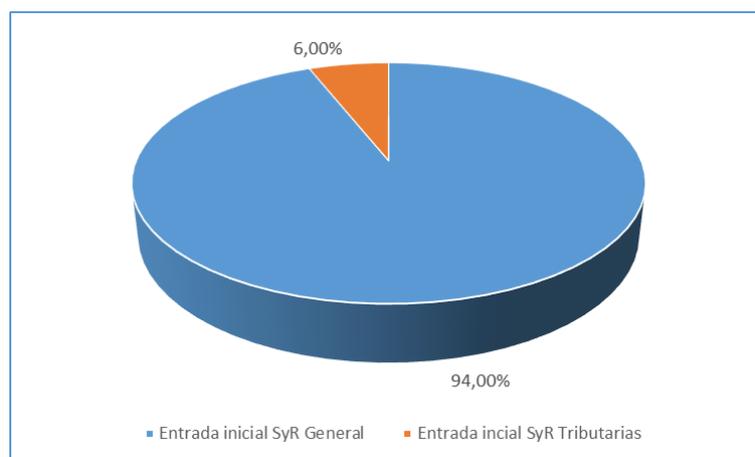
¹² Este proceso de división sólo se produce en el caso de las SyR generales.

Total entrada en el Sistema SyR General	83.265	94,00%
Entrada inicial SyR General ¹³	71.540	--
Alta carácter múltiple (SyR General)	11.725	--

Total entrada en el Sistema SyR Tributaria ¹⁴	5.318	6,00%
--	-------	-------

Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.583	100,00%
--	--------	---------

Número final de solicitudes en el Sistema SyR



Distribución porcentual de solicitudes gestionadas por el Sistema SyR

En 2016 el volumen total de solicitudes finalmente incorporadas al Sistema¹⁵ SyR para su tramitación alcanzó la cantidad de 88.583

El análisis global (SyR General + SyR Tributaria) comparativo interanual de los datos nos muestra que para el 2016 se ha producido, con respecto al 2015, un incremento del **0,39%** de las solicitudes que finalmente han sido gestionadas por el Sistema SyR.

El análisis por tipo de solicitud nos permite comprobar que este incremento se debe al crecimiento que ha tenido la entrada de SyR de carácter tributario, que en la comparativa 2016-2015 experimentó un aumento del 7,05%. La variación entre el

¹³ Incluye las 133 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de asignación del Departamento de SyR Generales de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

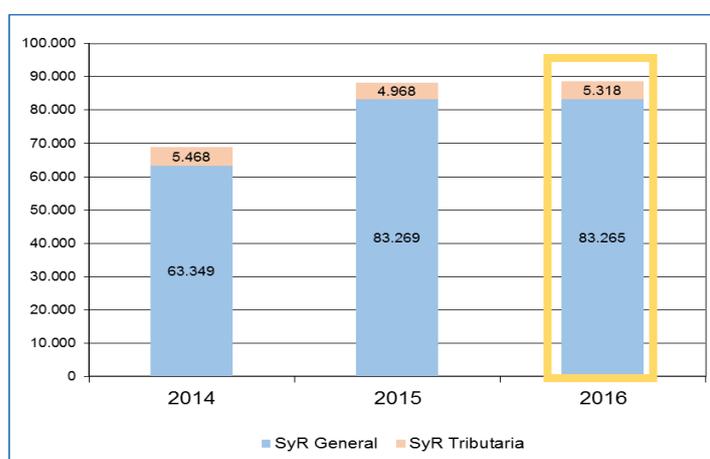
¹⁴ Incluye las 368 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de gestión del Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

¹⁵ Se considera entrada total a la totalidad de solicitudes que se han incorporado directamente en el Sistema, (ya hubieran sido presentada a través de los canales establecidos en el Sistema SyR, como las altas manuales realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), así como aquellas solicitudes generadas a partir de una inicial por su carácter múltiple. Este proceso de generación por carácter múltiple solo se realiza en el caso de las de carácter general.

2016 y 2014 es más acusada y responde, sin embargo, al importante crecimiento de las solicitudes de carácter general (el 31,44%).

	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Entrada inicial SyR General	63.349	83.269	83.265	0,00%	31,44%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.468	4.968	5.318	7,05%	-2,74%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	68.817	88.237	88.583	0,39%	28,72%

Número final de solicitudes SyR (General y Tributaria) incorporados al Sistema SyR



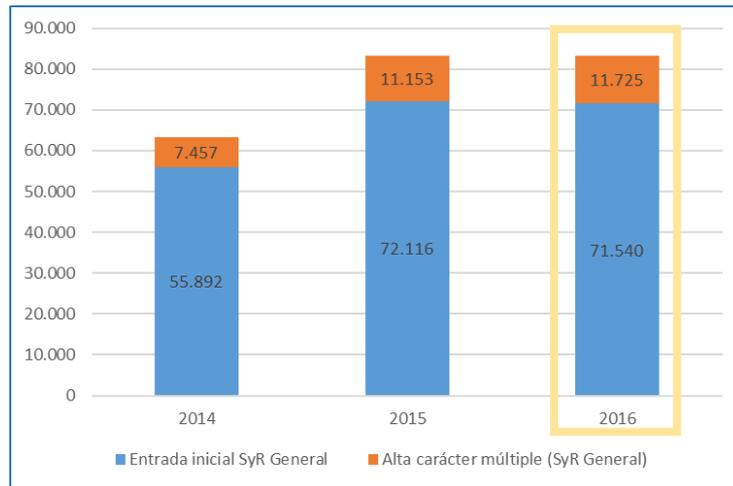
Número final de solicitudes SyR (General y Tributaria) incorporados al Sistema SyR

El análisis individualizado por tipo de SyR nos permite realizar las siguientes consideraciones:

En relación con la SyR Generales se comprueba que entre el 2016 y 2015 se ha mantenido el volumen de entrada de solicitudes que serán tramitadas por el Sistema SyR, sin que se haya producido prácticamente variación (solo 4 solicitudes de diferencia). La comparativa entre el 2016 y 2014 sí muestra una importante variación, con un valor porcentual en el 2016 del 31%.

	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Entrada inicial SyR General	55.892	72.116	71.540	-0,80%	28,00%
Alta carácter múltiple (SyR General)	7.457	11.153	11.725	5,13%	57,23%
Número final solicitudes SyR General para tramitación por el Sistema	63.349	83.269	83.265	0,00%	31,44%

Solicitudes SyR General para su tramitación por el Sistema SyR

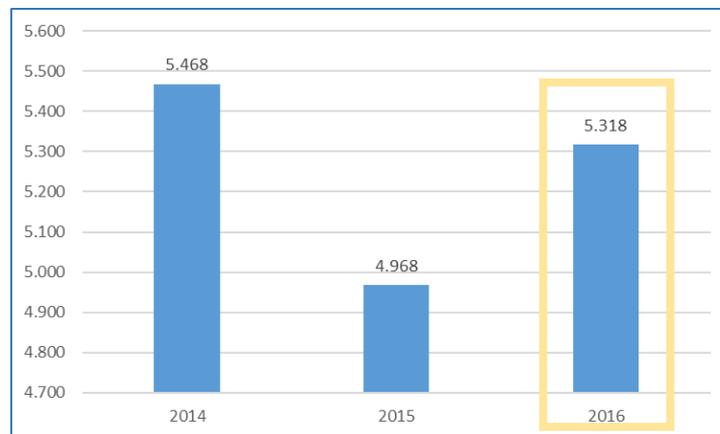


Solicitudes SyR General para su tramitación por el Sistema SyR

En lo que respecta al análisis individualizado de las SyR Tributarias, los datos incorporados en la tabla y gráfico siguientes nos muestran que en la comparativa 2016-2015 se ha producido un incremento del 7% y que en relación con el 2014 se experimenta una bajada en torno al 3%.

	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Entrada inicial SyR Tributaria	5.468	4.968	5.318	7,05%	-2,74%

Solicitudes SyR Tributarias para su tramitación por el Sistema SyR



Solicitudes SyR Tributarias para su tramitación por el Sistema SyR

En el año 2016 la entrada final de solicitudes (SyR General + SyR Tributaria) en el Sistema fue un 0,39% superior a la del año 2015.

9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR

Del total de las 88.583 solicitudes (83.265 SyR Generales¹⁶ + 5.318 SyR Tributarias) que se incorporaron al Sistema SyR, los datos indican que el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información (solo en caso de SyR Tributaria), al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (Internet e Internet móvil).

Para el año 2016, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (88.583), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

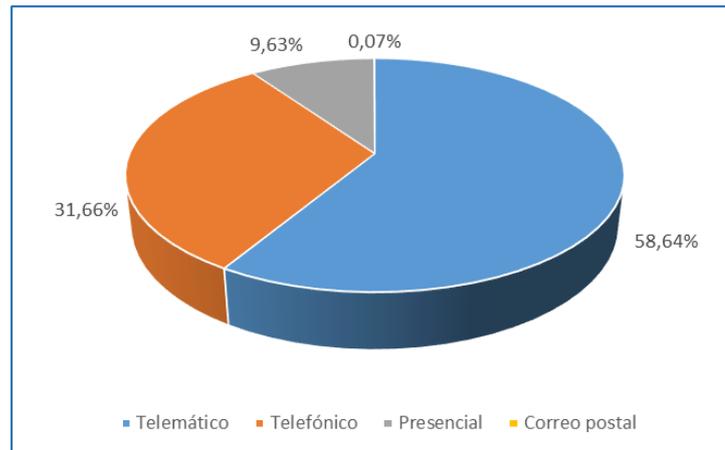
- **Canal telemático** (internet e internet móvil) representa el 58,64% de la entrada total con 51.945 solicitudes.
- **Canal telefónico** (teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 31,66% con 28.047 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y Registros municipales se ha presentado el 9,63% (8.529 solicitudes).
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,07%, 62 solicitudes.

		2016	%
Telemático	Página web	45.816	88,20%
	Móvil	6.129	11,80%
	TOTAL	51.945	58,64%
Telefónico		28.047	31,66%
Presencial		8.529	9,63%
Correo postal		62	0,07%
TOTAL		88.583	100,00%

úmero solicitudes SyR por canal de entrada

¹⁶ Las 11.725 solicitudes que fueron generadas directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por presentar las iniciales carácter múltiple de asuntos o temas, el canal de entrada de las "generadas" es el mismo que tenía la solicitud inicial de la que proceden.

Para aquellas que fueron dadas de alta directamente en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por ser remitidas desde otras administraciones públicas, por no haber sido incorporadas en la aplicación desde las oficinas de registro o por haber sido recibidas en el correo electrónico de la Subdirección General, se han incorporado a uno u otro canal según el siguiente criterio: las que se recibieron por correo electrónico al canal telemático (internet); las presentadas en Oficinas de Registro municipales o de otras administraciones al canal presencial; y las recibidas por correo postal en la Subdirección General al canal correo postal.

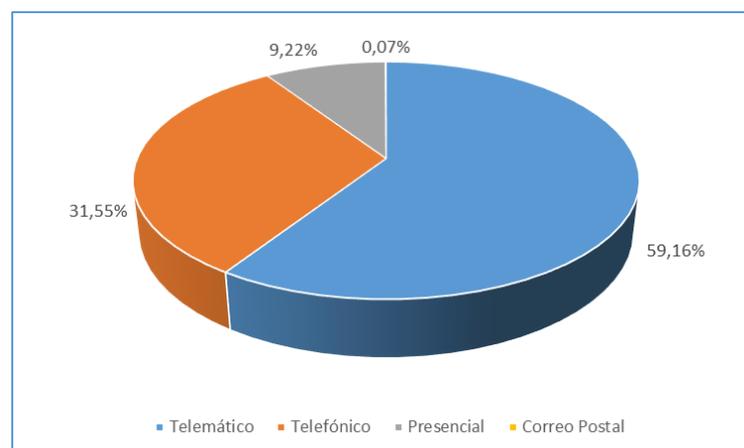


Distribución porcentual número solicitudes SyR por canal de entrada

El análisis de las SyR de carácter general nos indica que durante el año 2016 el principal canal de entrada ha sido el telemático con un 59%, seguido del telefónico con un 32% del total de solicitudes. El presencial solo significa el 9%, quedando, finalmente el correo postal como una entrada residual con el 0,07%.

	2016	%	
Telemático	Internet	43.288	87,88%
	Internet móvil	5.969	12,12%
	TOTAL	49.257	59,16%
Telefónico	26.273	31,55%	
Presencial	7.678	9,22%	
Correo postal	57	0,07%	
TOTAL	83.265	100%	

Solicitudes SyR General por canal de entrada

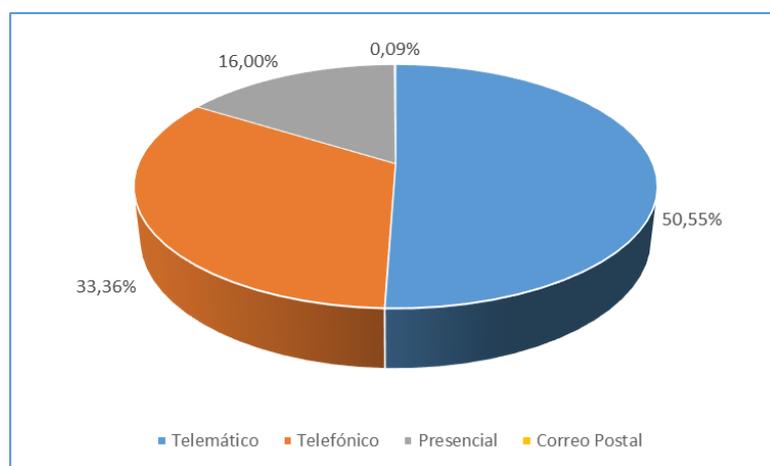


Distribución porcentual SyR General según canal de entrada

En lo que respecta a las SyR de carácter tributario, al igual que en el caso de las generales, el principal canal de entrada es el telemático, con un 51%, seguido del telefónico que alcanza el 33%. El presencial, a diferencia de lo que ocurre en las SyR Generales, si tiene una mayor importancia, con un 16%. De nuevo, el correo postal se sitúa como un canal de entrada residual y poco atractivo para la presentación de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones por la ciudadanía, con tal solo el 0,09%.

		2016	%
Telemático	Internet	2.528	94,05%
	Internet móvil	160	5,95%
	TOTAL	2.688	50,55%
Telefónico		1.774	33,36%
Presencial		851	16,00%
Correo postal		5	0,09%
TOTAL		5.318	100%

Solicitudes SyR Tributaria por canal de entrada

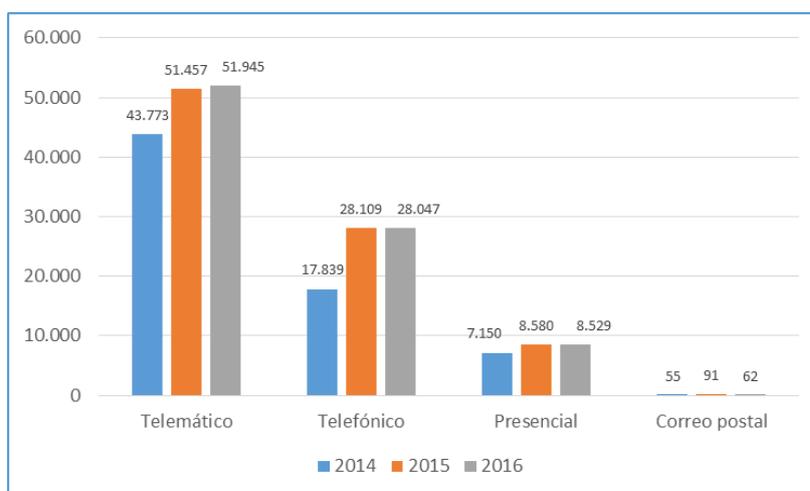


Distribución porcentual SyR Tributarias según canal de entrada

En la tabla y gráfico siguientes se muestra información numérica en la serie 2014, 2015 y 2016 y las variaciones porcentuales que se han producido con relación al año que es objeto de estudio en esta Memoria. En la comparativa 2016-2015, los datos de los canales de entrada principales se mantienen bastante estables, con variaciones que no alcanza el 1%. Solo en el caso del canal de entrada correo postal la disminución es muy importante, alcanzando el 32% y confirmando que sigue la tendencia de convertirse para la ciudadanía en un canal de presentación de solicitudes poco atractivo.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Telemático	43.773	51.457	51.945	0,95%	18,67%
Telefónico	17.839	28.109	28.047	-0,22%	57,22%
Presencial	7.150	8.580	8.529	-0,59%	19,29%
Correo postal	55	91	62	-31,87%	12,73%
TOTAL	68.817	88.237	88.583	0,39%	28,72%

Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada



Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada

En el año 2016 el principal canal de entrada utilizado por la ciudadanía para la presentación de SyR ha sido el telemático con un valor porcentual del 58,64%

10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente¹⁷, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones realiza tareas diferentes de gestión y tramitación en función de si las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información son de carácter general o tributario¹⁸.

10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales)

La tramitación de las SyR Generales se realiza mediante un sistema de colaboración entre la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que realiza funciones de distribución y coordinación, y las denominadas unidades gestoras (72)¹⁹: la Oficina de la Alcaldía; la Secretaría General del Pleno; las Direcciones Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno (en algún caso también Coordinaciones Generales y Subdirecciones Generales); las Direcciones Generales de la Gerencia; las Gerencias de los Organismos Autónomos y las Coordinaciones de Distrito.

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones actúa como unidad supervisora del Sistema SyR, siendo sus principales actividades el análisis diario sobre la entrada de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que hayan presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Registros Municipales), la asignación a las Unidades Gestoras competentes para su contestación, y en general, todas aquellas actuaciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

Toda esta actividad se concreta en las actuaciones que a continuación se detallan:

¹⁷Capítulo V del Título VIII (artículos 136 y 137) del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Artículos 8 y 28 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente. Artículos 27 a 33 del Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid. Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, por el que se establecen la organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto (modificado por Acuerdo de la junta de gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de febrero de 2016).

¹⁸En el caso de las SyR Tributarias, junto con las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, también se tramitan las peticiones de información.

¹⁹ En el Anexo 2 se incluye la relación de las Unidades Gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del año 2016.

- Asignación de SyR Generales a las unidades gestoras competentes, por razón de la materia expuesta en la solicitud.
- Alta de nuevas solicitudes (carácter múltiple) a partir de una inicial, en la que por contener diversos asuntos su resolución corresponde a unidades gestoras distintas.
- Alta de solicitudes en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas de Registro municipales que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sugyreclamaciones@madrid.es de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.
- Gestión de cambios de procedimiento de SyR general a SyR tributario o a peticiones de información.
- Tramitación y gestión completa de solicitudes (incluye respuesta a los interesados de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR). Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo).
- Inadmisión de solicitudes, por ejemplo, por ser reiterativa de otra que se ha presentado en un plazo de horas o días, por carecer de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de Empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones.
- Derivación al sistema AVISA²⁰. En 2016, desde la unidad supervisora, en el marco de colaboración con la Dirección General de Servicios de Limpieza y Recogida de Residuos se realizaron tareas de derivación al Sistema AVISA. Se corresponden con aquellas solicitudes que realmente son avisos de incidencias, roturas y averías y no, realmente, reclamaciones.

²⁰ Sistema municipal habilitado para comunicar al Ayuntamiento las averías y desperfectos de zonas municipales para que se proceda a su reparación. También se pueden realizar peticiones para solicitar un nuevo elemento que antes no existía o la retirada de uno ya existente

En el año 2016, del total de las 83.265 SyR generales (71.540 de la entrada inicial + 11.725 generadas por carácter múltiple) los datos cuantitativos por cada una de las actividades indicadas anteriormente ha sido la siguiente:

- **Asignación directa - 68.865** (incluye las 11.725 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR-**
 - **Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido -11.725.** Este tipo de gestión, tal y como se comentó en los apartados anteriores determina el número final de solicitudes que entran en el Sistema SyR para su tramitación.
 - **Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR -133** (número incluido en las 71.540 solicitudes iniciales).
- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por los ciudadanos -**
 - **Por presentar carácter múltiple-** Los expedientes que han sido terminados por este motivo durante en 2016 ascienden a un total de **5.230** (incluido en las 71.540 solicitudes inicialmente presentadas).
 - **Cambio de procedimiento-** a SyR Tributaria o a petición de información (Subdirección General de Atención a la Ciudadanía): **2.736**.
 - **Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones-** **250** solicitudes.
 - **Inadmisión-** **5.975** solicitudes.
 - **Derivación al sistema AVISA-** **109** solicitudes²¹.
 - **Finalización por razones técnicas²²- 100** solicitudes, generalmente como consecuencia de incidencias en la aplicación, fundamentalmente como resultado de los procesos de división en las SyR.

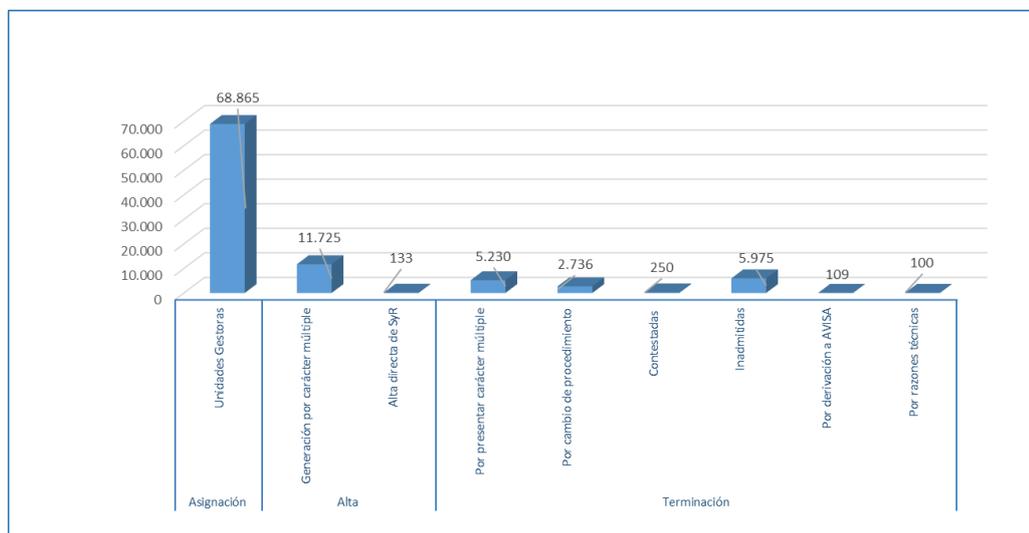
En la tabla y gráfico siguientes se ofrece un resumen de la actividad realizada por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2016 sobre las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía.

²¹ El proceso de derivación al Sistema AVISA conlleva que la solicitud presentada quede en situación de finalizada en el Sistema SyR.

²² A fecha de elaboración de la Memoria Anual, el IAM está analizando las causas que provocan este tipo de incidencias sobre las SyR.

TAREAS		2016
Asignación	Unidades Gestoras	68.865
Alta	Generación por carácter múltiple	11.725
	Alta directa de SyR	133
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.230
	Por cambio de procedimiento	2.736
	Contestadas	250
	Inadmitidas	5.975
	Por derivación a AVISA	109
	Por razones técnicas	100

Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales



Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales

Los datos comparativos de los años 2014, 2015 y 2016, desagregados por las diferentes tareas que realiza la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que fueron incorporadas en el Sistema SyR, permiten destacar los siguientes aspectos:

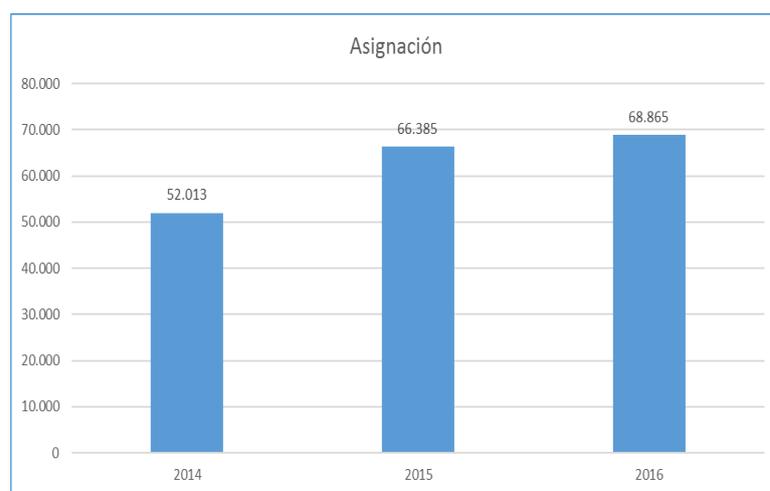
- Ligeramente incremento (4%) en el proceso de asignación de solicitudes a las Unidades Gestoras en el período 2016-2015.
- El importante descenso (81%) en la comparativa 2016-2015 en las altas manuales que se han producido desde la propia Subdirección General y que responde tanto al mayor conocimiento por la ciudadanía en la utilización de los canales establecidos para la presentación de SyR en el Ayuntamiento de Madrid como al establecimiento de actuaciones

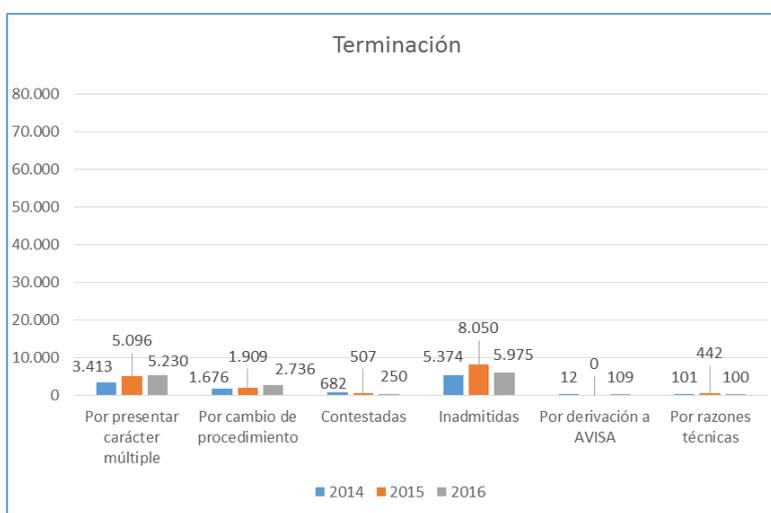
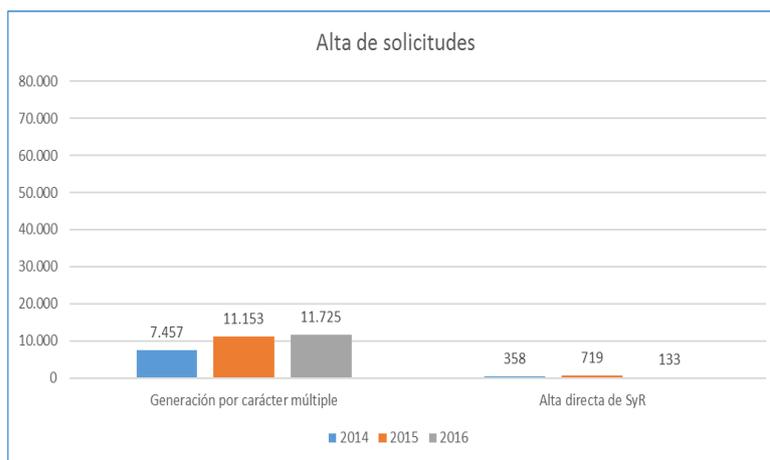
correctoras en las Oficinas de Registro municipales para que todas las SyR fueran incorporadas directamente a la aplicación de gestión.

- Bajada en las contestaciones realizadas desde la Subdirección General en la comparativa 2016-2015 (51%). Se corresponde con un mejor conocimiento de la ciudadanía de aquellas materias o asuntos que pueden ser tramitados por el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.
- Descenso de solicitudes inadmitidas en un 26% en la comparativa 2015-2016.
- Importante bajada (77%) de solicitudes que han sido finalizadas por diferentes incidencias técnicas y que, sin duda, su explicación se encuentra en haber conseguido dotar a la aplicación, a través de diferentes evolutivos, de una mayor estabilidad.

		2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
Asignación	Unidades Gestoras	52.013	66.385	68.865	3,74%	32,40%
Alta	Generación por carácter múltiple	7.457	11.153	11.725	5,13%	57,23%
	Alta directa de SyR	358	719	133	-81,50%	-62,85%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	3.413	5.096	5.230	2,63%	53,24%
	Por cambio de procedimiento	1.676	1.909	2.736	43,32%	63,25%
	Contestadas	682	507	250	-50,69%	-63,34%
	Inadmitidas	5.374	8.050	5.975	-25,78%	11,18%
	Por derivación a AVISA	12	--	109	---	---
	Por razones técnicas	101	442	100	-77,38%	-0,99%

tos comparativos de la actividad SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales.
Años 2014, 2015 y 2016





10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributario, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar de forma completa (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, previa petición, en su caso, de los informes necesarios a los servicios gestores (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, Dirección General de Deportes, etc.)

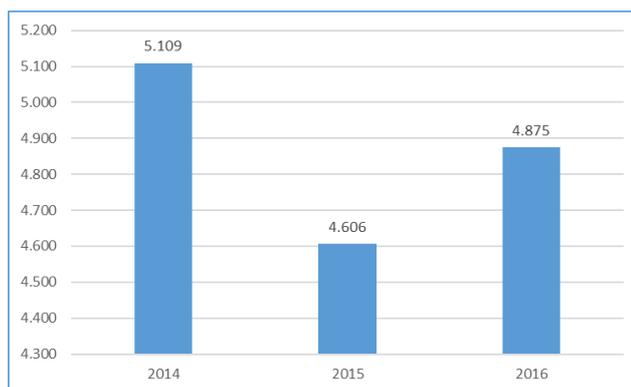
Tal y como se indicó anteriormente, en 2016 tuvieron entrada un total de **5.318** solicitudes (incluyen las 368 que fueron dadas de alta directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributaria (5.318), un total de **443** (8,3%), en fase de supervisión inicial por la Subdirección General, por su contenido, fueron cambiadas al procedimiento de SyR General. Por tanto, el volumen final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento Tributario en el año 2016 ascendió a **4.875**.

El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2016 fue de 4.875 (269 más que en 2015).

	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2016/2014
Número SyR Tributaria tramitadas	5.109	4.606	4.875	5,84%	-4,58%

Datos de evolución interanual de SyR Tributarias



Datos interanuales. SyR Tributarias

En el 2016 se ha producido un incremento del 5,84% de las SyR Tributarias que finalmente fueron gestionadas a través del Sistema.

En los apartados siguientes se analizan diferentes aspectos de las SyR Tributarias²³ que tuvieron entrada durante el año 2016: canal de entrada, tipos de expedientes, materias, submaterias, estado de tramitación y tiempos medios.

²³A diferencia de las SyR Generales, en las SyR Tributarias la gestión se realiza no solo sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sino también sobre las peticiones de información.

10.3. Análisis por tipo de canal de entrada

Del total de las 4.875 SyR Tributarias, el análisis según el medio elegido por la ciudadanía para comunicarse con el Ayuntamiento de Madrid, indica que, el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (fundamentalmente Internet).

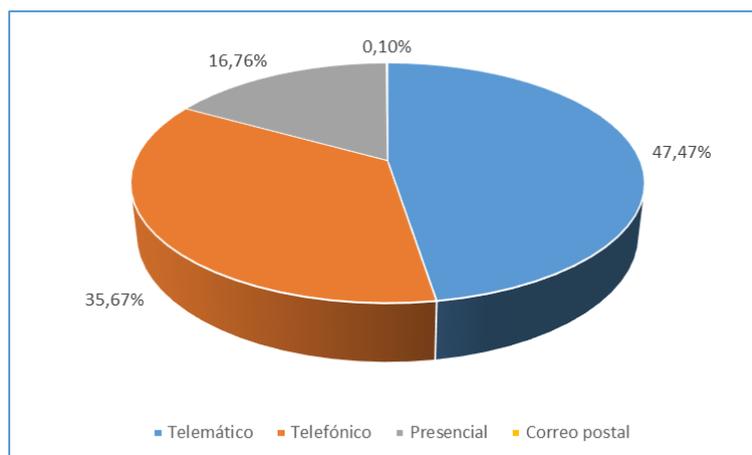
Para el año 2016, los datos SyR Tributarias, según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- o **Canal telemático** (internet e internet móvil) representa el 47,47% de la entrada total con 2.314 solicitudes.
- o **Canal telefónico** (teléfono 010 Línea Madrid), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 35,67%, con 1.739 solicitudes.
- o **Presencial**, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y Registros municipales se ha presentado el 16,76%, 817 solicitudes.
- o **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,10%, 5 solicitudes.

		2016	% respecto al total
Telemático	Página web	2.222	96,02% ²⁴
	Móvil	92	1,89%
	TOTAL	2.314	47,47%
Telefónico		1.739	35,67%
Presencial		817	16,76%
Correo postal		5	0,10%
TOTAL		4.875	100,00%

SyR Tributarias por canal de entrada

²⁴ Porcentaje respecto al total del canal de entrada telemático.



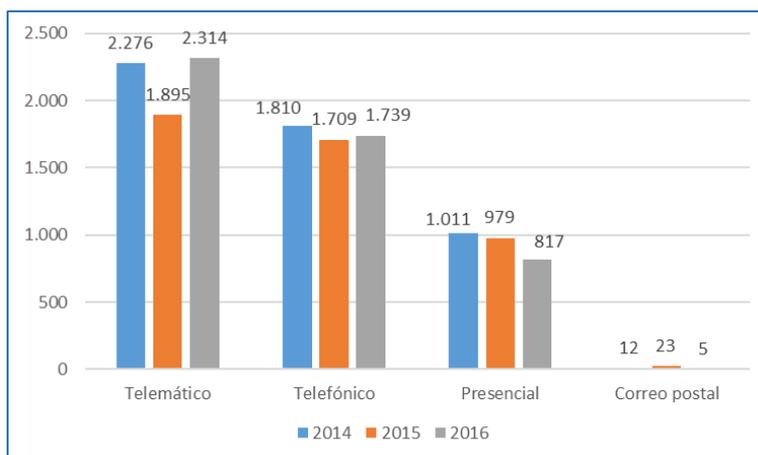
Distribución porcentual SyR Tributarias por canal de entrada

En la tabla siguiente se muestra información porcentual de la variación que se ha producido por cada uno de los canales de entrada en los años 2014, 2015 y 2016. Como se puede comprobar en la comparativa entre el año 2016-2015, el canal telemático no solo se posiciona como el canal preferido para la presentación de SyR Tributarias, sino que, incluso, ha experimentado un incremento de aproximadamente el 20%. En cuanto al resto de canales, se mantiene, en segundo lugar, la entrada telefónica (incremento de aproximadamente el 2%), y bajan los canales presencial (el 17%) y correo postal. En este último caso de manera notable (78%), ya que solo se han recibido 5 solicitudes.

Por su parte, en la comparativa 2016-2014 los datos más significativos es el mantenimiento de la entrada a través del canal telemático, con un ligero incremento para el 2016 de apenas un 2%, la bajada en un 20% del presencial e importante descenso del canal de entrada correo postal, en un 58%.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Telemático	2.276	1.895	2.314	22,11%	1,67%
Telefónico	1.810	1.709	1.739	1,76%	-3,92%
Presencial	1.011	979	817	-16,55%	-19,19%
Correo postal	12	23	5	-78,26%	-58,33%
TOTAL	5.109	4.606	4.875	5,84%	-4,58%

Comparativa porcentual por canal de entrada- Anos 2015-2016



Comparativa porcentual por canal de entrada- Años 2015-2016

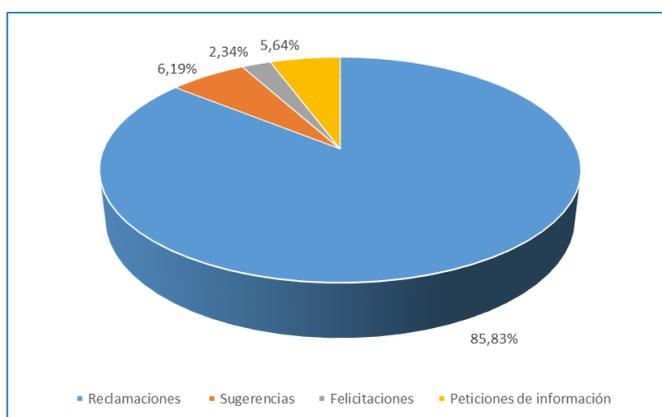
10.4. Estudio por tipo de expediente

El análisis del total de 4.875 SyR Tributarias nos permite comprobar que la distribución por tipo de expediente para el año 2016 ofrece los siguientes datos:

- Las reclamaciones, son el tipo de expediente con mayor número de solicitudes, con un 85,83% (4.184).
- Las sugerencias, un 6,19% (302).
- Las felicitaciones, un 2,34% (114).
- Las peticiones de información, un 5,64% (275).

	2016	%
Sugerencias	302	6,19%
Reclamaciones	4.184	85,83%
Felicitaciones	114	2,34%
Peticiones de información	275	5,64%
TOTAL	4.875	100%

Distribución SyR Tributarias por tipo de expediente

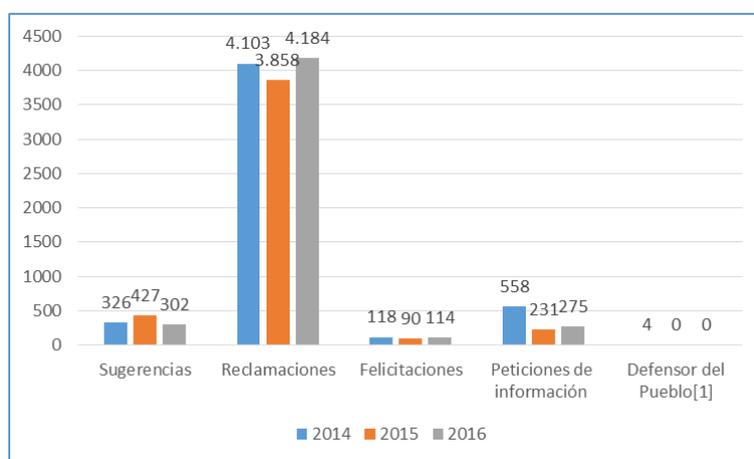


Distribución porcentual SyR Tributarias por tipo de expediente

En la tabla y gráfico siguiente se muestra información numérica y porcentual comparativa para el período 2014-2016 por tipo de expediente.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Sugerencias	326	427	302	-29,27%	-7,36%
Reclamaciones	4.103	3.858	4.184	8,45%	1,97%
Felicitaciones	118	90	114	26,67%	-3,39%
Peticiones de información	558	231	275	19,05%	-50,72%
Defensor del Pueblo	4	--	--	--	--
TOTAL	5.109	4.606	4.875	5,84%	-4,58%

Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente



Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente

El análisis por tipo de expediente nos muestra varios aspectos de interés:

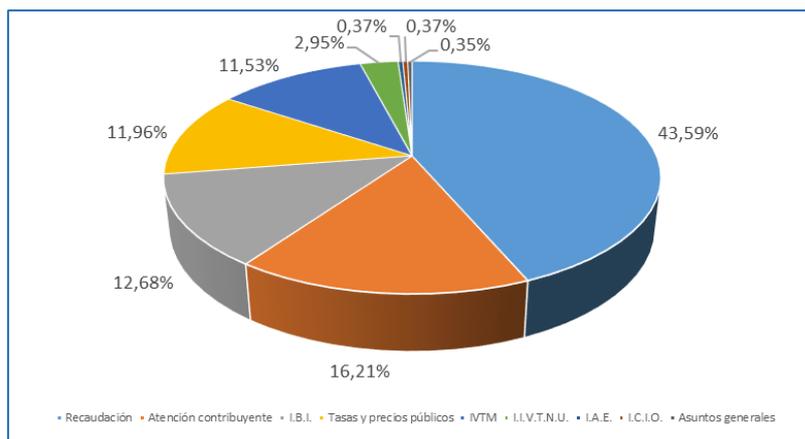
- Disminución de aproximadamente el 30% del número de sugerencias en el año 2016 con respecto al año 2015.
- Ligero incremento de las reclamaciones, un 8% en la comparativa 2016-2015.
- Incremento de aproximadamente el 27% para las felicitaciones para el período 2016-2015, recuperando prácticamente los mismos valores del año 2014.
- Incremento del 20% en la comparativa 2016-2015 para las peticiones de información.

10.5. Distribución por materias.

El análisis de las materias en el ámbito del SyR Tributaria para el año 2016 indica que la materia "Recaudación" es la que presenta mayor número de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información, con un total de 2.125 expedientes, lo que representa el 44% del total de materias. El resto de materias en las que han quedado encuadradas las diferentes SyR recibidas en el Sistema presentan porcentajes muy alejados del anterior. "Atención al contribuyente" (que se sitúa en segundo lugar), "IBI", "Tasas y Precios Públicos" e "IVTM", todas ellas presentan valores porcentuales en torno al 11-16%, con un número de solicitudes superior a 500. El resto de materias en las que se clasifican las SyR no presenta una cantidad (287) ni un valor porcentual significativo.

Materia	2016	%
Recaudación	2.125	43,59%
Atención contribuyente	790	16,21%
I.B.I.	618	12,68%
Tasas y precios públicos	583	11,96%
IVTM	562	11,53%
I.I.V.T.N.U.	144	2,95%
I.A.E.	18	0,37%
I.C.I.O.	18	0,37%
Asuntos generales	17	0,35%
TOTAL	4.875	100%

Número de SyR Tributarias por materia. Año 2016

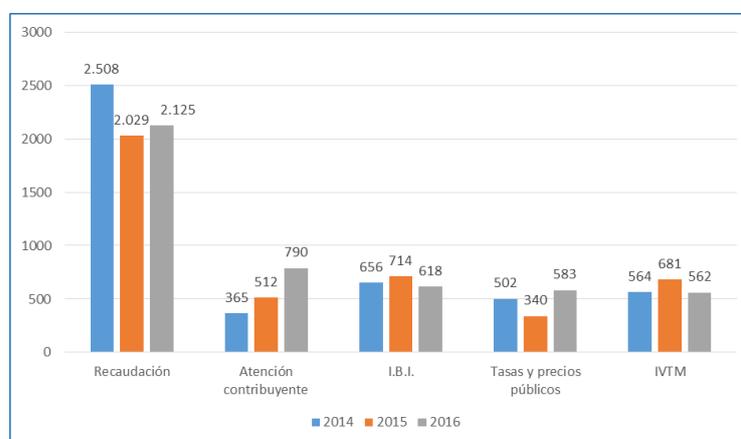


Distribución porcentual SyR Tributarias por materias. Año 2016

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos numéricos y valores porcentuales correspondientes a cada uno de los años que se analizan en este informe, así como las variaciones porcentuales entre el 2016 y los años anteriores.

Materia	2014	%	2015	%	2016	%
Recaudación	2.508	49,09%	2.029	44,05%	2.125	43,59%
Atención contribuyente	365	7,14%	512	11,12%	790	16,21%
I.B.I.	656	12,84%	714	15,50%	618	12,68%
Tasas y precios públicos	502	9,83%	340	7,38%	583	11,96%
IVTM	564	11,04%	681	14,79%	562	11,53%
I.I.V.T.N.U.	174	3,41%	205	4,45%	144	2,95%
I.A.E.	16	0,31%	11	0,24%	18	0,37%
I.C.I.O.	7	0,14%	16	0,35%	18	0,37%
Asuntos generales	73	1,43%	30	0,65%	17	0,35%
Oficina Defensor Contribuyente ²⁵	244	4,78%	68	1,48%	--	--
TOTAL	5.109	100%	4.606	100%	4.875	100%

Evolución interanual de las materias SyR Tributarias



Evolución interanual de las 5 principales materias SyR Tributarias

Materia	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Recaudación	2.508	2.029	2.125	4,73%	-15,27%
Atención contribuyente	365	512	790	54,30%	116,44%
I.B.I.	656	714	618	-13,45%	-5,79%
Tasas y precios públicos	502	340	583	71,47%	16,14%
IVTM	564	681	562	-17,47%	-0,35%
I.I.V.T.N.U.	174	205	144	-29,76%	-17,24%
I.A.E.	16	11	18	63,64%	12,50%
I.C.I.O.	7	16	18	12,50%	157,14%
Asuntos generales	73	30	17	-43,33%	-76,71%
Oficina Defensor Contribuyente	244	68	--	--	--
TOTAL	5.109	4.606	4.875	5,84%	-4,58%

²⁵ El motivo por la que en el año 2016 no figura ningún expediente dentro de la materia "Oficina Defensor Contribuyente" se encuentra en la inclusión de las tres submaterias que permanecían en esta materia (cambio de procedimiento, otras administraciones o empresas y no admitidas) en la materia de "Asuntos Generales", con lo que desaparece como materia.

El análisis de la información que aparece en las tablas anteriores permite comprobar como la materia "Recaudación" sigue siendo la que más solicitudes recibe a lo largo del periodo 2014-2016, manteniéndose durante el 2015 y el 2016 en valores similares, en torno al 44% en el número de solicitudes recibidas con relación al total y habiendo experimentado en este último año un ligero incremento del 5%.

Respecto a las otras materias que presentan mayor número de solicitudes en los años 2015 y 2016 ("Atención al contribuyente", "IBI", "Tasas y Precios Públicos" y "IVTM"), destaca la subida porcentual tanto de "Tasas y Precios Públicos" (un 71%) como de "Atención al Contribuyente" (54%). Las otras dos materias ("IBI", "IVTM") han experimentado descensos en torno al 15%.

Las variaciones porcentuales que presentan el resto de materias, por el volumen de solicitudes que tienen, no tienen relevancia significativa en el análisis.

Un estudio más detallado de las SyR Tributarias se presenta en la tabla que se incluye a continuación donde se muestra el número de SyR por cada materia y su porcentaje con respecto al total de SyR Tributarias (4.875) y el número de SyR por submateria y su distribución porcentual con respecto al total de cada una de las materias.

Materia	Submateria	2016	%
Recaudación	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	550	25,88%
	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	412	19,39%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación) Recaudación período voluntario	293	13,79%
	Embargos Recaudación ejecutiva	227	10,68%
	PAC Recaudación período voluntario	217	10,21%
	Otros Recaudación período voluntario	172	8,09%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	98	4,61%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	85	4,00%
	SER Recaudación período voluntario	34	1,60%
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	19	0,89%
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	16	0,75%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	2	0,09%
	Total		2.125
Atención contribuyente	Presentación telemática	177	22,41%
	OAIC Atención del funcionario	169	21,39%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	137	17,34%
	OAIC Información y asistencia	124	15,70%
	OAIC Colas excesivas del servicio	65	8,23%
	Aplicación de pago	51	6,46%
	Atención telefónica y telemática - Recaudación ejecutiva	18	2,28%
	RDM Información y asistencia	16	2,03%
	RDM Atención del funcionario	13	1,65%
	RDM Colas excesivas del servicio	10	1,27%

Materia	Submateria	2016	%
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	0,63%
	Atención telefónica - IBI	3	0,38%
	Atención telefónica - O.M. Recaudación voluntaria	1	0,13%
	Funcionamiento Oficina SyR	1	0,13%
	Total	790	16,21%
I.B.I.	Notificaciones	135	21,84%
	Beneficios fiscales	124	20,06%
	Otros	124	20,06%
	Liquidaciones	100	16,18%
	Devoluciones	61	9,87%
	Catastro	45	7,28%
	Subida	26	4,21%
	Requerimientos	3	0,49%
	Total	618	12,68%
Tasas y precios públicos	Otras tasas	205	35,16%
	SER Tasas	187	32,08%
	Devoluciones Tasas	77	13,21%
	Instalaciones deportivas	31	5,32%
	TPV Otros	31	5,32%
	TRU Otros	11	1,89%
	TPV Devoluciones	10	1,72%
	TRUA Liquidación	8	1,37%
	TRUA Notificación	7	1,20%
	TRUA Devoluciones	6	1,03%
	TPV Liquidación	4	0,69%
	TPV Notificación	3	0,51%
	SER Devoluciones	2	0,34%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	1	0,17%
	Total	583	11,96%
I.V.T.M.	Liquidaciones	196	34,88%
	Notificaciones	120	21,35%
	Otros	88	15,66%
	Devoluciones	84	14,95%
	Beneficios Fiscales	37	6,58%
	Declaraciones	34	6,05%
	IVTM Jefatura de Tráfico	3	0,53%
	Total	562	11,53%
I.I.V.T.N.U.	Liquidaciones	72	50,00%
	Otros	40	27,78%
	Declaraciones	13	9,03%
	Devoluciones	13	9,03%
	Notificaciones	5	3,47%

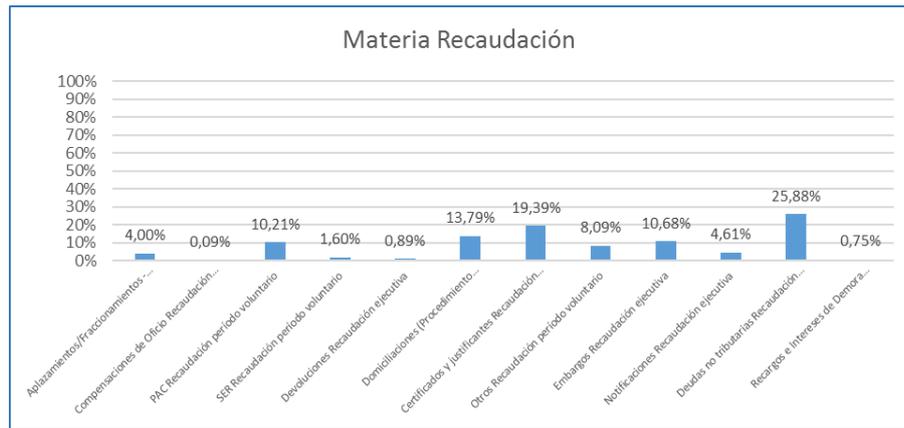
Materia	Submateria	2016	%
	Requerimientos	1	0,69%
	Total	144	2,95%
I.A.E.	Liquidaciones	10	55,56%
	Notificaciones	3	16,67%
	Otros	3	16,67%
	Devoluciones	2	11,11%
	Total	18	0,37%
I.C.I.O.	Otros	14	77,78%
	Declaraciones	2	11,11%
	Liquidaciones	2	11,11%
	Notificaciones	0	0,00%
	Devoluciones	0	0,00%
	Total	18	0,37%
Asuntos generales	No admitidas	7	41,18%
	Asuntos generales	4	23,53%
	Otras administraciones o empresas	3	17,65%
	Cambio de procedimiento	2	11,76%
	Representación (Aspectos procedimentales)	1	5,88%
	Total	17	0,35%

Distribución SyR Tributarias por materia y submateria. Año 2016

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

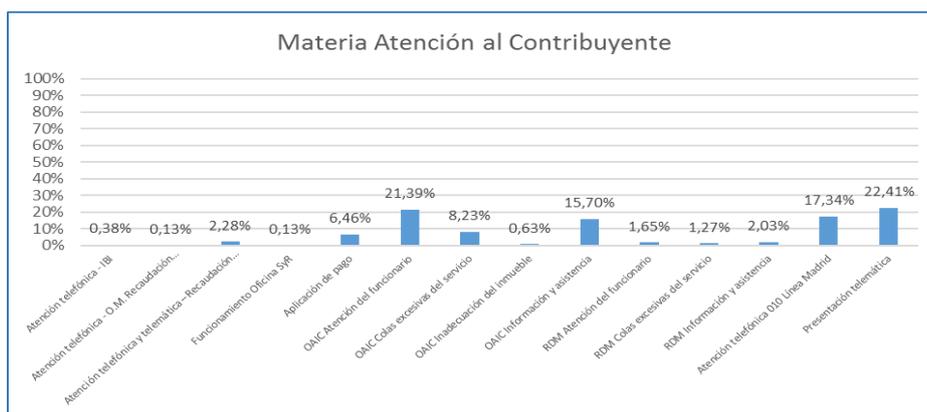
En la materia de “Recaudación” (2.125 SyR), los principales temas de presentación de solicitudes han sido las “deudas no tributarias” en periodo ejecutivo, con el 26% y los “certificados y justificantes” en periodo voluntario, con el 19%, lo que representa el 34% del total de las presentadas en esta materia (962 solicitudes). Con valores en torno al 10%, las “domiciliaciones (procedimiento recaudación)”, los “embargos” en periodo ejecutivo y el “PAC” son las siguientes submaterias que mayor número de solicitudes presentan (737). El resto de submaterias (7) se sitúan todas con valores inferiores al 10%, con un total de 426 solicitudes y suponen el 20,05% del total de la materia.

Las submateria “deudas no tributarias en período ejecutivo” hace referencia, mayoritariamente, al cobro de las multas de circulación no abonadas en período voluntario. Por su parte, los “certificados y justificantes” en período voluntario a la obtención de documentos que acrediten el pago de los tributos municipales en período voluntario. La submateria “domiciliación”, hace referencia al alta del pago de los tributos en cualquiera de las entidades colaboradoras. La de “embargos” en período ejecutivo hace referencia al cobro en esta vía por la Agencia de los tributos no abonados en período voluntario. Por último, la submateria “PAC” trata todas las cuestiones que atañen a la modalidad de fraccionamiento del pago denominado Pago a la Carta.



En la materia “Atención al contribuyente” (790 SyR), las principales submaterias que han recibido solicitudes son “*presentación telemática*” (22%), con 177 SyR, “*atención del funcionario en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente*” (21%), con 169, “*atención telefónica 010 de Línea Madrid*” (17,34%), con 137, y, por último, “*información y asistencia a la ciudadanía en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente*” (16%), con 124.

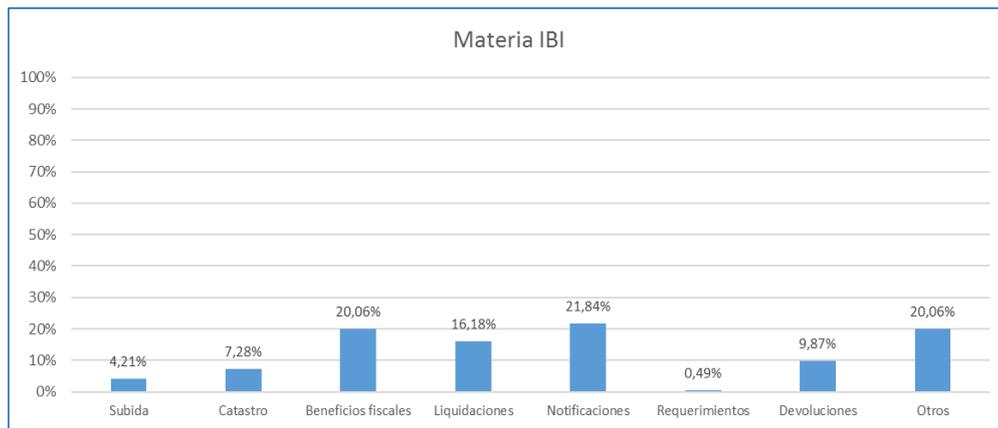
Con la submateria “*presentación telemática*” se hace referencia a los trámites telemáticos para la gestión de los tributos municipales, la de “*atención del funcionario en las OAICs*” incluye todas las reclamaciones derivadas de una inadecuada atención del personal de estas oficinas. La submateria “*atención telefónica 010*” incluye todas las quejas por la información y gestiones relativas a cuestiones tributarias que se proporciona desde este teléfono y, por último, la de “*información y asistencia a la ciudadanía en las OAICs*” incluye cuestiones como, por ejemplo, la confección de los proyectos de autoliquidación del IIVTNU, la información catastral y la obtención de abonarés.



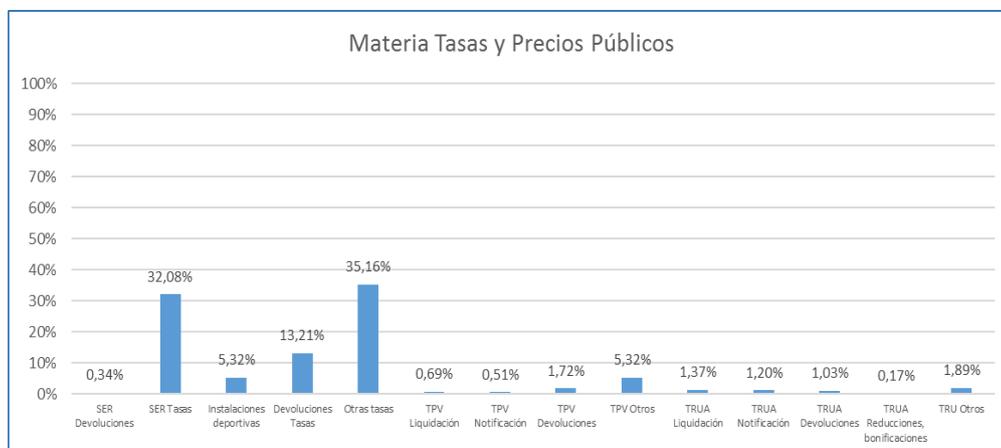
En la materia “Impuesto Bienes Inmuebles” (618 SyR), los principales porcentajes corresponden a “*notificaciones*”, “*beneficios fiscales*”, “*otros*”²⁶ y “*liquidaciones*”. La

²⁶ En el concepto “otros”, se incluyen escritos que no se refieren a ninguna de las submaterias existentes y que, en todo caso, reciben contestación por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, indicando al interesado la vía adecuada para que su solicitud sea tramitada de forma correcta.

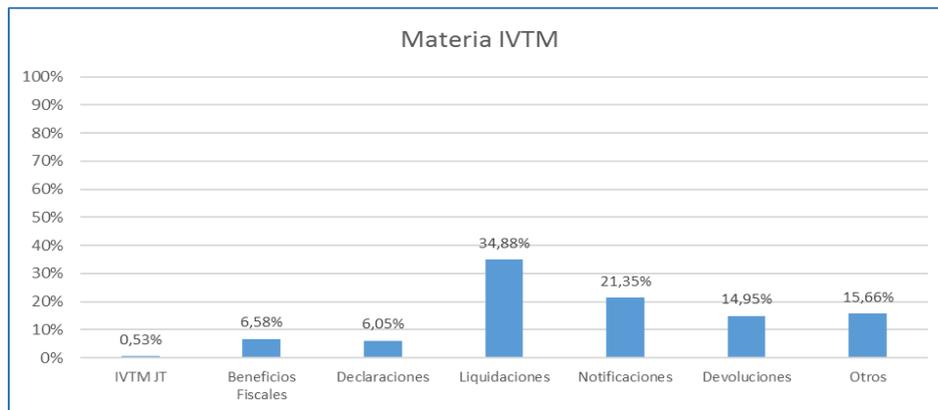
submateria “*notificaciones*” (21,84%), con 135 SyR, incluyen todas las comunicaciones que efectúa la Agencia Tributaria en relación con el impuesto (recibos no domiciliados, notas informativas, etc.). La de “*beneficios fiscales*” (20,06%), con 124, incorpora toda la temática referente a las exenciones y bonificaciones en el impuesto, “*otros*” (20,06%), con 124, cuestiones tales como las peticiones de información sobre el período impositivo o sugerencias sobre las exenciones de oficio y de carácter rogado y, por último, la de “*liquidaciones*” (16,18%), con 100, hace referencia a aquellos casos en los cuales se efectúa desde la propia Agencia el cálculo de la deuda tributaria antes de la inclusión en la matrícula del impuesto.



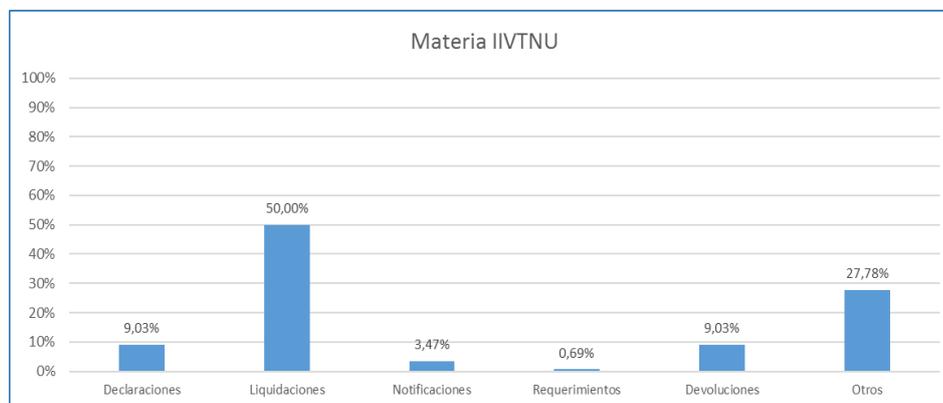
En la materia “*tasas y precios públicos*” (583 SyR), las principales submaterias son, “*otras tasas*” (35,16%) “*SER tasas*” (32,08%) y la de “*devoluciones tasas*” (13,21%). La submateria “*otras tasas*”, con 205 SyR, incluye todas las reclamaciones referentes a las tasas municipales que no tiene asignada una submateria propia como el SER o la TRUA. “*SER tasas*”, con 187, hace referencia a las cuestiones del Servicio de Estacionamiento Regulado que no incluyan las devoluciones, tales como la obtención de distintivo, renovación, cambios de zona, etc. Y, por último, “*devoluciones tasas*”, con 77, hace referencia a la problemática que plantea la devolución de las mismas en caso de abonos indebidos.



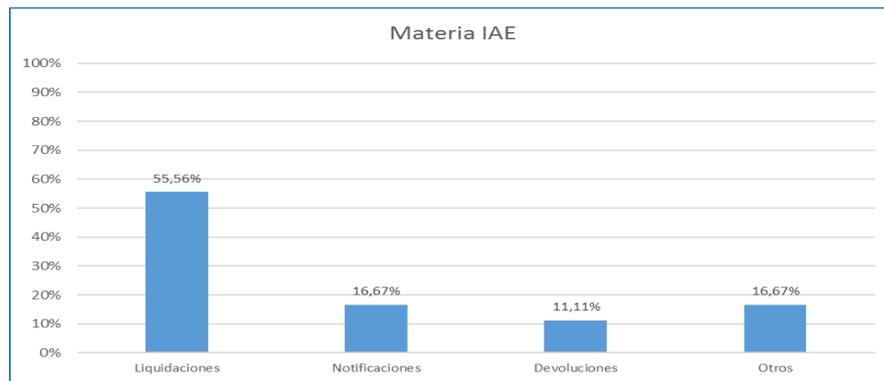
Dentro de la materia “Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica” (196 SyR), las principales submaterias son “liquidaciones” (34,88%), “notificaciones” (21,35%) y “otros” (15,66%). La submateria “liquidaciones”, con 196 SyR, abarca todos aquellos casos en los que, como consecuencia del prorrateo del impuesto, se realizan cálculos por la propia Agencia Tributaria de Madrid del impuesto al margen de la matrícula. “Notificaciones”, con 120, todo lo referente a las comunicaciones de la Agencia Tributaria en relación con el impuesto. Finalmente, “otros”, con 88, son aquellos temas que haciendo referencia al impuesto no se encuentran incluidos en ninguna de las submaterias de este grupo: subida del impuesto, calificación medioambiental, problemática con los vehículos híbridos, etc.



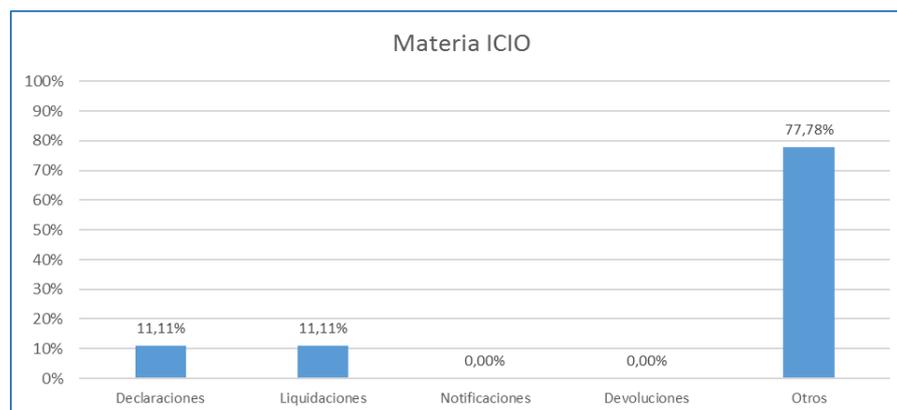
En la materia “Impuesto Incremento Valor Terrenos de Naturaleza Urbana” (144 SyR), las principales submaterias son “liquidaciones” (50%), “otros” (27,78%), “devoluciones” (9,03%) y “declaraciones” (9,03%). La submateria “liquidaciones”, con 72 SyR, hace referencia a discrepancias con la Agencia Tributaria por la cuantía del impuesto. “Otros” incluye todas aquellas cuestiones que no aparecen reflejadas en las restantes submaterias como peticiones de información sobre el cálculo del impuesto y beneficios fiscales. Por último, “declaraciones” y “devoluciones”, con 13 SyR cada una, se refiere a la devolución de cantidades por este concepto y cuestiones referentes a la presentación de los proyectos de autoliquidación.



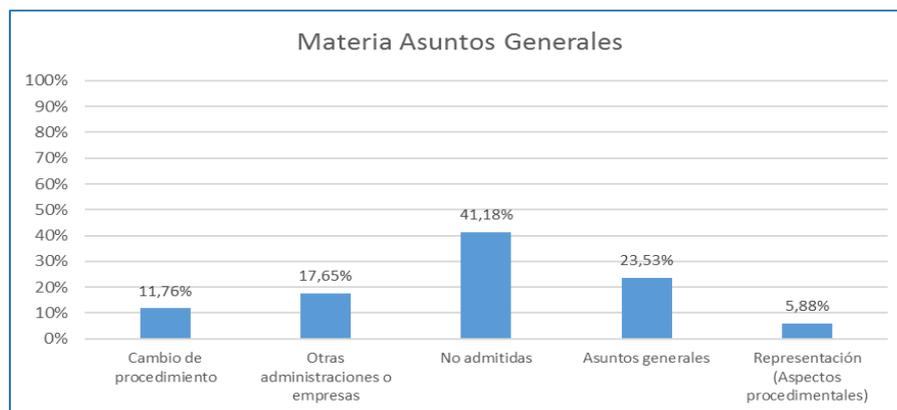
En la materia “Impuesto Actividades Económicas” (18 SyR), la principal submateria es “liquidaciones” (55,56%), seguida a mucha distancia de “notificaciones” (16,67%) y “otros” (16,67%). En la submateria “liquidaciones”, con 10 SyR, se incluyen aquellas quejas sobre discrepancias en la cuantía del impuesto. En “notificaciones”, con 3, se trata de problemas planteados como consecuencia del hecho de que es un tributo de gestión compartida con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.



En la materia “Impuesto Construcciones, Instalaciones y Obras” (18 SyR), las principales submaterias son “otros” (77,78%) y “declaraciones” y “liquidaciones” con un 11,11% cada una de ellas. En “otros”, con 14 SyR, se incluye cuestiones como peticiones de información o beneficios fiscales. En “declaraciones”, con 2, se trata de cuestiones referentes a la práctica de la autoliquidación del impuesto y en “liquidaciones”, con 2, a las discrepancias con las liquidaciones practicadas por la Administración.



En la materia de “Asuntos Generales” (17 SyR), la principal submateria es la de “no admitidas”, con 7 SyR. En este caso, señalar que las principales razones por las que se produce la inadmisión son el hecho de ser reclamaciones anónimas, insultantes y también, aquellos en los que se trata de una reclamación reiterativa de una cuestión que ya ha sido respondida anteriormente.



El análisis comparativo en la serie estudiada en esta Memoria anual nos ha permitido obtener los resultados que se presentan en la tabla y gráfica siguientes. En ella se incluyen las variaciones porcentuales del 2016 con respecto a los otros dos años (2015 y 2014) objeto de estudio.

Materia	Submateria ²⁷	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
Recaudación	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	67	245	550	124,49%	720,90%
	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	54	311	412	32,48%	662,96%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación período voluntario)	713	291	293	0,69%	-58,91%
	Embargos Recaudación ejecutiva	445	391	227	-41,94%	-48,99%
	PAC Recaudación período voluntario	--	197	217	10,15%	--
	Otros Recaudación período voluntario	65	232	172	-25,86%	164,62%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	428	87	98	12,64%	-77,10%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	414	215	85	-60,47%	-79,47%
	SER Recaudación período voluntario	--	--	34	--	--
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	--	26	19	-26,92%	--

²⁷ Durante los años 2014-2015 y 2016 se han llevado a cabo ajustes en la configuración de la tabla de materias y submaterias. Esta reorganización responde, por un lado, a las diferentes modificaciones en la regulación normativa en los tributos municipales, y por otro, a la consideración, desde el punto de vista del funcionamiento del Departamento, de la conveniencia de adaptar las materias a la realidad de los tipos de sugerencias y reclamaciones planteadas. Así, por ejemplo, en enero de 2015 se consideró conveniente trasladar la práctica totalidad de las submaterias de Asuntos Generales a la materia Atención al Contribuyente y al mismo tiempo introducir dentro de la materia Recaudación una Submateria dedicada al PAC (Pago A la Carta) y otra dedicada al SEP (Sistema Especial de Pago).

Materia	Submateria ²⁷	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	184	14	16	14,29%	-91,30%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	1	0	2	--	100,00%
	SEP Recaudación período voluntario	--	7	--	-100,00%	--
	Compensaciones a Instancia de Parte Recaudación ejecutiva	2	--	--	--	--
	Gestión telemática Recaudación ejecutiva	79	--	--	--	--
	Sanciones tributarias Recaudación ejecutiva	56	13	--	--	--
	Total	2508	2.029	2.125	4,73%	-15,27%
Atención contribuyente	Presentación telemática	44	148	177	19,59%	302,27%
	OAIC Atención del funcionario	146	135	169	25,19%	15,75%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	73	80	137	71,25%	87,67%
	OAIC Información y asistencia	41	79	124	56,96%	202,44%
	OAIC Colas excesivas del servicio	3	14	65	364,29%	2066,67%
	Aplicación de pago	--	--	51	--	--
	Atención telefónica y telemática	2	5	18	260,00%	800,00%
	RDM Información y asistencia	2	24	16	-33,33%	700,00%
	RDM Atención del funcionario	14	16	13	-18,75%	-7,14%
	RDM Colas excesivas del servicio	1	2	10	400,00%	900,00%
	OAIC Inadecuación del inmueble	4	5	5	0,00%	25,00%
	Atención telefónica - IBI	10	1	3	200,00%	-70,00%
	Atención telefónica - O.M.	14	1	1	0,00%	-92,86%
	Funcionamiento Oficina SyR	--	2	1	-50,00%	--
Atención telefónica - IIVTNU	11	--	--	--	--	
	Total	365	512	790	54,30%	116,44%
I.B.I.	Notificaciones	216	140	135	-3,57%	-37,50%
	Beneficios fiscales	106	76	124	63,16%	16,98%
	Otros	29	266	124	-53,38%	327,59%
	Liquidaciones	167	100	100	0,00%	-40,12%
	Devoluciones	36	54	61	12,96%	69,44%
	Catastro	87	46	45	-2,17%	-48,28%
	Subida	15	31	26	-16,13%	73,33%
	Requerimientos	--	1	3	200,00%	--
	Total	656	714	618	-13,45%	-5,79%
Tasas y precios públicos	Otras tasas	27	69	205	197,10%	659,26%
	SER Tasas	156	95	187	96,84%	19,87%
	Devoluciones Tasas	15	10	77	670,00%	413,33%
	Instalaciones deportivas	21	5	31	520,00%	47,62%
	TPV Otros	7	39	31	-20,51%	342,86%
	TRU Otros	14	42	11	-73,81%	-21,43%
	TPV Devoluciones	10	6	10	66,67%	0,00%
	TRUA Liquidación	54	22	8	-63,64%	-85,19%
	TRUA Notificación	47	11	7	-36,36%	-85,11%
	TRUA Devoluciones	22	15	6	-60,00%	-72,73%
TPV Liquidación	29	4	4	0,00%	-86,21%	

Materia	Submateria ²⁷	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
	TPV Notificación	17	3	3	0,00%	-82,35%
	SER Devoluciones	--	--	2	--	--
	TRUA Reducciones, bonificaciones	83	19	1	-94,74%	-98,80%
	Total	502	340	583	71,47%	16,14%
I.V.T.M.	Liquidaciones	158	67	196	192,54%	24,05%
	Notificaciones	295	80	120	50,00%	-59,32%
	Otros	21	439	88	-79,95%	319,05%
	Devoluciones	38	59	84	42,37%	121,05%
	Beneficios Fiscales	33	33	37	12,12%	12,12%
	Declaraciones	3	2	34	1600,00%	1033,33%
	IVTM Jefatura Tráfico	16	1	3	200,00%	-81,25%
Total	564	681	562	-17,47%	-0,35%	
I.I.V.T.N.U.	Liquidaciones	140	88	72	-18,18%	-48,57%
	Otros	19	102	40	-60,78%	110,53%
	Declaraciones	9	1	13	1200,00%	44,44%
	Devoluciones	5	7	13	85,71%	160,00%
	Notificaciones	1	6	5	-16,67%	400,00%
	Requerimientos	--	1	1	0,00%	--
Total	174	205	144	-29,76%	-17,24%	
I.A.E.	Liquidaciones	6	1	10	900,00%	66,67%
	Notificaciones	5	1	3	200,00%	-40,00%
	Otros	3	6	3	-50,00%	0,00%
	Devoluciones	2	3	2	-33,33%	0,00%
Total	16	11	18	63,64%	12,50%	
I.C.I.O.	Otros	2	9	14	55,56%	600,00%
	Declaraciones	0	1	2	100,00%	--
	Liquidaciones	3	3	2	-33,33%	-33,33%
	Notificaciones	2	1	0	-100,00%	-100,00%
	Devoluciones	0	2	0	-100,00%	--
Total	7	16	18	12,50%	157,14%	
Asuntos generales	No admitidas	--	--	7	--	--
	Asuntos generales	32	28	4	-85,71%	-87,50%
	Otras administraciones o empresas	--	--	3	--	--
	Cambio de procedimiento	--	--	2	--	--
	Representación (Aspectos procedimentales)	5	2	1	-50,00%	-80,00%
	Atención telefónica - R.E.A.M.	29	--	--	--	--
	Tiempo de tramitación	7	--	--	--	--
Total	73	30	17	-43,33%	-76,71%	
Oficina Defensor Contribuyente	No admitidas	226	65	--	--	--
	Otras Administraciones o Empresas	11	2	--	--	--
	Cambio de procedimiento	7	1	--	--	--
	Total	244	68	--	--	--

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla adjunta anterior debe destacarse como variaciones más significativas, por el número de expedientes recogidos, las siguientes:

- Dentro de la materia “*Recaudación*” en el período 2015-2016, dentro de la submateria “*aplazamiento/fraccionamiento*” (recaudación en período voluntario), experimenta un descenso del 60,47%, pasando de 215 expedientes a 85. Esto parece estar relacionado con una menor necesidad de aplazar o fraccionar el pago de los tributos municipales.
- También dentro de la materia “*Recaudación*” hay un incremento del 2015-2016 en la submateria “*certificados y justificantes*” (recaudación en período voluntario). La razón de ello se encuentra en el retraso por parte de las entidades financieras en la remisión de la información relativa al abono o no de los tributos.
- Otra cuestión que también experimenta un incremento significativo es, dentro de la materia “*Recaudación*” (recaudación ejecutiva), la relativa a la submateria “*deudas no tributarias*” que pasan de 245 a 550 con un incremento del 124,49%. En este apartado se incluyen los cobros de multas por infracciones de tráfico.
- En la materia “*Atención al Contribuyente*” vemos que también se ha producido un incremento de la submateria “*OAIC/Colas excesivas del servicio*” que pasa de 14 a 65 (364,29%). La razón se encuentra en la mayor afluencia de los contribuyentes a las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente y, por tanto, en la saturación de estas últimas con los consiguientes retrasos.
- También dentro de la materia “*Atención al Contribuyente*” experimenta un incremento del 71,25% la submateria “*atención Telefónica 010 Línea Madrid*”, pasando de 80 a 137. Creemos que ello se debe a incidencias en las gestiones tributarias que se realizan a través de este teléfono (fundamentalmente domiciliaciones).
- Destacar, en este caso en la materia IBI, el incremento de la submateria “*beneficios fiscales*” que experimenta un incremento del 63,16% pasando de 76 a 124 expedientes. Parece obedecer, sobre todo, a reclamaciones derivadas, tal como indicamos en las Recomendaciones del pasado año, del alargamiento de los plazos en la concesión de la bonificación por familia numerosa.
- Otro punto que experimenta un incremento considerable es dentro de la materia “*Tasas y Precios Públicos*”, la submateria “*SER Tasas*” que pasa de 95 a 187 con un incremento del 96,84%. En esta submateria se incluyen todas las reclamaciones referentes a solicitud y renovación de distintivos, clasificación del vehículo y, sobre todo los problemas derivados de la falta de abono del

IVTM a efectos de la obtención del distintivo y el incremento de las sanciones por este concepto.

- Por último, destaca también de la materia “IVTM” la submateria “liquidaciones” que pasa de 67 a 196 con un incremento del 192,54%. Obedece al incremento de reclamaciones derivadas del prorrateo del IVTM consecuencia, a su vez, de la mayor actividad de compraventa de vehículos.

Todos los datos expuestos anteriormente a nivel de materia y submateria deben ser complementados con el análisis detallado sobre el tipo de solicitud recibida, de tal forma que podamos comprobar si por cada una de las materias existe predominio de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información y se pueda verificar cuál ha sido el principal motivo de presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía.

En la tabla y gráficos siguientes, que incluyen información por tipo de SyR por cada una de las materias, se puede comprobar que, en todas ellas, el mayor número y el mayor porcentaje corresponde a reclamaciones, que se sitúan en valores en torno al 80% (por ejemplo, en Recaudación, el 89%, en Atención al Contribuyente, 78%, en IBI, el 85%). Solo en el caso de la materia “Asuntos Generales” el porcentaje de reclamaciones desciende hasta el 53%, siendo, no obstante, el tipo de solicitud que mayor peso tiene, con diferencia respecto a las peticiones de información y felicitaciones (ambas en torno al 17%) y las sugerencias (el 11%). En todo caso, por el bajo volumen de solicitudes clasificadas en ellas no permite extraer conclusiones significativas.

En relación con las sugerencias y peticiones de información, se puede comprobar que en las materias con mayor número de solicitudes presentan valores muy bajos oscilando en la franja del 4-9% y 3-6%, respectivamente.

Por último, para el tipo de solicitud felicitación, debe destacarse el valor presentado por la materia atención al contribuyente, con 105 solicitudes (de un total de 114) y representando un valor porcentual del 13%.

Materia	Tipo de expediente	2016	%
Recaudación	Sugerencia	97	4,56%
	Reclamación	1.904	89,60%
	Felicitación	3	0,14%
	Petición información	121	5,69%
	Total	2.125	43,59%
Atención contribuyente	Sugerencia	48	6,08%
	Reclamación	613	77,59%
	Felicitación	105	13,29%
	Petición información	24	3,04%
	Total	790	16,21%
I.B.I.	Sugerencia	48	7,77%
	Reclamación	527	85,28%
	Felicitación	1	0,16%

Materia	Tipo de expediente	2016	%
	Petición información	42	6,80%
	Total	618	12,68%
Tasas y precios públicos	Sugerencia	54	9,26%
	Reclamación	504	86,45%
	Felicitación	1	0,17%
	Petición información	24	4,12%
	Total	583	11,96%
I.V.T.M.	Sugerencia	36	6,41%
	Reclamación	490	87,19%
	Felicitación	1	0,18%
	Petición información	35	6,23%
	Total	562	11,53%
I.I.V.T.N.U.	Sugerencia	15	10,42%
	Reclamación	106	73,61%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	23	15,97%
	Total	144	2,95%
I.A.E.	Sugerencia	0	0,00%
	Reclamación	15	83,33%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	3	16,67%
	Total	18	0,37%
I.C.I.O.	Sugerencia	2	11,11%
	Reclamación	16	88,89%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	0	0,00%
	Total	18	0,37%
Asuntos generales	Sugerencia	2	11,76%
	Reclamación	9	52,94%
	Felicitación	3	17,65%
	Petición información	3	17,65%
	Total	17	0,35%

Distribución SyR Tributarias por materia y tipo de expediente

En el Anexo 3 se incorporan gráficas con detalle de los tipos de solicitudes recibidos por cada una de las materias.

10.6. Estado de tramitación

El análisis del estado de tramitación de las SyR Tributarias del año 2016 (4.875) nos indica que prácticamente todas las SyR que se incorporaron al Sistema durante ese año fueron contestadas, 4.694, lo que representa el 96% del total. Solo el 4%, 173, fueron inadmitidas desde el Departamento de SyR Tributarias fundamentalmente por su carácter insultante, por ser anónimas o por ser reiterativas de otras ya resueltas.

Por último, señalar que a la fecha de extracción de los datos del informe (1 de abril) sólo 8 solicitudes correspondientes al año 2016 (el 0,16%) se encuentran en situación de tramitación.

	2016	%
Contestadas	4.694	96,29%
No admitidas	173	3,55%
En tramitación	8	0,16%
TOTAL	4.875	100,00%

Estado de tramitación SyR Tributaria. Año 2016

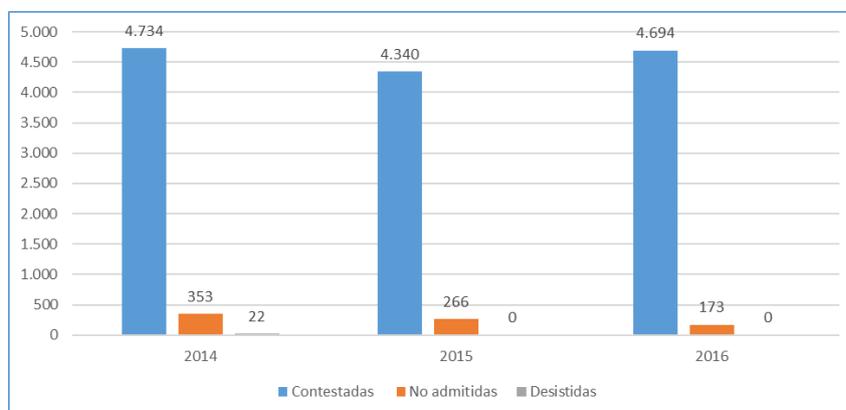


Distribución porcentual del estado de tramitación de las SyR tributarias

La comparativa interanual de los datos del estado de tramitación nos muestra como en el año 2016 se ha producido, en relación al 2015, un incremento del 8% en las SyR Tributarias contestadas. En lo que respecta a las no admitidas, durante el año 2016 continúa el descenso que se venía produciendo desde el año 2014, si bien, para el 2015, en menor medida que en el año 2014.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Contestadas	4.734	4.340	4.694	8,16%	-0,84%
No admitidas	353	266	173	-34,96%	-50,99%
Desistidas	22	0	0	--	--

Comparativa interanual SyR Tributarias del estado de tramitación



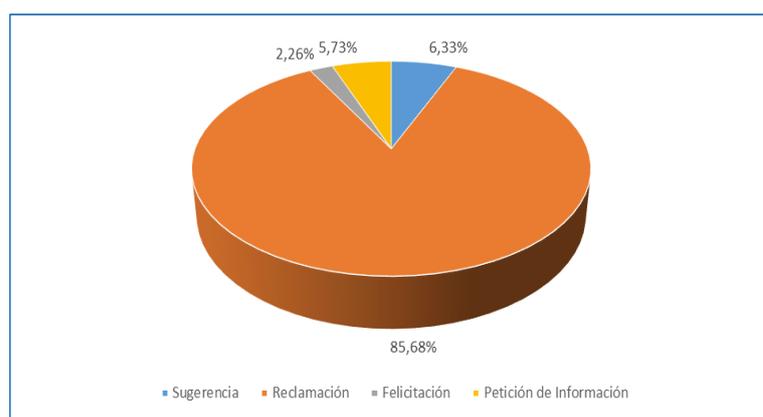
Comparativa interanual diferentes situaciones del estado de tramitación

Un análisis más detallado se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación, donde se incorporan a las SyR contestadas y no admitidas los datos desagregados por tipo de solicitud:

En el caso de las contestadas, claramente las reclamaciones, con el 86% se configuran como el principal tipo de solicitud sobre el que la ciudadanía recibió contestación. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades poco significativas para su análisis.

CONTESTADAS	2016	%
Sugerencia	297	6,33%
Reclamación	4.022	85,68%
Felicitación	106	2,26%
Petición de Información	269	5,73%
TOTAL	4.694	100,00%

SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

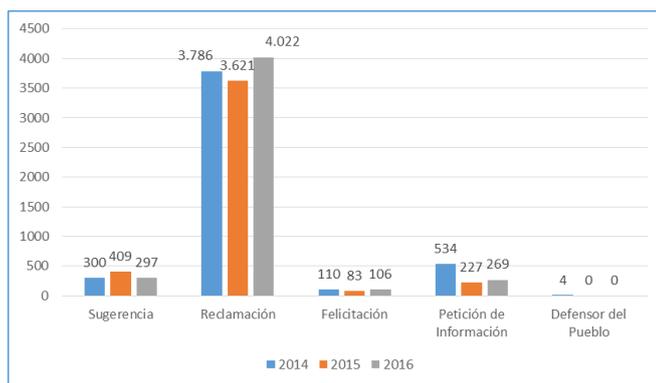


Distribución porcentual SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

En la serie 2014-2016 los datos nos muestran que, en el año 2016, en comparación con el 2015, se han producido incrementos en reclamaciones (401 solicitudes más), felicitaciones y peticiones de información, con valores porcentuales del 11%, 28% y 19% respectivamente. Por su parte, las sugerencias han experimentado una bajada del 27%, lo que representa 212 solicitudes menos

CONTESTADAS	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Sugerencia	300	409	297	-27,38%	-1,00%
Reclamación	3.786	3.621	4.022	11,07%	6,23%
Felicitación	110	83	106	27,71%	-3,64%
Petición de Información	534	227	269	18,50%	-49,63%
Defensor del Pueblo	4	--	--	--	--
TOTAL	4.734	4.340	4.694	8,16%	-0,84%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

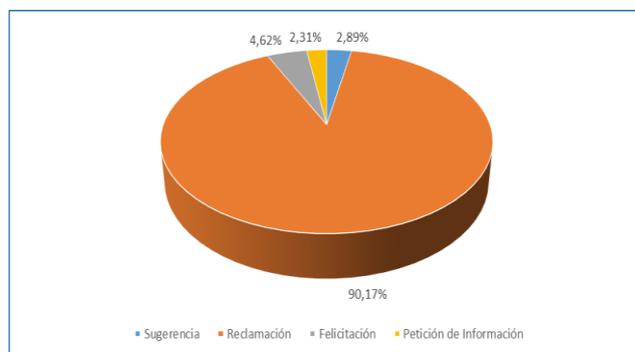


Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 90%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades poco significativas para su análisis.

NO ADMITIDAS	2016	%
Sugerencia	5	2,89%
Reclamación	756	90,17%
Felicitación	8	4,62%
Petición de Información	4	2,31%
TOTAL	173	100,00%

SyR Tributarias no admitidas por tipo de expediente

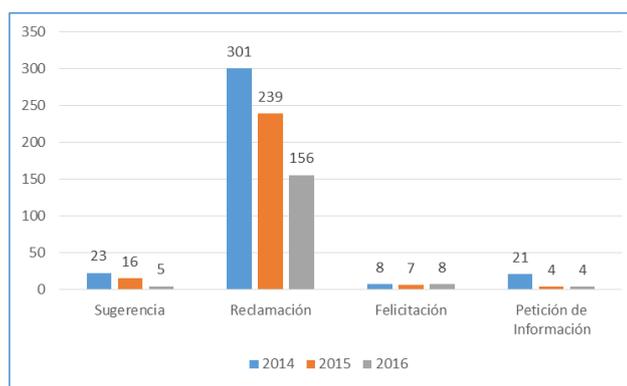


Distribución porcentual por tipo de expediente de SyR Tributarias no admitidas

En la serie 2014-2016 los datos nos vuelven a indicar que se mantiene la tendencia a la baja en el número de inadmitidas, con un 35% para el 2016, respecto al 2015.

NO ADMITIDAS	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Sugerencia	23	16	5	-68,75%	-78,26%
Reclamación	301	239	156	-34,73%	-48,17%
Felicitación	8	7	8	14,29%	0,00%
Petición de Información	21	4	4	0,00%	-80,95%
TOTAL	353	266	173	-34,96%	-50,99%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias



Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

10.7. Tiempos de tramitación

Para las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información el tiempo medio de tramitación²⁸ durante el año 2016 ha sido de 30,54 días naturales.

El análisis más detallado de los tiempos medios nos ofrece que el 54,59% de las SyR Tributarias han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 85,93% como máximo en 45 días naturales²⁹.

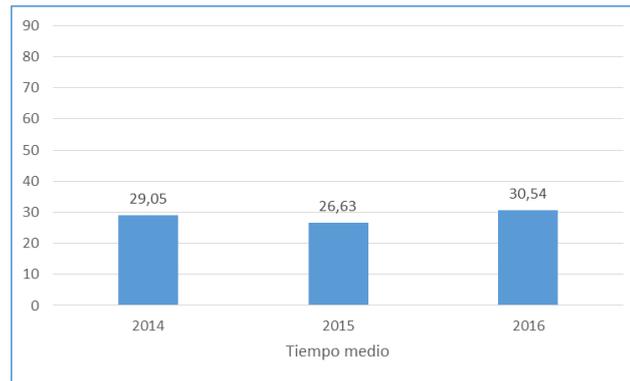
En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2016 con los que se obtuvieron durante el año 2014 y 2015. Se aprecia que, durante estos tres años, el plazo medio de respuesta se ha situado en la horquilla de 25/30 días. Señalar como existe una correspondencia entre el número total de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias presentadas y el plazo medio de respuesta. En los tres ejercicios citados el número ha sido, respectivamente, 5.468, 4.968 y 5.318. De esta manera, en el primero y el tercero, en los que la cifra se ha situado más cerca de los 5.500 expedientes, el plazo medio de respuesta se sitúa en torno a los 30 días. En el 2015, en el que la cifra total no llegó a los 5.000, el plazo medio desciende al entorno de los 26 días.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Tiempo medio	29,05	26,63	30,54	14,68%	5,13%

Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

²⁸ Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

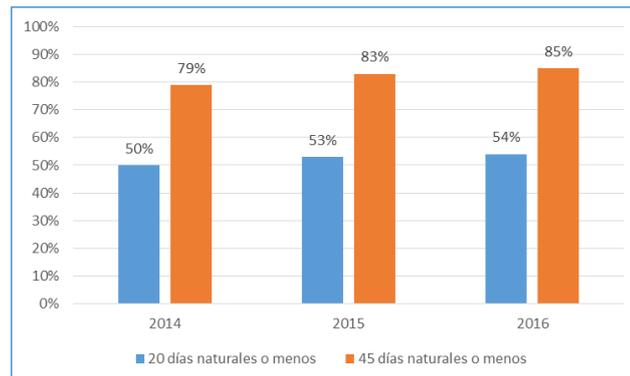
²⁹ Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

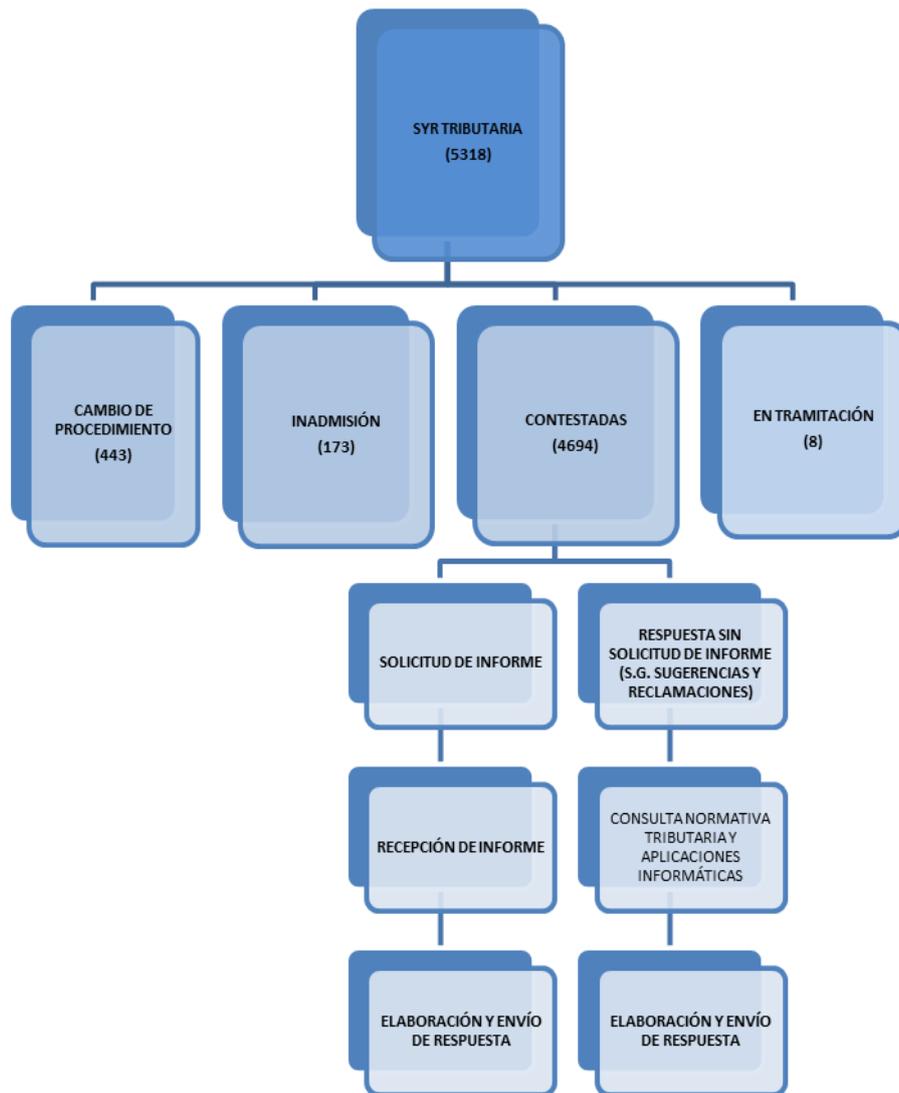
	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
20 días naturales o menos	49,03%	52,52%	54,59%	3,94%	11,34%
45 días naturales o menos	77,86%	81,29%	85,93%	5,71%	10,36%

Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

Por último, para finalizar el análisis realizado sobre las SyR tributarias, se incluye el flujo de tramitación seguido por el Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.



11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Tal y como se ha indicado anteriormente, la gestión y tramitación en las unidades gestoras se realiza exclusivamente sobre las SyR de carácter general que le han sido asignadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

11.1. Entrada: SyR asignadas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, a los interlocutores de las Unidades Gestoras les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones y responsabilidades:

- Seguimiento y supervisión de la información generada en su ámbito competencial, siendo los responsables de su verificación y homogenización,
- Gestión de las sugerencias y reclamaciones que les sean asignadas, siendo los responsables de controlar los plazos de respuestas a las mismas, así como de que se emita la adecuada contestación al interesado y la incorporación, al sistema de sugerencias y reclamaciones, de la contestación efectuada, y de los datos necesarios para su evaluación y seguimiento.

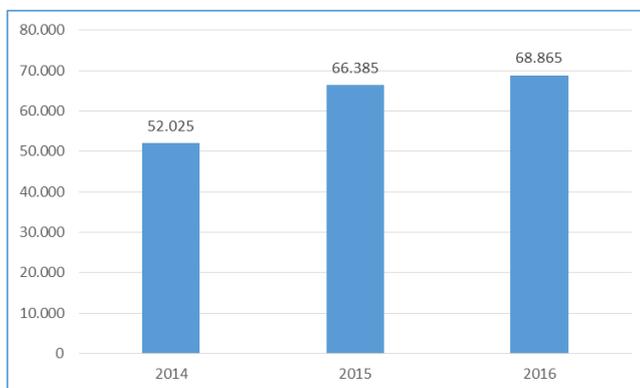
Durante el año 2016 desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de Coordinación de SyR Generales, se han asignado a las unidades gestoras para su tramitación y resolución un total de **68.865**, lo que representa el 82,71% respecto al total de solicitudes SyR Generales que tuvieron finalmente entrada en el Sistema, **83.265**³⁰.

	2016	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	68.865	82,71%
Total entrada SyR Generales en el Sistema	83.265	

El análisis de los datos en la serie 2014-2016 nos permite comprobar como durante el año 2016, en comparación con el 2015, se ha producido un ligero incremento del 3,74%

³⁰ Recuérdese las diferentes actividades realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que inicialmente entraron en el Sistema: altas por carácter múltiple y altas manuales.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	52.025	66.385	68.865	3,74%	32,37%



Comparativa interanual SyR Generales asignadas inicialmente a las Unidades Gestoras

Algunas unidades gestoras, en el proceso inicial de gestión y tramitación proceden a la finalización de expedientes por derivación a otros sistemas municipales, como AVISA (Sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas y otros) o SACPM (Sistema de Atención Ciudadana de Policía Municipal). Esta derivación se produce exclusivamente en las siguientes unidades:

- AVISA - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas y Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
- SACPM - Dirección General de Policía Municipal.

Durante el año 2016, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los siguientes resultados:

- Derivación a AVISA **8.144** (hay que recordar que 109 más fueron anteriormente derivados a AVISA por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).
- Derivación a SACPM: **2.477**

En el cuadro siguiente se muestra el detalle de SyR que fueron derivados por cada unidad gestora a cada uno de esos sistemas (AVISA y SACPM):

	AVISA
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	36
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	3.333
S.G. de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas	1.189
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	3.586
TOTAL	8.144

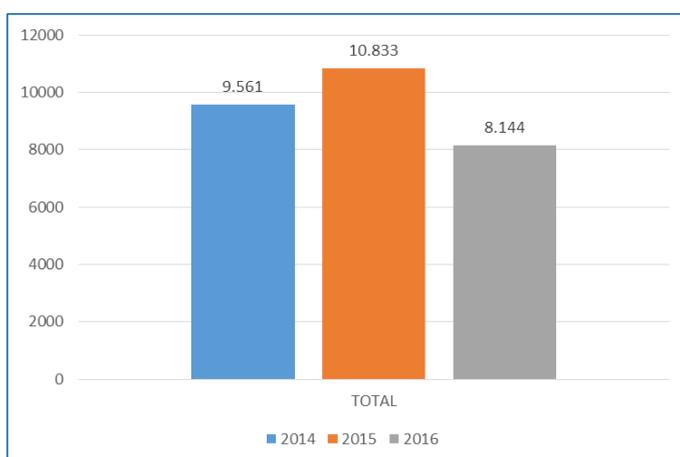
	SACPM
Dirección General de Policía Municipal	2.477
TOTAL	2.477

TOTAL AVISA + SACPM	10.621
----------------------------	---------------

En la tabla que se inserta a continuación se ofrecen los datos de derivaciones de los años 2014-2016 y las variaciones porcentuales que han tenido con respecto al año 2016.

Con respecto a las derivaciones al Sistema AVISA durante el año 2016 se ha producido una importante bajada, aproximadamente del 25%, que, sin duda, responde, a un mayor conocimiento y utilización directa por parte de la ciudadanía del Sistema AVISA para canalizar aquellas reclamaciones que realmente son avisos como tal.

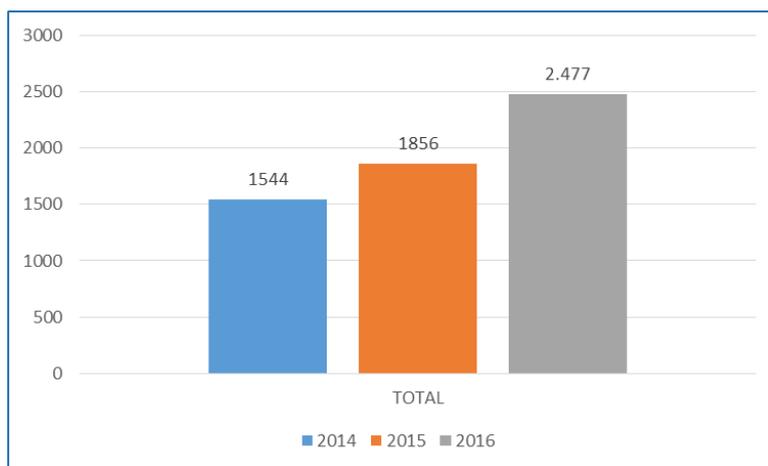
AVISA	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
TOTAL	9.561	10.833	8.144	-24,82%	-14,82%



Comparativa interanual derivación a Sistema AVISA

En relación con las derivaciones al Sistema SACPM, en la comparativa 2016-2015, a diferencia de lo que ocurre con AVISA, se ha producido desde la Dirección General de Policía Municipal (único gestor habilitado para derivar por este Sistema) un incremento del 33%.

SACPM	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
TOTAL	1.544	1.856	2.477	33,46%	60,43%

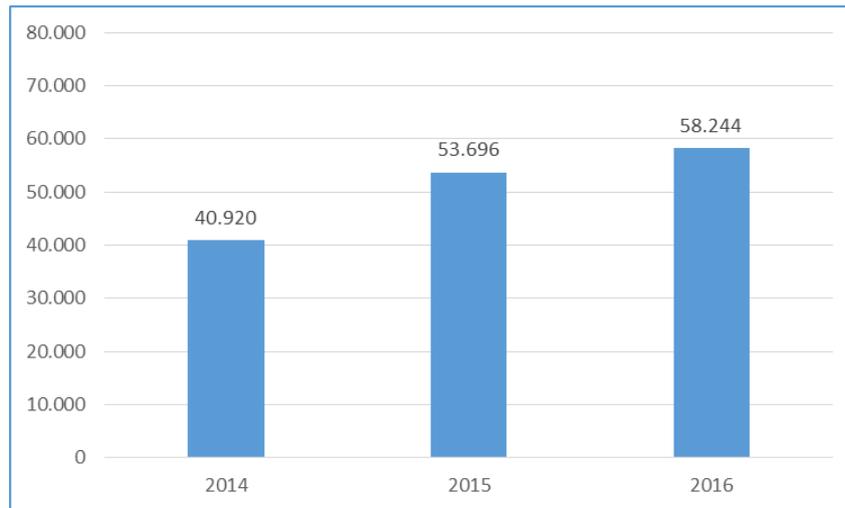


Comparativa interanual derivación a Sistema SACPM

Por tanto, del total de expedientes que inicialmente se habían asignado (68.865) desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones a las unidades gestoras, una vez descontados aquellos que fueron derivados a otros Sistema y que quedaron en situación de finalizados en la aplicación de sugerencias y reclamaciones, 10.621, las SyR Generales que finalmente son gestionadas por las unidades gestoras actualmente habilitadas ascendió a la cantidad de **58.244**.

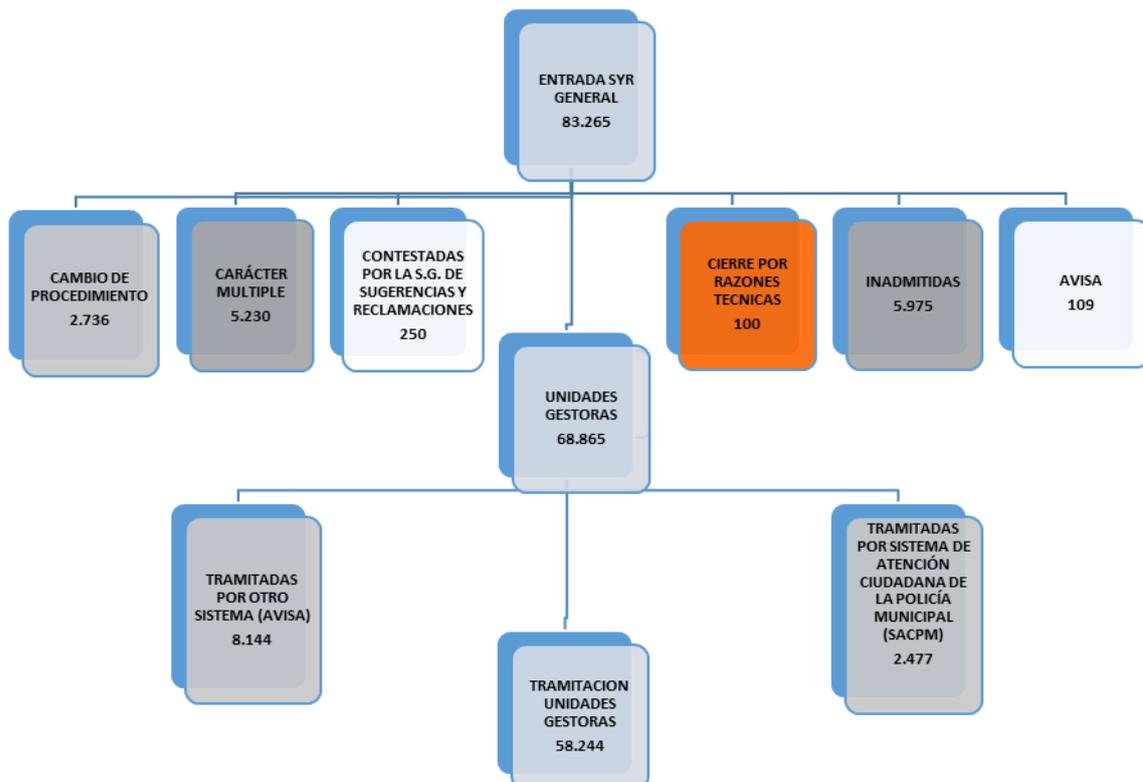
Comparando los datos de los años 2014 2015 y 2016, se puede comprobar como durante el año 2016, con respecto al 2015, se ha producido un incremento del 8,47% en el número de expedientes de SyR Generales que han sido tramitados por las Unidades Gestoras.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	40.920	53.696	58.244	8,47%	38,75%



Comparativa interanual SyR gestionadas finalmente por unidades gestoras

En el gráfico que se incluye a continuación se muestra el proceso seguido por las SyR Generales desde la entrada inicial en el Sistema hasta que se incorporan en las bandejas de entrada de las Unidades Gestoras.

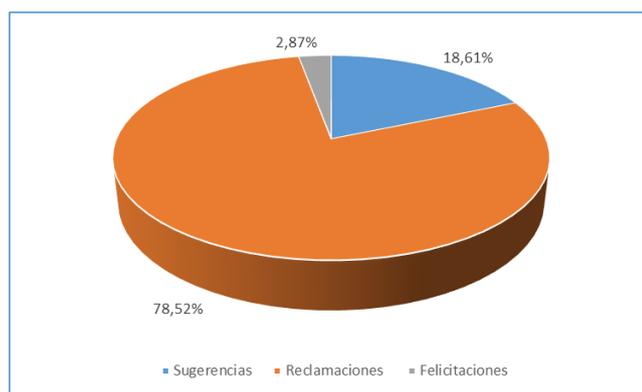


11.2. Estudio por tipo de expediente

En el año 2016, donde el número de expedientes tramitados finalmente por las Unidades Gestoras alcanzó la cantidad de 58.244, los datos según el tipo de expediente son:

	2016	%
Sugerencias	10.841	18,61%
Reclamaciones	45.732	78,52%
Felicitaciones	1.671	2,87%
TOTAL	58.244	100,00%

El análisis por tipo de expediente de las SyR que tramitaron las unidades gestoras reproduce los mismos porcentajes que existían en el estudio por tipo de expediente que se hizo en el número de SyR de entrada inicial al Sistema: las reclamaciones se sitúan en primer lugar, con un 79%, en segundo lugar, con un 19% las sugerencias y, finalmente, las felicitaciones que representan el 3%.



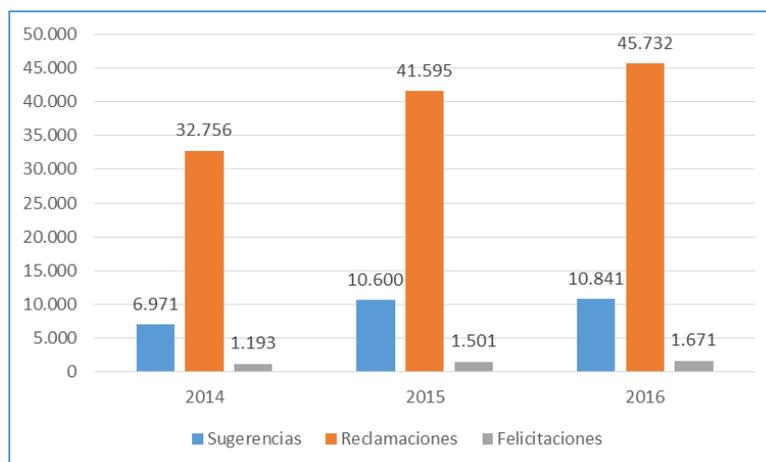
SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente

A continuación, se muestra el desglose por los tipos de expedientes gestionados, recogiendo información numérica de cada una de ellas, porcentajes sobre el total y comparativa de 2014, 2015 y 2016, con objeto de poder analizar la evolución.

En el año 2016, en comparación con 2015, se ha producido un incremento global del 8%. De los diferentes tipos de expediente destaca el crecimiento de las felicitaciones y las reclamaciones, con valores en torno al 10%.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Sugerencias	6.971	10.600	10.841	2,27%	55,52%
Reclamaciones	32.756	41.595	45.732	9,95%	39,61%
Felicitaciones	1.193	1.501	1.671	11,33%	40,07%
TOTAL	40.920	53.696	58.244	8,47%	42,34%

Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente



Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente

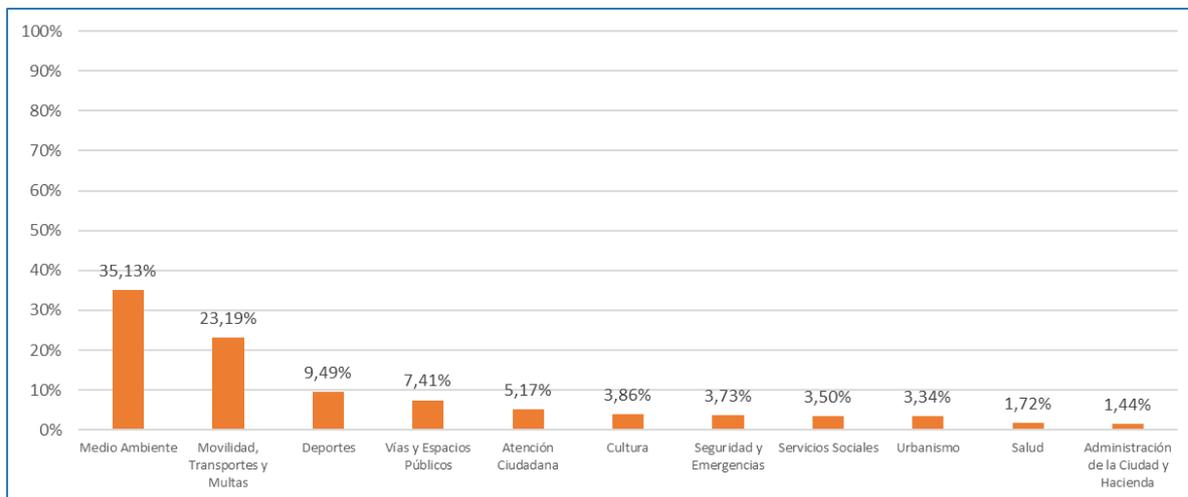
11.3. Análisis por materias.

En el ámbito del SyR Generales, para el año 2016, las materias que han recibido mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son: *Medio Ambiente, Movilidad, Transportes y Multas*, con valores porcentuales del 35% y el 23%, respectivamente, y representado casi el 60% de la cantidad total de SyR asignadas. Le sigue, con cantidades significativas, *Deportes, Vías y Espacios Públicos, Atención Ciudadana, Cultura, Seguridad y Emergencias, Servicios Sociales y Urbanismo*, con valores porcentuales entre el 9,5%, de la primera, y el 3% de la última.

En la tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.

Materia	2016	%
Medio Ambiente	20.464	35,13%
Movilidad, Transportes y Multas	13.504	23,19%
Deportes	5.528	9,49%
Vías y Espacios Públicos	4.316	7,41%
Atención Ciudadana	3.010	5,17%
Cultura	2.246	3,86%
Seguridad y Emergencias	2.173	3,73%
Servicios Sociales	2.041	3,50%
Urbanismo	1.943	3,34%
Salud	1.004	1,72%
Administración de la Ciudad y Hacienda	836	1,44%
Educación y Juventud	483	0,83%
Economía y Desarrollo Tecnológico	311	0,53%
Empleo	273	0,47%
Cohesión Social	81	0,14%
Vivienda	24	0,04%

Materia	2016	%
Turismo	4	0,01%
Relaciones Internacionales	2	0,00%
Construcción Infraestructuras	1	0,00%
TOTAL	58.244	100%

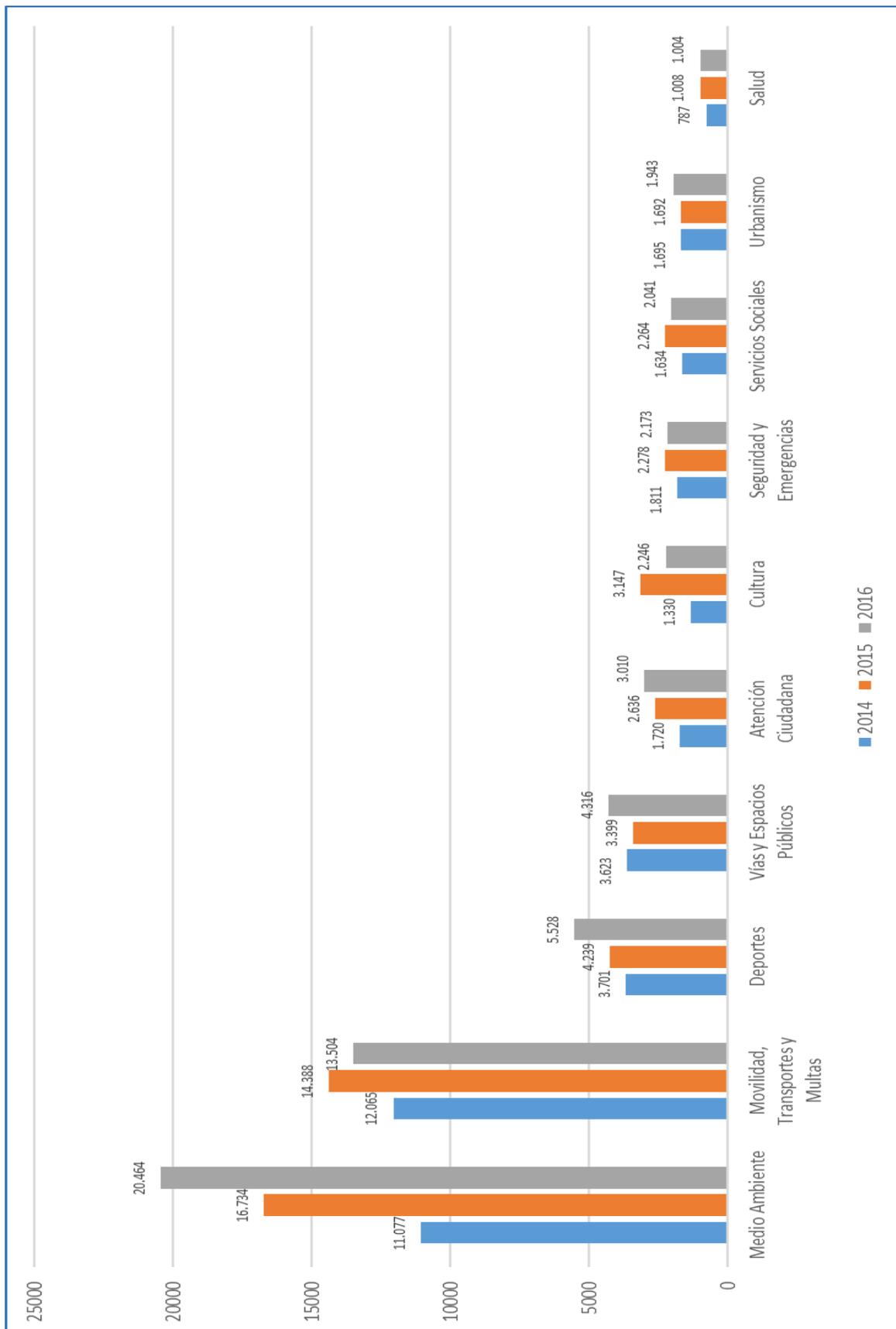


La tabla que se incluye a continuación proporciona información para los años 2014, 2015 y 2016 del número de SyR recibidas por cada materia y su valor porcentual.

Materia	2014	%	2015	%	2016	%
Medio Ambiente	11.077	27,07%	16.734	31,16%	20.464	35,13%
Movilidad, Transportes y Multas	12.065	29,48%	14.388	26,80%	13.504	23,19%
Deportes	3701	9,04%	4.239	7,89%	5.528	9,49%
Vías y Espacios Públicos	3.623	8,85%	3.399	6,33%	4.316	7,41%
Atención Ciudadana	1720	4,20%	2.636	4,91%	3.010	5,17%
Cultura	1330	3,25%	3.147	5,86%	2.246	3,86%
Seguridad y Emergencias	1.811	4,43%	2.278	4,24%	2.173	3,73%
Servicios Sociales	1634	3,99%	2.264	4,22%	2.041	3,50%
Urbanismo	1695	4,14%	1.692	3,15%	1.943	3,34%
Salud	787	1,92%	1.008	1,88%	1.004	1,72%
Administración de la Ciudad y Hacienda	345	0,84%	715	1,33%	836	1,44%
Educación y Juventud	412	1,01%	509	0,95%	483	0,83%
Economía y Desarrollo Tecnológico	574	1,40%	474	0,88%	311	0,53%
Empleo	112	0,27%	113	0,21%	273	0,47%
Cohesión Social	16	0,04%	67	0,12%	81	0,14%
Vivienda	15	0,04%	27	0,05%	24	0,04%
Turismo	1	0,00%	3	0,01%	4	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%	3	0,01%	2	0,00%
Construcción Infraestructuras	1	0,00%	0	0,00%	1	0,00%
TOTAL	40.920	100,00%	53.696	100,00%	58.244	100%

El análisis de los datos anteriores permite destacar varios aspectos de interés:

- “*Medio Ambiente*” – sigue siendo, al igual que en el año 2015, la principal materia que recibe SyR, con valores superiores, en el año 2015 y 2016, superiores al 30%.
- “*Movilidad, Transportes y Multas*” – igual que ocurre con la materia anterior, durante los años 2015 y 2016 se sigue posicionando en niveles alto en cuanto al número de SyR recibidas, manteniendo en ambos años un valor porcentual superior al 20%.
- “*Deportes*” y “*Vías y Espacios Públicos*”- durante el año 2016 han experimentado un incremento en el número de SyR recibidas y continúan manteniéndose en tercer y cuarto lugar, respectivamente.
- “*Atención Ciudadana*” – experimenta en el 2016 un ligero crecimiento con respecto al 2015. No obstante, en el caso de esta materia debe tenerse en cuenta que es la única que, en el análisis por tipo de SyR recibida (que se incluye posteriormente), presenta para las felicitaciones un valor porcentual del 16%.
- “*Cultura*”, “*Seguridad y Emergencias*” y “*Servicios Sociales*”- en el año 2016 han experimentado un descenso de aproximadamente un punto porcentual, representando todas ellas un porcentaje del 3% con respecto al total de SyR generales recibidas.
- *Urbanismo*- en el año 2016 ha experimentado un crecimiento poco significativo, pasando del 3,15% al 3,34%, que representa haber recibido 251 SyR más que en el año 2015.
- El resto de materias, tanto para el año 2015 como el 2016, mantienen niveles similares en el número de SyR recibidas. Todas ellas se sitúan con valores porcentuales inferiores al 2%.



Evolución interanual de las 10 materias con mayor número de SyR Generales

En el análisis comparativo 2016 2015 y 2014, que se presenta en la tabla que se incluye a continuación, se muestran las variaciones porcentuales que se han producido en la entrada de SyR por cada una de las materias.

Materia	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Medio Ambiente	11.077	16.734	20.464	22,29%	84,74%
Movilidad, Transportes y Multas	12.065	14.388	13.504	-6,14%	11,93%
Deportes	3.701	4.239	5.528	30,41%	49,37%
Vías y Espacios Públicos	3.623	3.399	4.316	26,98%	19,13%
Atención Ciudadana	1.720	2.636	3.010	14,19%	75,00%
Cultura	1.330	3.147	2.246	-28,63%	68,87%
Seguridad y Emergencias	1.811	2.278	2.173	-4,61%	19,99%
Servicios Sociales	1.634	2.264	2.041	-9,85%	24,91%
Urbanismo	1.695	1.692	1.943	14,83%	14,63%
Salud	787	1.008	1.004	-0,40%	27,57%
Administración de la Ciudad y Hacienda	345	715	836	16,92%	142,32%
Educación y Juventud	412	509	483	-5,11%	17,23%
Economía y Desarrollo Tecnológico	574	474	311	-34,39%	-45,82%
Empleo	112	113	273	141,59%	143,75%
Cohesión Social	16	67	81	20,90%	406,25%
Vivienda	15	27	24	-11,11%	60,00%
Turismo	1	3	4	33,33%	300,00%
Relaciones Internacionales	1	3	2	-33,33%	100,00%
Construcción Infraestructuras	1	0	1	0,00%	0,00%
TOTAL	40.920	53.696	58.244	8,47%	42,34%

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla anterior, como variaciones más significativas por el número de expedientes recogidos, parece oportuno destacar los siguientes aspectos:

- La materia “*Medio Ambiente*”, para el período 2015-2016, se sitúa en primer lugar de aquellas que han experimentado crecimiento durante el año 2016, con un 22%, recibiendo 3.730 SyR más en el 2016 y situándose a mucha diferencia (aproximadamente más de 2.400 SyR) de la segunda materia que más ha subido en número (*Deportes*).
- Las materias “*Deportes*” y “*Vías y Espacio Público*” son las otras dos materias que han quedado encuadradas dentro del grupo que han experimentado crecimiento en la entrada de SyR durante el 2016. En el caso de “*Deportes*” el número mayor de solicitudes recibidas alcanzó la cifra de 1.289 y se sitúa en segundo lugar de mayor incremento. Para el caso de “*Vías y Espacios Públicos*” el incremento ha sido de 917 SyR más en el año 2016.

- Materias como “Atención Ciudadana”, “Urbanismo” y “Empleo” presentan durante el año 2016 ligeros crecimientos en la entrada de SyR habiendo recibido 374, 251 y 160 SyR más que en el año 2015. Estos datos, para el caso de “Atención Ciudadana” deben ser matizados en el análisis por tipo de SyR recibida, ya que como se ha comentado anteriormente, en esta materia el número de felicitaciones recibidas presenta un valor porcentual del 16%.
- Las materias “Cultura” y “Movilidad, Transportes y Multas”, son las materias que mejor comportamiento han mostrado durante el año 2016. En ambos casos y a con mucha diferentes con respecto a aquellas que también han tenido descensos, son las que muestran una reducción importante recibiendo 901 y 884 SyR menos para el año 2016, respectivamente, en comparación con el 2015.
- En el mismo grupo de materias con descenso de entrada de SyR, pero con valores inferiores a las dos mencionadas anteriormente, se encuentran “Servicios Sociales”, “Economía y Desarrollo Tecnológico” y “Seguridad y Emergencias”³¹, con 223, 163 y 105 menos en el año 2016.

Materia	Submateria	2016	%
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	6.472	31,63%
	Recogida de residuos	3.571	17,45%
	Zonas verdes de barrio o distrito	3.322	16,23%
	Arbolado de alineación	3.289	16,07%
	Calidad del Aire	1.152	5,63%
	Ruidos	644	3,15%
	Agua	596	2,91%
	Parques históricos, singulares y forestales	586	2,86%
	Tratamiento y eliminación de residuos	426	2,08%
	Educación ambiental	190	0,93%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	155	0,76%
	Sostenibilidad	29	0,14%
	Energía	24	0,12%
	Contaminación lumínica	5	0,02%
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	3	0,01%
	Total	20.464	35,13%

³¹ Téngase en cuenta que una de las unidades gestoras que “aporta” número de SyR a la materia “Seguridad y Emergencias” es Policía Municipal. Esta unidad gestora, tal y como se comentó anteriormente, en el análisis previo que realizan de las SyR asignadas proceden directamente a su cierre por derivación al Sistema SACPM (para el año 2016 fue de 2.477 y para el año 2015 de 1.856) y no están contabilizadas en el número que se muestra en la tabla.

Materia	Submateria	2016	%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	3.676	27,22%
	BICIMAD	1.856	13,74%
	Multas	1.461	10,82%
	Señalización de tráfico	1.445	10,70%
	Planeamiento viario	1.096	8,12%
	APR	950	7,03%
	Ocupación de la vía pública	821	6,08%
	Tráfico	708	5,24%
	Aparcamientos en la vía pública	583	4,32%
	Transportes públicos	427	3,16%
	Aparcamientos cerrados	272	2,01%
	Agentes de movilidad	195	1,44%
	Grúas	14	0,10%
	Total	13.504	23,19%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	3.955	71,54%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.434	25,94%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	79	1,43%
	Promoción Deportiva	49	0,89%
	Servicios de Medicina Deportiva	7	0,13%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	4	0,07%
	Total	5.528	9,49%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.981	45,90%
	Mobiliario Urbano	1.062	24,61%
	Alumbrado	414	9,59%
	Señalización de calles y lugar de interés	278	6,44%
	Áreas recreativas	229	5,31%
	Carril bici	124	2,87%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	118	2,73%
	Marquesinas y Mupis	110	2,55%
Total	4.316	7,41%	
Atención Ciudadana	Teléfono 010 -Atención Ciudadana	783	26,01%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	745	24,75%
	Página Web -Atención Ciudadana	607	20,17%
	Sede Electrónica	457	15,18%
	Registro electrónico	141	4,68%
	Otras dependencias municipales	75	2,49%
	SYR	61	2,03%

Materia	Submateria	2016	%
	Registro presencial	51	1,69%
	Cita previa	47	1,56%
	Aplicación de pago	30	1,00%
	Registros -Atención Ciudadana	9	0,30%
	Redes Sociales	4	0,13%
	Total	3.010	5,17%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	953	42,43%
	Bibliotecas	547	24,35%
	Actividades Culturales en medio abierto	385	17,14%
	Otras infraestructuras culturales	122	5,43%
	Promoción y Proyectos Culturales	95	4,23%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	58	2,58%
	Monumentos	35	1,56%
	Museos	22	0,98%
	Bibliotecas especializadas	17	0,76%
	Archivos	12	0,53%
	Total	2.246	3,86%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	2.024	93,14%
	SAMUR	74	3,41%
	Bomberos	50	2,30%
	Protección Civil	25	1,15%
	Total	2.173	3,73%
Servicios Sociales	Ayudas sociales	422	20,68%
	Samur Social -Servicios Sociales	406	19,89%
	Servicios de ayudas a domicilio	388	19,01%
	Atención Social Primaria	325	15,92%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	212	10,39%
	Centros de día (asistenciales)	96	4,70%
	Teleasistencia	92	4,51%
	Atención a la dependencia	32	1,57%
	Programas municipales	18	0,88%
	Centros municipales para familias y menores	15	0,73%
	Centros de apoyo a la familia CAF	11	0,54%
	Voluntariado	9	0,44%
	Centros de atención a la infancia CAI	7	0,34%
	Centros municipales de integración	6	0,29%
Servicio de Educación Social	2	0,10%	

Materia	Submateria	2016	%
	Total	2.041	3,50%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.159	59,65%
	Gestión Urbanística	339	17,45%
	Planeamiento urbanístico	267	13,74%
	Control de la edificación	178	9,16%
	Total	1.943	3,34%
Salud	Plagas	398	39,64%
	Prevención y Promoción de la Salud	231	23,01%
	Protección animal	191	19,02%
	Adicciones -Salud	56	5,58%
	Salud Ambiental	49	4,88%
	Expedientes sancionadores	48	4,78%
	Seguridad Alimentaria	20	1,99%
	Aguas consumo grifo	7	0,70%
	Actividades analíticas	4	0,40%
	Total	1.004	1,72%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	317	37,92%
	Participación Ciudadana	205	24,52%
	Padrón de Habitantes	198	23,68%
	Elecciones y Censo Electoral	48	5,74%
	Responsabilidad patrimonial	23	2,75%
	Transparencia	16	1,91%
	Gestión Económica-Financiera	13	1,56%
	Estadística ciudad de Madrid	8	0,96%
	Tributos	5	0,60%
	Coordinación	1	0,12%
	Gestión de la Acción Social	1	0,12%
	Gestión formación personal municipal	1	0,12%
	Total	836	100,00%
Educación y Juventud	Centros abiertos	186	38,51%
	Colegios Públicos	97	20,08%
	Escuelas Infantiles	60	12,42%
	Campamentos	47	9,73%
	Centros educativos municipales	46	9,52%
	Juventud -Educación y Juventud	28	5,80%
	Actividades Educativas	19	3,93%
	Total	483	0,83%

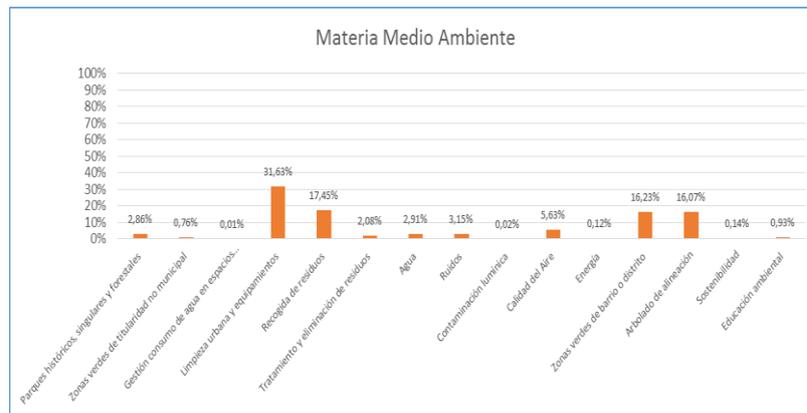
Materia	Submateria	2016	%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	228	73,31%
	Consumo	36	11,58%
	Comercio	26	8,36%
	Desarrollo Empresarial	9	2,89%
	Otros	6	1,93%
	Innovación y Tecnología	4	1,29%
	Ferias y Congresos	2	0,64%
	Total	311	0,53%
Empleo	Promoción del Empleo	169	61,90%
	Oposiciones y Concursos	104	38,10%
	Total	273	0,47%
Cohesión Social	Inmigración e integración	31	38,27%
	Promoción de la igualdad	21	25,93%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	18	22,22%
	Violencia de género	11	13,58%
	Total	81	0,14%
Vivienda	Vivienda	24	100,00%
	Total	24	0,04%
Turismo	Información Turística	2	50,00%
	Otros servicios turísticos	2	50,00%
	Total	4	0,01%
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	2	100,00%
	Total	2	0,00%
Construcción Infraestructuras	Proyecto Madrid Río	1	100,00%
	Total	1	0,00%

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

En materia de “Medio Ambiente” (20.464 SyR), se incluyen aquellos asuntos relacionados con la limpieza de la vía pública, la recogida y tratamiento de residuos, el mantenimiento de zonas verdes y arbolado, las cuestiones relativas a la contaminación atmosférica y acústica, el alcantarillado, las fuentes, las medidas de sostenibilidad, etc.

Los datos obtenidos nos indican que las submaterias “limpieza urbana” y “recogida de residuos”, con 6.472 y 3.571 SyR, respectivamente, concentran el 49% del total. Las submaterias relativas al mantenimiento de zonas verdes y arbolado, que incluyen los parques públicos, el arbolado en las calles, los parques de carácter histórico e incluso

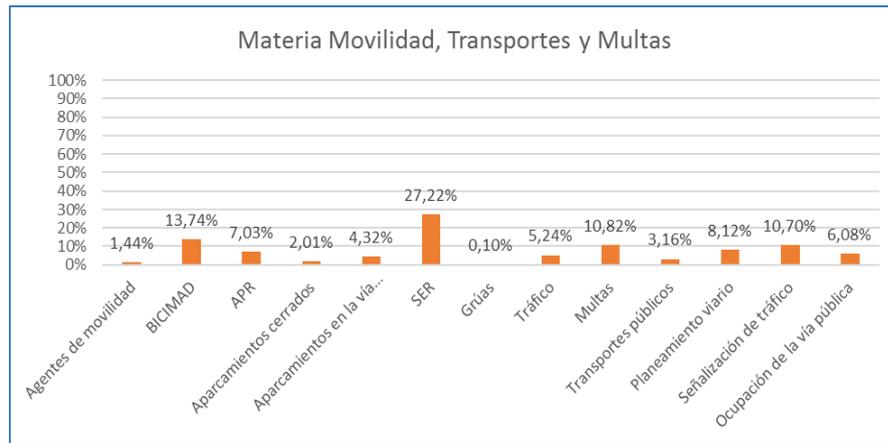
zonas verdes cuya titularidad no es del Ayuntamiento, sean públicas o privadas, supone casi un 36% del total de la materia, con 6.611 SyR en total. Dentro de esta materia también debe destacarse la submateria “calidad del aire”, con un valor porcentual del 6% (1.152 SyR) y que obedece a los diferentes episodios de contaminación en Madrid y a la activación del protocolo contra la contaminación.



En materia de movilidad y transportes (13.504 SyR) se incluyen los asuntos relativos al planeamiento viario, la ocupación de la vía pública, estacionamiento, tráfico y las relativas al transporte en la ciudad³².

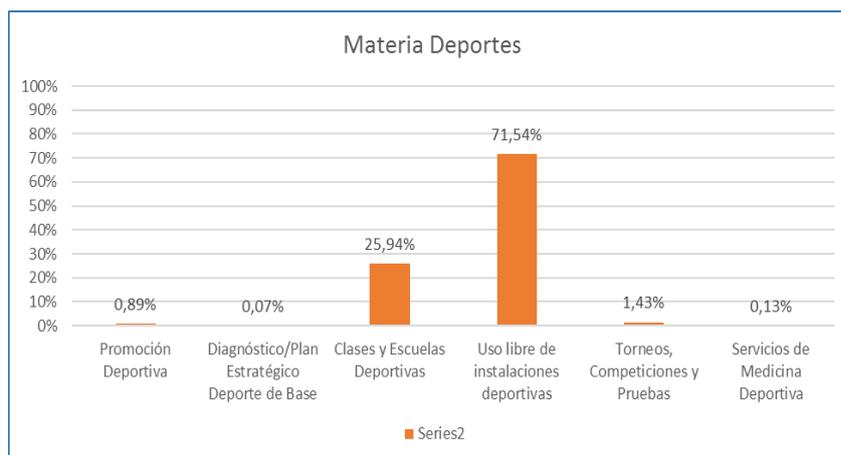
Dentro de ella destaca, con el 27,22% la submateria “SER” (3.676 SyR), que engloba las todas las solicitudes relativas a Servicio de Estacionamiento Regulado, con temas muy variados: ampliación de reservas de residentes, implantación de zonas de estacionamiento regulado, calificación de las zonas, calificación de los vehículos en función de las emisiones y cuestiones relativas a los parquímetros y a los controladores. Por su parte, la submateria “BiciMAD” con el 13,7%, (1.856 SyR), incluye todas aquellas relacionadas con el servicio de bicicleta pública, problemas con los tótems, los anclajes, problemas de pagos, de carga de tarjetas y también sugerencia de implantación de nuevas estaciones o ampliación de las existentes. La tercera submateria que más solicitudes ha recibido es “multas” (1.461 SyR) con un valor porcentual de casi el 11% y que recoge todos aquellos asuntos relacionados con problemas con la pasarela de pagos, sanciones, etc. La submateria “señalización de tráfico”, con un 10,70%, (1.445 SyR), incluye todos los asuntos relativos a señalización horizontal y vertical (pasos de cebra, badenes, semáforos, señales verticales). Por último, señalar dentro de las submaterias que cuentan con valores porcentuales por debajo del 10%. la de “planeamiento viario” (8,12%) con 1.096 SyR, que recoge asuntos relativos a la planificación de zonas peatonales, ampliación de aceras o vías para el tráfico rodado, sentido de las vías, etc.; y la de “APR”, con el 7,03%, 950 SyR, que acoge las solicitudes relativas a las áreas de prioridad residencial, con una variada casuística: sanciones no firmes, autorizaciones, mala señalización de estas áreas, etc.

³² Asuntos sobre autobuses, metro y trenes de cercanías son inadmitidas para su envío a la EMT, Metro de Madrid y Consorcio Regional de Transportes, puesto que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios.



La materia de Deportes (5.528 SyR), incluye todo lo relativo a la política y actuaciones deportivas del Ayuntamiento, aquellas referidas a las instalaciones, a las clases deportivas, sus servicios, las tarifas y los torneos y certámenes.

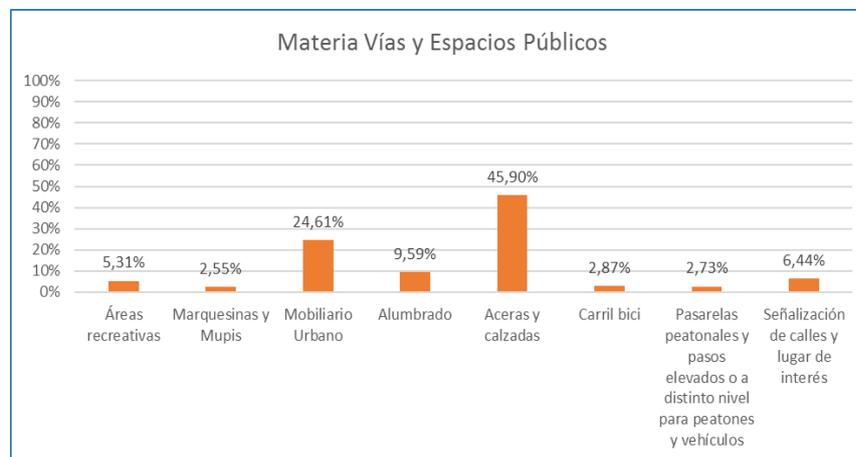
Las dos submaterias que destacan son “uso libre de instalaciones”, con un 71,54% y “clases y escuelas deportivas”, con un 25,94% y con un total de 3.995 y 1.434 SyR recibidas respectivamente. Ambas recogen prácticamente la mayoría de las SyR que se han asignado a esta materia (97,5%). En relación con primera, las demandas de la ciudadanía se centran en el estado de las instalaciones, tanto las de los centros deportivos como las que se encuentran al aire libre y el estado de los equipamientos. La submateria “clases y escuelas deportivas” ha recogido todas aquellas cuestiones referidas a problemas de sustituciones de profesorado, supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.



La materia Vías y Espacios Públicos (4.316 SyR), incluye las solicitudes relativas al mantenimiento de las calles y del espacio público, tanto el deterioro del pavimento

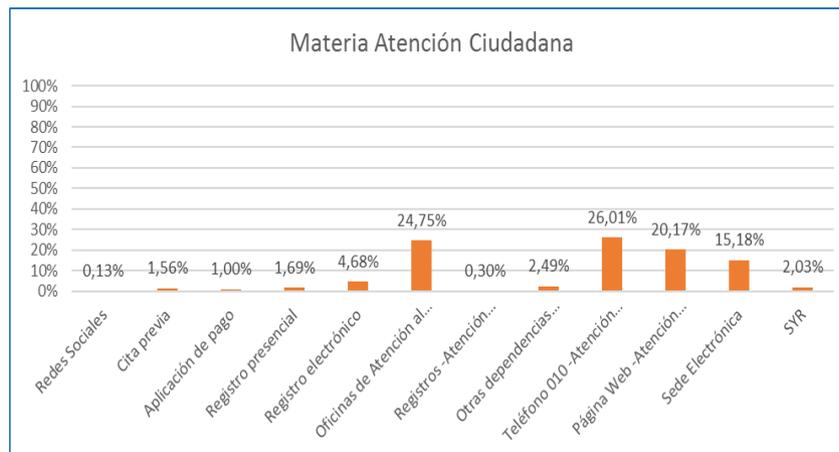
como del mobiliario urbano, el alumbrado, el carril bici y la señalización nominativa de calles y lugares de interés.

Dentro de esta materia destaca, a bastante diferencia con el resto, la submateria “*aceras y calzadas*”, que con un valor porcentual del 46% (1.981 SyR) prácticamente recoge la mitad de todas las solicitudes que se clasifican dentro de ella. Incluye todas aquellas presentadas por la ciudadanía referidas a baches, socavones, deterioro de baldosas en las aceras, deficiencias en el asfaltado, quejas por la falta de accesibilidad en aceras y calzadas, etc. La segunda submateria con un número importante de SyR es la de “*mobiliario urbano*”, que con 1.062 SyR y representando un 25% del total de la materia, acoge todas aquellas solicitudes relativas a papeleras, bancos, vallas peatonales, bolardos, etc. El resto de submaterias (6) presentan valores porcentuales poco significativos por debajo del 6%.



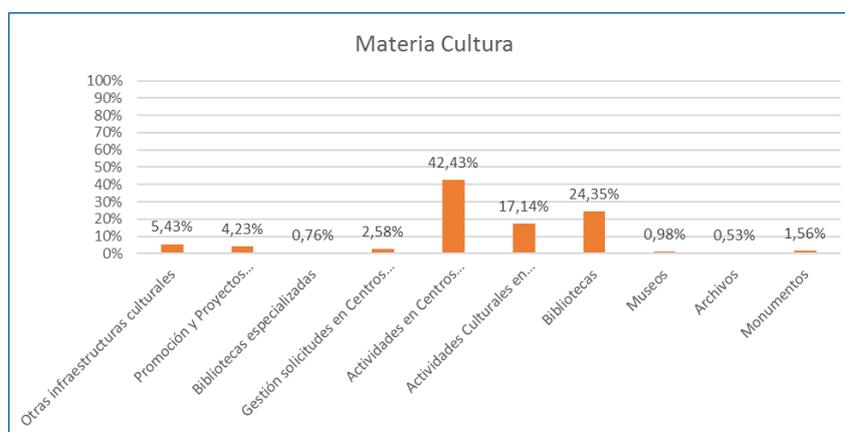
En materia de Atención Ciudadana (3.010 SyR) se incluyen las cuestiones relativas a las actuaciones específicas a este respecto: oficinas de atención a la Ciudadanía, teléfono de atención (010), página web municipal y sede electrónica.

Tal y como nos muestran los datos, dentro de estas materias hay dos que destacan sobre el resto: “*teléfono 010-atención ciudadana*”, con el 26,01%, y “*oficinas de atención a la ciudadanía*”, con el 24,75%. Ambas recogen la mitad de las que han sido asignadas a la materia Atención Ciudadana y hacen referencia a todo lo relacionado con el servicio de atención e información telefónica o presencial del Ayuntamiento, el trato de su personal, la corrección y fiabilidad de la información facilitada, el coste de las llamadas del 010, etc. Las cuestiones relativas a trámites y a información existente en la página web, recogidas en las submaterias “*página web-atención ciudadana*” y “*sede electrónica*”, son el siguiente grupo donde se encuentra un mayor número de entrada de SyR, con 607 y 457, respectivamente, y con valores porcentuales entre el 15 y el 20%.



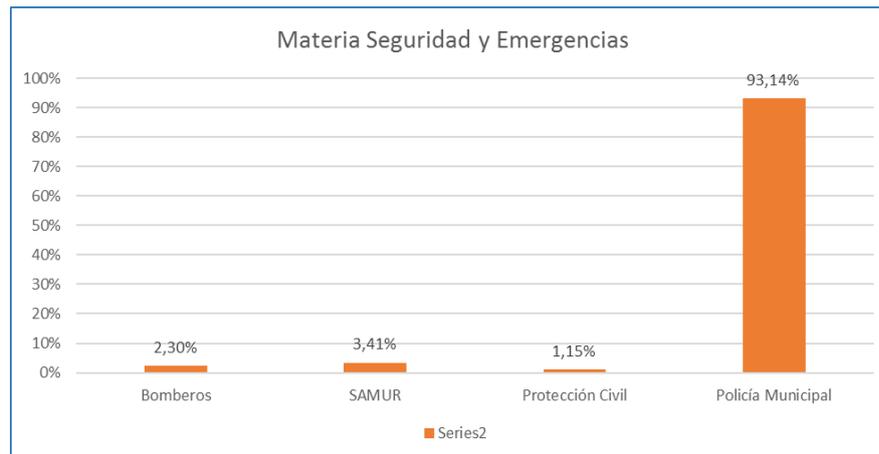
En la materia Cultura, (2.246 SyR) se incluye todo lo referido a política y actuaciones culturales desarrolladas por el Ayuntamiento.

El análisis de datos nos permite comprobar que las SyR presentan la siguiente distribución por submaterias: “*actividades en centros culturales de los Distritos*”, con el 42,43% del total (953 SyR) recoge prácticamente la mitad de todas las que se clasifican dentro de esta materia y aluden a cuestiones relacionadas con el tipo de actividades, el profesorado, el trato del personal, los medios materiales con los que cuentan, el acondicionamiento de los centros y el sistema de inscripción en las clases y talleres. Por su parte, la submateria “*bibliotecas*”, que representa un valor porcentual del 24%, con 547 SyR, incluye todas las cuestiones relativas a las bibliotecas municipales, instalaciones, mantenimiento, dotación de medios, horarios, trato del personal. Por último, la submateria “*actividades culturales en medio abierto*”, con 385 SyR recibidas incluye todas aquellas cuestiones derivadas de incidencias en la ejecución de las actividades programadas, comentarios sobre las molestias que su desarrollo provoca, opiniones sobre la utilización de espacios de uso común, etc.



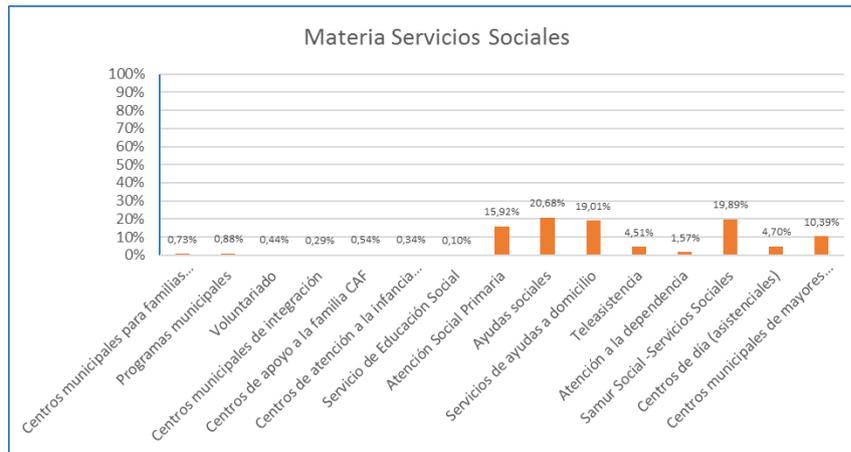
La materia de seguridad y emergencias (2.173 SyR), incluye lo relacionado con la actividad del SAMUR-Protección Civil, de Bomberos y de Policía Municipal.

Tal y como nos indican los datos, la submateria “policía municipal” es la que recoge la mayoría de las SyR asignadas a esta materia, representando el 93% (2.024 SyR) e incluye las solicitudes referidas a cuestiones de competencia de la Policía. En general, no se trata de quejas por la actuación de la Policía Municipal, sino que mayoritariamente hacen referencia a una mayor demanda de vigilancia y control, cuestiones de convivencia vecinal, etc.

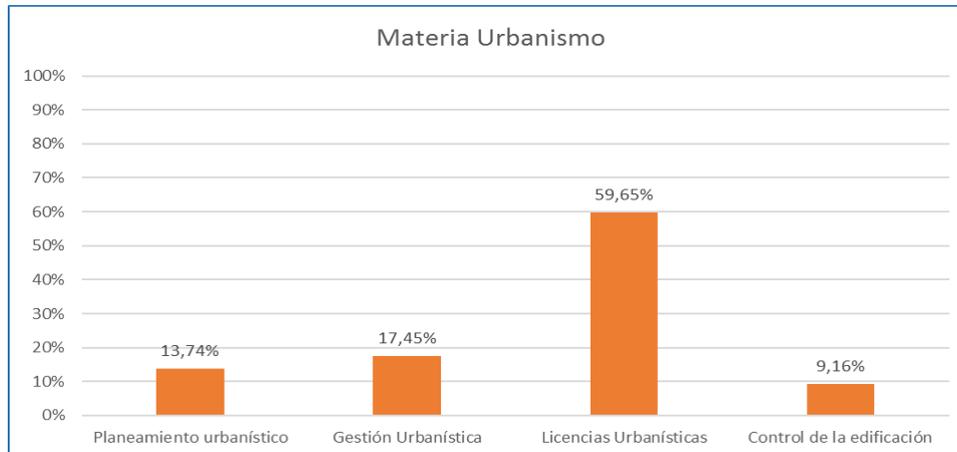


La materia de Servicios Sociales (2.041 SyR), incluye la atención y prestaciones de carácter social dirigidas a personas mayores, familias y grupos de personas en situación de vulnerabilidad por diversas causas.

La distribución de SyR por submateria nos indica que “ayudas sociales”, con 422 SyR y representando el 21%, es la que más ha recibido. Se trata fundamentalmente de cuestiones relacionadas con la tarjeta azul y otras ayudas de carácter social. Junto con ella, las materias “Samur Social” y “servicios de ayudas a domicilio” son las siguientes que presentan valores porcentuales cercanos al 20%. En la primera de ellas se incluye todo lo relacionado con la actuación de este servicio. Como en el caso de la Policía Municipal, estas solicitudes mayoritariamente reclaman más que sobre la actuación del Samur Social en sí, que éste amplíe su ámbito de actuación para dar cobertura a asentamientos ilegales, mendicidad, personas sin hogar, personas con adicciones, etc. En la segunda submateria (“servicios de ayudas a domicilio”) se incluyen todas aquellas cuestiones relacionadas con los servicios municipales a personas mayores: auxiliar domiciliario, comidas, lavandería, ayudas técnicas, etc. Por último, deben destacarse tanto la submateria “atención social primaria”, que recoge un total de 325 SyR y representa casi el 16%; y la submateria “centros municipales de mayores” que con 212 SyR, representa el 10%, y agrupa las solicitudes referidas la atención recibida en ellos, a sus instalaciones, sus servicios y su personal.



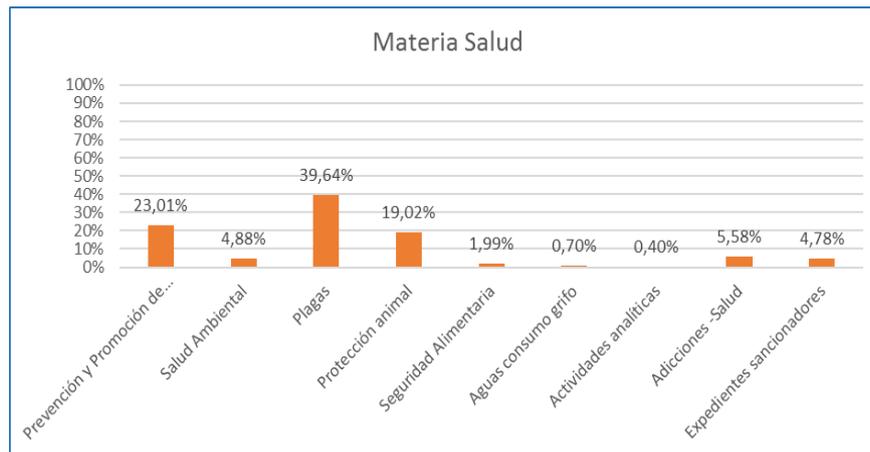
La materia Urbanismo (1.943 SyR), engloba las solicitudes relacionadas con el planeamiento y la gestión urbanística, control de edificación y licencias urbanísticas. La distribución de SyR por submaterias nos muestra que fundamentalmente se encuentran agrupadas en “licencias urbanísticas” que presenta un valor porcentual del 60% (1.159 SyR), e incluye todas las cuestiones relacionadas con licencias de primera ocupación, licencias de obras, concesiones y autorizaciones administrativas en vías y espacios públicos, etc. El resto de submaterias presentan valores inferiores al 20%, destacando “gestión urbanística” (17%) y “planeamiento urbanístico” (14%).



La materia Salud (1.004 SyR), engloba las cuestiones relacionadas con campañas y actuaciones de prevención y protección de la salud, la seguridad alimentaria, la protección animal, el control de plagas, los centros de atención a la drogodependencia, control de calidad del agua, y cuestiones relacionadas con sanciones por consumo de alcohol y drogas en la vía pública.

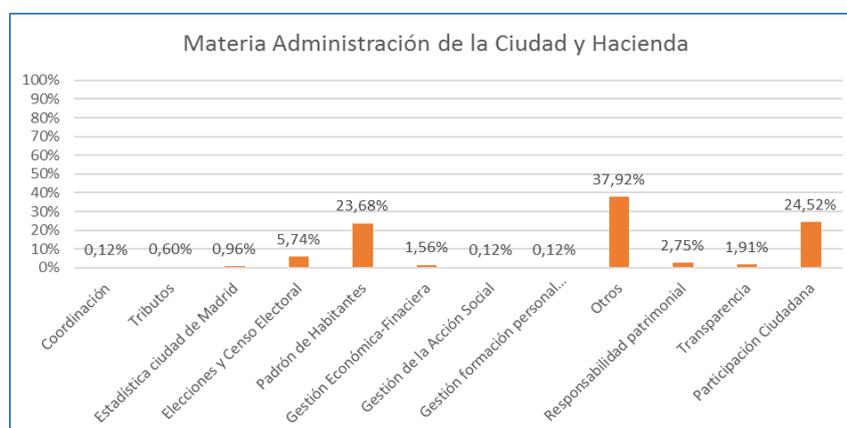
La distribución de SyR entre las submaterias nos indica que 3 recogen el 81% de las SyR que se han clasificado dentro de esta materia: “plagas”, “prevención y promoción de la salud” y “protección animal”. El resto se sitúan en porcentajes inferiores o en torno al 5%, con un número de SyR poco relevantes. Respecto a la submateria “plagas” (con

398 SyR) incluye todas aquellas solicitudes que “alertan” de la existencia de plagas de ratas, palomas, cucarachas, chinches, etc. Dentro de la submateria “*prevención y promoción de la salud*”, con 231 solicitudes, se recogen todas aquellas cuestiones relacionadas con educación sanitaria, promoción de hábitos de vida saludable, etc. Por último, “*protección animal*”, que supone el 19,02%, se refiere, principalmente, a asuntos relacionados con la perrera municipal, la prevención y sanción del maltrato animal, la acogida de animales abandonados, la promoción de la adopción y el acceso de animales a lugares públicos.



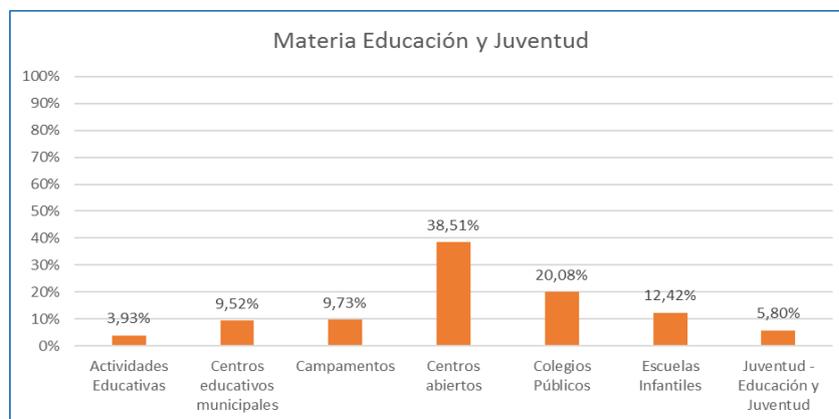
En la materia **Administración de la Ciudad y Hacienda (836 SyR)**, se agrupan los temas relacionados con estadísticas, censo electoral, padrón de habitantes, responsabilidad patrimonial, transparencia y participación ciudadana, además de otras muy variadas cuestiones remitidas por la ciudadanía y que son prácticamente inclasificables dentro de las submaterias actualmente establecidas: declaraciones generales sobre políticas públicas realizadas por la alcaldesa y los concejales del Ayuntamiento de Madrid, asuntos generales de política municipal, etc.

Las submaterias que más SyR han recibido son “*otro*”, “*padrón de habitantes*” y “*participación ciudadana*”, con valores porcentuales del 37%, 25% y 24%. Respecto a “*participación ciudadana*” debe indicarse que incluye todas las cuestiones relacionadas con la página web decide.madrid y los presupuestos participativos.



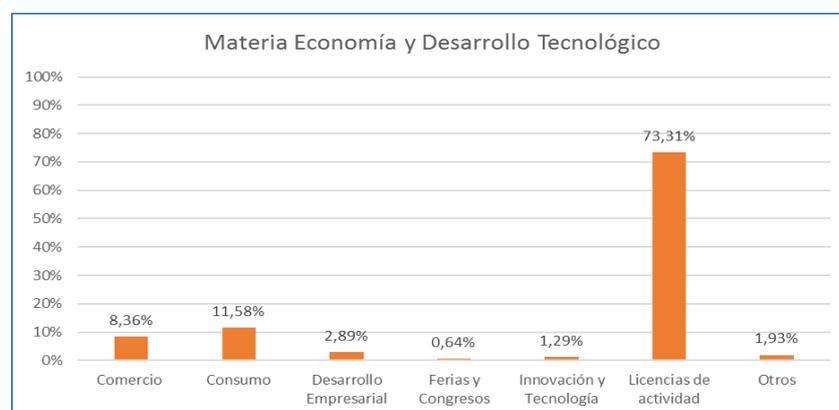
En materia de **Educación y Juventud (483 SyR)**, se agrupan las cuestiones relacionadas con escuelas infantiles, actividades municipales realizadas en colegios y actividades dirigidas a la juventud.

El análisis de las submaterias nos permite comprobar como una de ellas, “*centros abiertos*”, es la que recoge el 39% de las SyR asignadas a esta materia. En ella se agrupan fundamentalmente, las cuestiones relacionadas con las actividades y la apertura de centros escolares en horario. Junto a ella aparecen las submaterias “*colegios públicos*” y “*escuelas infantiles*”, con 97 y 60 SyR, respectivamente. La primera, que representa el 20%, incluye aquellas cuestiones relacionadas tanto con el mantenimiento de estos como con el personal que presta servicios en ellos. La segunda, “*escuelas públicas*”, con el 12%, acoge aquellas solicitudes relacionadas con la gestión de éstas.



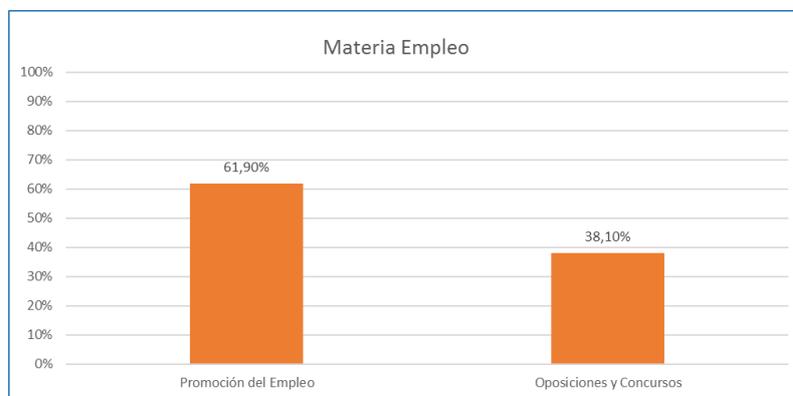
En la materia de **Economía y Desarrollo Tecnológico (311 SyR)**, se agrupan cuestiones referidas a las actuaciones municipales que afectan al comercio, al consumo, al desarrollo empresarial, a las ferias y a otros eventos relacionados con la actividad económica.

En el análisis de la distribución de SyR por submaterias se comprueba como “*licencias de actividad*”, con 228 SyR, destaca por encima del resto, representando un 73% del total de las solicitudes que se han adjudicado a esta materia. Se trata de cuestiones relativas tanto al procedimiento administrativo como a cuestiones relacionadas con determinados negocios, requisitos legales, etc.



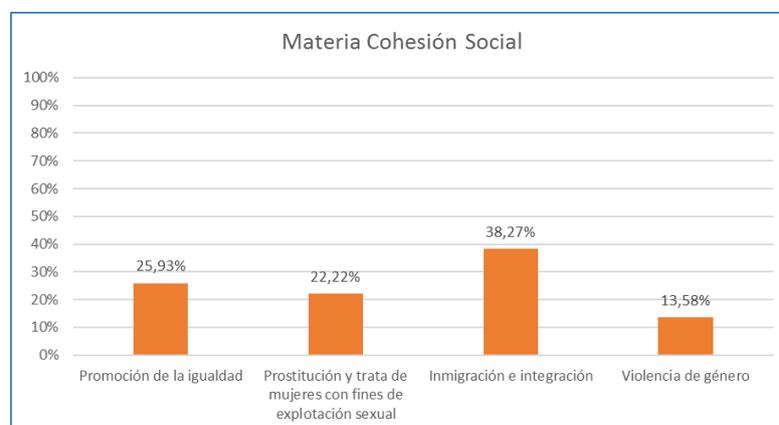
La materia de empleo (273 SyR), se encuentra estructurada en dos submaterias: “*promoción del empleo*”, donde se incluyen aquellas solicitudes que hacen referencia a la actividad de promoción de empleo en la Ciudad de Madrid que es desarrollada por el Organismo Autónomo Agencia de Empleo de Madrid y “*oposiciones y concursos*”, que recoge todas aquellas que hacen referencia a oposiciones, bolsas de empleo, etc. que son convocados por el Ayuntamiento.

El análisis de distribución de SyR nos muestra que la mayoría de ellas, 169 (el 62%) han estado referidas a asuntos relativos a “*promoción de empleo*”, es decir, actividades de información, orientación tutorización de personas desempleadas, cursos, talleres, escuelas e intermediación laboral. Solo un tercio de todas las clasificadas en esta materia hacían referencia a temas de oposiciones.



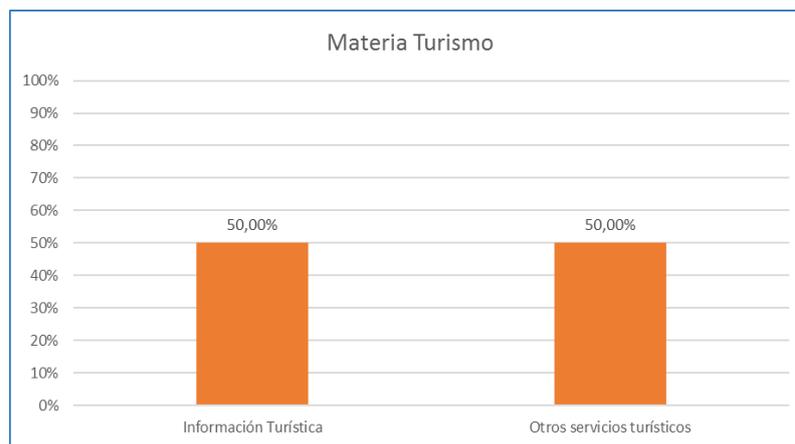
La materia Cohesión Social (81 SyR), agrupa las cuestiones relacionadas con la promoción de la igualdad y la integración de colectivos vulnerables.

El estudio de los datos nos muestra que, si bien parece existir un reparto proporcional de SyR entre las 3 de las 4 submaterias, “*inmigración e integración*” es la que agrupa el mayor número, 31, representando el 38% del total. En ella se incluyen, entre otros, aspectos relacionados con actuaciones dirigidas a la integración social y laboral de los inmigrantes y servicios de asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.



Las solicitudes asignadas a la materia Turismo (4 SyR) prácticamente no tienen ninguna significación. Las 4 solicitudes recibidas han sido clasificadas en igual cantidad entre las dos submaterias “*información turística*” y “*otros servicios turísticos*”.

La práctica totalidad de las sugerencias y reclamaciones en esta materia se trasladan a la empresa municipal Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio que cuenta con su propio sistema.



Por último, indicar que no se incluyen las gráficas de las Materias “*Vivienda*”, “*Relaciones Internacionales*” y “*Construcción, Infraestructuras*”, ya que, además de contar con un número muy bajo de solicitudes (24, 2 y 1, respectivamente), cuentan cada una con una submateria, lo que no permite realizar un análisis con mayor detalle.

En la tabla y gráficas que se incluyen a continuación se muestra el número de SyR recibidas durante los años 2014, 2015 y 2016 distribuidos por cada materia/submateria. Incluye también las variaciones comparativas del año 2016 con el 2015 y el 2004.

El análisis de los datos nos permite señalar los siguientes aspectos:

- La submateria “*recogida de residuos*” continúa con el incremento que se está produciendo en el número de SyR recibidas desde el año 2014. Para el año 2016 ha experimentado un crecimiento del 50%, habiendo recibido, en el año 2016, 1.163 SyR más que en el año 2015.
- La submateria “*ruidos*” continúa con el aumento en la entrada de SyR en la serie analizada (2014-2016), habiendo experimentado para este año 2016 un crecimiento porcentual del 56%, con 232 solicitudes más que en el año 2015.
- “*BiciMAD*”, para el año 2016 presenta un importante descenso, habiendo recibido 1.882 SyR menos que el año 2015, lo que representa una bajada del 50%.

- La submateria “SER” durante el 2016, en comparación con el 2015, ha experimentado una bajada de 635 solicitudes, lo que supone un 15% menos.
- La submateria “multas” para el año 2016 continúa con el crecimiento que viene experimentando en la serie estudiada (2014-2016), habiendo recibido 751 solicitudes más, lo que supone un 21% más que en el año 2015.
- En Deportes, la submateria “uso de instalaciones deportivas” ha incrementado durante el año 2016, en comparación con el 2015, el número de SyR recibidas de manera importante, representando un 55% más que el año anterior, lo que supone 1.407 solicitudes.
- Dentro de la materia Vías y Espacios Públicos, la submateria “aceras y calzadas” es la que, durante el 2016, en comparación con el 2015, más ha incrementado su entrada, con un 57% de diferencia, lo que significa haber recibido 719 solicitudes más.
- En Atención Ciudadana, las submaterias “oficinas de atención al ciudadano”, “teléfono 010” y “página web” muestran que desde el año 2014 llevan experimentando año tras año incrementos en el número asignado. Para el año 2016, las dos últimas se sitúan en un 20% la diferencia con el año anterior. Para la submateria “oficinas de atención al ciudadano” en su análisis debe tenerse en cuenta, tal y como se ha comentado anteriormente, que es la única submateria que tiene un porcentaje de felicitaciones del 15%.
- La submateria “gestión solicitudes en Centros Culturales”, dentro de la materia Cultura, es la que para el año 2016, mejor comportamiento ha tenido ya que muestra una bajada del 94% respecto al año 2015.

Materia	Submateria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	4.423	5.877	6.472	10,12%	46,33%
	Recogida de residuos	1.961	2.388	3.571	49,54%	82,10%
	Zonas verdes de barrio o distrito	1.224	2.723	3.322	22,00%	171,41%
	Arbolado de alineación	1.333	2.384	3.289	37,96%	146,74%
	Calidad del Aire	56	910	1.152	26,59%	1957,14%
	Ruidos	335	412	644	56,31%	92,24%
	Agua	524	503	596	18,49%	13,74%
	Parques históricos, singulares y forestales	295	546	586	7,33%	98,64%
	Tratamiento y eliminación de residuos	740	544	426	-21,69%	-42,43%
	Educación ambiental	116	220	190	-13,64%	63,79%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	39	106	155	46,23%	297,44%
	Sostenibilidad	17	33	29	-12,12%	70,59%

Materia	Submateria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016- 2014
	Energía	10	30	24	-20,00%	140,00%
	Contaminación lumínica	4	10	5	-50,00%	25,00%
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	0	48	3	-93,75%	--
	Total	11.077	16.734	20.464	22,29%	84,74%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	5.061	4.311	3.676	-14,73%	-27,37%
	BiciMAD	1.480	3.730	1.856	-50,24%	25,41%
	Multas	1.003	1.212	1.461	20,54%	45,66%
	Señalización de tráfico	1.726	1.196	1.445	20,82%	-16,28%
	Planeamiento viario	819	724	1.096	51,38%	33,82%
	APR	--	781	950	21,64%	--
	Ocupación de la vía pública	423	438	821	87,44%	94,09%
	Tráfico	362	682	708	3,81%	95,58%
	Aparcamientos en la vía pública	409	455	583	28,13%	42,54%
	Transportes públicos	371	424	427	0,71%	15,09%
	Aparcamientos cerrados	196	265	272	2,64%	38,78%
	Agentes de movilidad	190	156	195	25,00%	2,63%
Grúas	25	14	14	0,00%	-44,00%	
	Total	12.065	14.388	13.504	-6,14%	11,93%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.696	2.548	3.955	55,22%	46,70%
	Clases y Escuelas Deportivas	847	1.527	1.434	-6,09%	69,30%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	68	107	79	-26,17%	16,18%
	Promoción Deportiva	64	53	49	-7,55%	-23,44%
	Servicios de Medicina Deportiva	23	4	7	75,00%	-69,57%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	3	--	4	--	33,33%
	Total	3.701	4.239	5.528	30,41%	49,37%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.617	1.262	1.981	56,97%	22,51%
	Mobiliario Urbano	636	927	1.062	14,56%	66,98%
	Alumbrado	486	495	414	-16,36%	-14,81%
	Señalización de calles y lugar de interés	90	243	278	14,40%	208,89%
	Áreas recreativas	116	160	229	43,13%	97,41%
	Carril bici	581	193	124	-35,75%	-78,66%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	66	77	118	53,25%	78,79%
	Marquesinas y Mupis	31	39	110	182,05%	254,84%
Intercambiadores de transporte	0	3	0	-100,00%	--	
	Total	3623	3.399	4.316	26,98%	19,13%
Atención Ciudadana	Teléfono 010 -Atención Ciudadana	503	803	783	-2,49%	55,67%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	645	673	745	10,70%	15,50%
	Página Web -Atención Ciudadana	277	510	607	19,02%	119,13%
	Sede Electrónica	94	387	457	18,09%	386,17%
	Registro electrónico	--	--	141	--	--
	Otras dependencias municipales	81	119	75	-36,97%	-7,41%
	SYR	40	29	61	110,34%	52,50%

Materia	Submateria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016- 2014
	Registro presencial	--	--	51	--	--
	Cita previa	0	41	47	14,63%	--
	Aplicación de pago	0	3	30	900,00%	--
	Registros -Atención Ciudadana	23	43	9	-79,07%	-60,87%
	Redes Sociales	4	14	4	-71,43%	0,00%
	Participación Ciudadana	53	14	--	--	--
	Total	1.720	2636	3.010	14,19%	75,00%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	591	1.019	953	-6,48%	61,25%
	Bibliotecas	471	586	547	-6,66%	16,14%
	Actividades Culturales en medio abierto	111	220	385	75,00%	246,85%
	Otras infraestructuras culturales	48	104	122	17,31%	154,17%
	Promoción y Proyectos Culturales	33	101	95	-5,94%	187,88%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	--	1.019	58	-94,31%	--
	Monumentos	59	53	35	-33,96%	-40,68%
	Museos	12	21	22	4,76%	83,33%
	Bibliotecas especializadas	--	16	17	6,25%	--
	Total	1330		2.246	-28,63%	68,87%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.676	2.122	2.024	-4,62%	20,76%
	SAMUR	99	111	74	-33,33%	-25,25%
	Bomberos	31	35	50	42,86%	61,29%
	Protección Civil	5	10	25	150,00%	400,00%
	Total	1.811	2.278	2.173	-4,61%	19,99%
Servicios Sociales	Ayudas sociales	487	623	422	-32,26%	-13,35%
	Samur Social -Servicios Sociales	355	396	406	2,53%	14,37%
	Servicios de ayudas a domicilio	147	362	388	7,18%	163,95%
	Atención Social Primaria	101	206	325	57,77%	221,78%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	196	292	212	-27,40%	8,16%
	Centros de día (asistenciales)	63	87	96	10,34%	52,38%
	Teleasistencia	196	118	92	-22,03%	-53,06%
	Atención a la dependencia	27	17	32	88,24%	18,52%
	Programas municipales	12	99	18	-81,82%	50,00%
	Centros municipales para familias y menores	24	8	15	87,50%	-37,50%
	Centros de apoyo a la familia CAF	10	21	11	-47,62%	10,00%
	Voluntariado	0	3	9	200,00%	--
	Centros de atención a la infancia CAI	15	24	7	-70,83%	-53,33%
	Centros municipales de integración	1	3	6	100,00%	500,00%
Servicio de Educación Social	0	5	2	-60,00%	--	
	Total	1.634	2.264	2.041	-9,85%	24,91%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	819	1.067	1.159	8,62%	41,51%
	Gestión Urbanística	246	260	339	30,38%	37,80%
	Planeamiento urbanístico	266	168	267	58,93%	0,38%
	Control de la edificación	364	197	178	-9,64%	-51,10%

Materia	Submateria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016-2014
	Total	1.695	1.692	1.943	14,83%	14,63%
Salud	Plagas	348	497	398	-19,92%	14,37%
	Prevención y Promoción de la Salud	150	121	231	90,91%	54,00%
	Protección animal	108	193	191	-1,04%	76,85%
	Adicciones -Salud	32	70	56	-20,00%	75,00%
	Salud Ambiental	66	51	49	-3,92%	-25,76%
	Expedientes sancionadores	50	44	48	9,09%	-4,00%
	Seguridad Alimentaria	23	21	20	-4,76%	-13,04%
	Aguas consumo grifo	6	9	7	-22,22%	16,67%
	Actividades analíticas	1	1	4	300,00%	300,00%
	Riesgos Laborales ³³	2	1	--	--	--
	Sanidad mortuoria ³⁴	1	--	--	--	--
	Total	787	1.008	1.004	-0,40%	27,57%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	176	335	317	-5,37%	80,11%
	Participación Ciudadana ³⁵	--	69	205	197,10%	--
	Padrón de Habitantes	122	174	198	13,79%	62,30%
	Elecciones y Censo Electoral	13	68	48	-29,41%	269,23%
	Responsabilidad patrimonial	--	13	23	76,92%	--
	Transparencia	--	14	16	14,29%	--
	Gestión Económica-Financiera	13	18	13	-27,78%	0,00%
	Estadística ciudad de Madrid	7	8	8	0,00%	14,29%
	Tributos	8	5	5	0,00%	-37,50%
	Coordinación	2	9	1	-88,89%	-50,00%
	Gestión de la Acción Social	--	--	1	--	--
	Gestión formación personal municipal	3	--	1	--	-66,67%
	Relaciones públicas	1	2	--	--	--
	Total	345	715	836	16,92%	142,32%
Educación y Juventud	Centros abiertos	132	135	186	37,78%	40,91%
	Colegios Públicos	83	154	97	-37,01%	16,87%
	Escuelas Infantiles	117	74	60	-18,92%	-48,72%
	Campamentos	13	49	47	-4,08%	261,54%
	Centros educativos municipales	41	43	46	6,98%	12,20%
	Juventud -Educación y Juventud	20	39	28	-28,21%	40,00%
	Actividades Educativas	6	15	19	26,67%	216,67%
	Total	412	509	483	-5,11%	17,23%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	480	329	228	-30,70%	-52,50%
	Consumo	33	59	36	-38,98%	9,09%
	Comercio	31	40	26	-35,00%	-16,13%
	Desarrollo Empresarial	16	10	9	-10,00%	-43,75%

³³ Desaparece como submateria en 2016.

³⁴ Desaparece como submateria en 2015.

³⁵ En el año 2014 la submateria "participación ciudadana" estaba incluida dentro de la materia Atención Ciudadana.

Materia	Submateria	2014	2015	2016	VARIACIÓN % 2016-2015	VARIACIÓN % 2016- 2014
	Otros	6	4	6	50,00%	0,00%
	Innovación y Tecnología	2	6	4	-33,33%	100,00%
	Ferías y Congresos	6	26	2	-92,31%	-66,67%
	Total	574	474	311	-34,39%	-45,82%
Empleo	Promoción del Empleo	91	97	169	74,23%	85,71%
	Oposiciones y Concursos	21	16	104	550,00%	395,24%
	Total	112	113	273	141,59%	143,75%
Cohesión Social	Inmigración e integración	3	34	31	-8,82%	933,33%
	Promoción de la igualdad	3	13	21	61,54%	600,00%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	6	15	18	20,00%	200,00%
	Violencia de género	4	5	11	120,00%	175,00%
	Total	16	67	81	20,90%	406,25%
Vivienda	Vivienda	15	27	24	-11,11%	60,00%
	Total	15	27	24	-11,11%	60,00%
Turismo	Información Turística	0	1	2	100,00%	--
	Otros servicios turísticos	1	2	2	0,00%	100,00%
	Total	1	3	4	33,33%	300,00%
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	1	3	2	-33,33%	100,00%
	Total	1		2	-33,33%	100,00%
Construcción Infraestructuras	Proyecto Madrid Río	1	--	1	--	0,00%
	Total	1	--	1	--	0,00%
	TOTAL	40.920	53.696	58.244	8,47%	42,34%

El estudio del número de solicitudes correspondientes al año 2016 por cada tipo de expediente dentro de cada materia se incluye en la tabla que se muestra a continuación.

El análisis de los datos nos permite realizar las siguientes consideraciones:

- Las sugerencias representan para las materias con mayor volumen de SyR un valor porcentual que oscila entre el 10% y el 20%. Sólo en el caso de la materia Vías y Espacios Públicos y la materia Cultura alcanza valores que se sitúan entre el 25% y el 30%.
- Las reclamaciones presentan, en la mayoría de las materias que han tenido más entradas de SyR, unos valores porcentuales que se sitúan entre el 70% y el 80%. Solo en el caso de la materia Vías y Espacios Públicos y la materia Atención Ciudadana, bajan del 70%, situándose en el 68%.
- Las felicitaciones presentan para la mayoría de las materias un valor porcentual que oscila entre el 0% y el 7%. Solo en el caso de la materia Atención

Ciudadana se rompen esos valores, suponiendo el 16% del total de las SyR recibidas en esa materia.

En el Anexo 4 se incluye gráfico de detalle de cada tipo de expediente por materias.

Materia	Tipo de expediente	2016	%
Medio Ambiente	Sugerencia	2.796	13,66%
	Reclamación	17.259	84,34%
	Felicitación	409	2,00%
	Total	20.464	35,13%
Movilidad, Transportes y Multas	Sugerencia	3.142	23,27%
	Reclamación	10.256	75,95%
	Felicitación	106	0,78%
	Total	13.504	23,19%
Deportes	Sugerencia	827	14,96%
	Reclamación	4.592	83,07%
	Felicitación	109	1,97%
	Total	5.528	9,49%
Vías y Espacios Públicos	Sugerencia	1.237	28,66%
	Reclamación	2.949	68,33%
	Felicitación	130	3,01%
	Total	4.316	7,41%
Atención Ciudadana	Sugerencia	456	15,15%
	Reclamación	2.076	68,97%
	Felicitación	478	15,88%
	Total	3.010	5,17%
Cultura	Sugerencia	598	26,63%
	Reclamación	1.573	70,04%
	Felicitación	75	3,34%
	Total	2.246	3,86%
Seguridad y Emergencias	Sugerencia	451	20,75%
	Reclamación	1.590	73,17%
	Felicitación	132	6,07%
	Total	2.173	3,73%
Servicios Sociales	Sugerencia	214	10,49%
	Reclamación	1.771	86,77%
	Felicitación	56	2,74%
	Total	2.041	3,50%
Urbanismo	Sugerencia	380	19,56%
	Reclamación	1.542	79,36%
	Felicitación	21	1,08%
	Total	1.943	3,34%
Salud	Sugerencia	178	17,73%
	Reclamación	770	76,69%

Materia	Tipo de expediente	2016	%
	Felicitación	56	5,58%
	Total	1.004	1,72%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Sugerencia	245	29,31%
	Reclamación	526	62,92%
	Felicitación	65	7,78%
	Total	836	1,44%
Educación y Juventud	Sugerencia	131	27,12%
	Reclamación	336	69,57%
	Felicitación	16	3,31%
	Total	483	0,83%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Sugerencia	75	24,12%
	Reclamación	226	72,67%
	Felicitación	10	3,22%
	Total	311	0,53%
Empleo	Sugerencia	65	23,81%
	Reclamación	204	74,73%
	Felicitación	4	1,47%
	Total	273	0,47%
Cohesión Social	Sugerencia	37	45,68%
	Reclamación	43	53,09%
	Felicitación	1	1,23%
	Total	81	0,14%
Vivienda	Sugerencia	7	29,17%
	Reclamación	17	70,83%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	24	0,04%
Turismo	Sugerencia	1	25,00%
	Reclamación	1	25,00%
	Felicitación	2	50,00%
	Total	4	0,01%
Relaciones Internacionales	Sugerencia	1	50,00%
	Reclamación	0	0,00%
	Felicitación	1	50,00%
	Total	2	0,00%
Construcción Infraestructuras	Sugerencia	0	0,00%
	Reclamación	1	100,00%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	1	0,00%

Distribución SyR Generales por materia y tipo de expediente

En la tabla que se incluye a continuación se muestra la situación final de submaterias de lo tramitado durante el año 2016 y su comparativa con el 2015 y 2014.



SUBMATERIA - MATERIA 2016			SUBMATERIA - MATERIA 2015			SUBMATERIA - MATERIA 2014	
1	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↔	1	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑	1	SER -Movilidad, Transportes y Multas-
2	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑	2	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	2	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-
3	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	3	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	3	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-
4	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	4	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑	4	Recogida de residuos -Medio Ambiente-
5	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↔	5	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↑	5	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-
6	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	6	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↓	6	Aceras y calzadas - Vías y Espacios Públicos-
7	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	7	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↓	7	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-
8	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↑	8	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	↑	8	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-
9	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	↓	9	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↑	9	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-
10	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	10	Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	NUEVA	10	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-
11	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	11	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↓	11	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-
12	Calidad del Aire -Medio Ambiente-	↑	12	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	12	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-
13	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↓	13	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	13	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-
14	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	↑	14	Calidad del Aire -Medio Ambiente-	NUEVA	14	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-
15	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	15	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	↓	15	Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente-

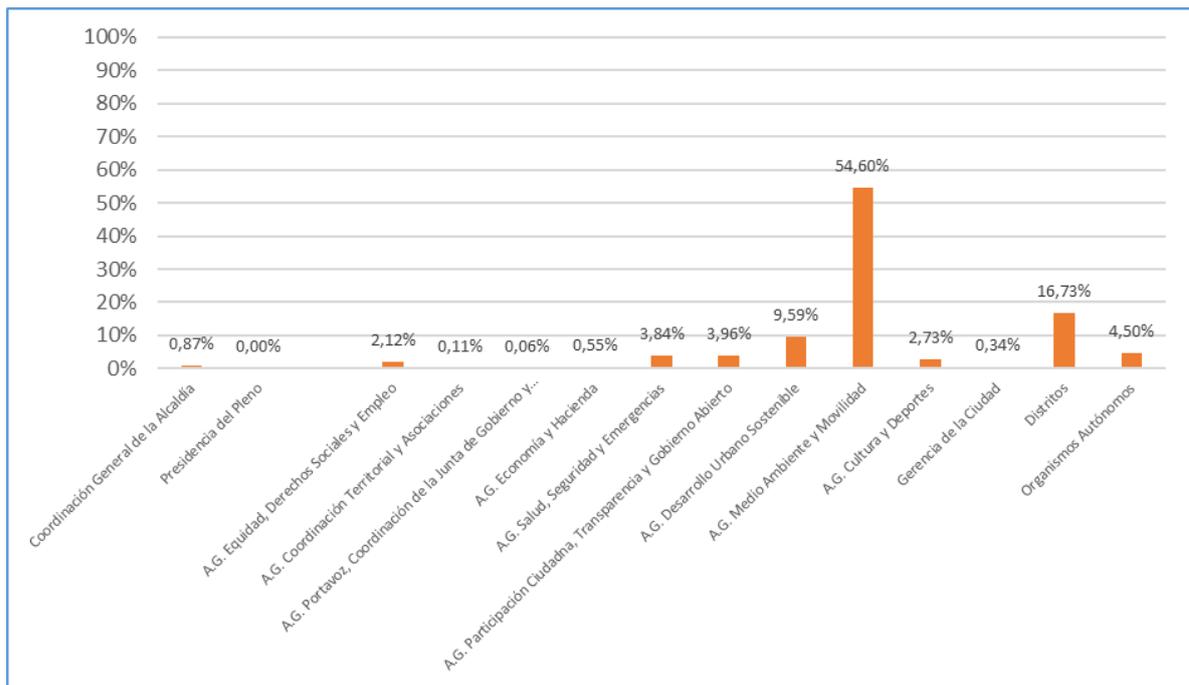
11.4. Unidades gestoras

El Sistema SyR, en lo que corresponde a la gestión y tramitación de las SyR de carácter general, está constituido por unidades gestoras que se encuadran dentro de cada una de las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, de la Presidencia del Pleno, de la Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

Tal y como se ha indicado anteriormente, en el año 2016 las SyR gestionadas por las diferentes unidades gestoras ascendió a 58.244. Su distribución entre las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad, Presidencia del Pleno, Distritos y Organismos Autónomos, de acuerdo a la distribución de competencias delegadas, se presenta en la tabla y gráfico siguientes.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2016	%
Coordinación General de la Alcaldía	504	0,87%
Presidencia del Pleno	2	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.234	2,12%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	63	0,11%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	35	0,06%
A.G. Economía y Hacienda	320	0,55%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.234	3,84%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.309	3,96%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	5.588	9,59%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	31.802	54,60%
A.G. Cultura y Deportes	1.591	2,73%
Gerencia de la Ciudad	198	0,34%
Distritos	9.744	16,73%
Organismos Autónomos	2.620	4,50%
TOTAL	58.244	100%

Distribución SyR Generales por unidades "padre"



SyR Generales por Unidades "padre"

Si analizamos la entrada por Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos, destaca el Área de Medio Ambiente y Movilidad, que, con una entrada de 31.802 solicitudes, representa el 55% del total de SyR recibidas. En segundo lugar se sitúan los Distritos, que con 9.744, suponen el 17% de las SyR asignadas.

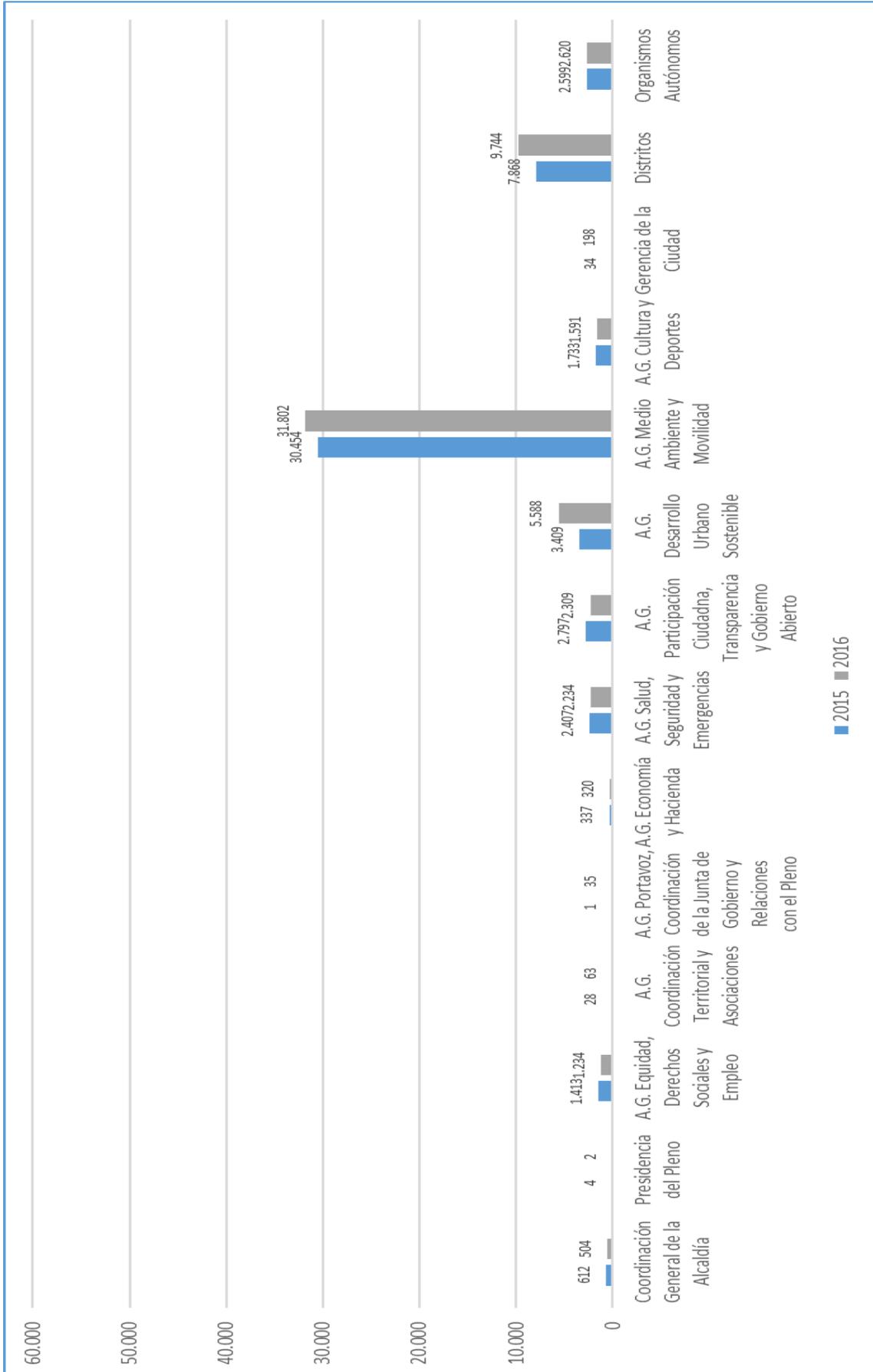
En lo que se refiere a las Áreas de Gobierno, los incrementos entre 2014, 2015 y 2016, han de tomarse con cautela, puesto que la distribución de competencias delegadas tras la incorporación del nuevo equipo de gobierno (segundo semestre de 2015) supuso cambios importantes. Así, por ejemplo, el Área de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y la Gerencia de la Ciudad tienen competencias que antes ejercían el Área de Economía, Hacienda y Administración Pública anterior al cambio, o el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible tiene competencias que antes ostentaba la antigua Área de Medio Ambiente y Movilidad. Es decir, en términos de evolución no permiten obtener conclusiones fiables debido a la falta de homogeneidad de los datos por los cambios organizativos.

En la tabla siguiente se muestra los datos de solicitudes y los valores porcentuales de los años 2015 y 2016³⁶:

³⁶ No se incluye el año 2014 ya que en el 2015 se produce una reorganización administrativa que no permite establecer comparativas fiables con el año anterior.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	%	2016	%
Coordinación General de la Alcaldía	612	1,14%	504	0,87%
Presidencia del Pleno	4	0,01%	2	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	2,63%	1.234	2,12%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	0,05%	63	0,11%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	0,00%	35	0,06%
A.G. Economía y Hacienda	337	0,63%	320	0,55%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	4,48%	2.234	3,84%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	5,21%	2.309	3,96%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	6,35%	5.588	9,59%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	56,72%	31.802	54,60%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	3,23%	1.591	2,73%
Gerencia de la Ciudad	34	0,06%	198	0,34%
Distritos	7.868	14,65%	9.744	16,73%
Organismos Autónomos	2.599	4,84%	2.620	4,50%
TOTAL	53.696	100,00%	58.244	100%

Distribución de SyR Generales por Unidades "padre" en los años 2015 y 2016



Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	Variación % 2016/2015
Coordinación General de la Alcaldía	612	504	-17,65%
Presidencia del Pleno	4	2	-50,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	1.234	-12,67%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	63	125,00%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	35	3400,00%
A.G. Economía y Hacienda	337	320	-4,76%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	2.234	-7,19%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	2.309	-17,59%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	5.588	64,89%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	31.802	4,43%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	1.591	-9,14%
Gerencia de la Ciudad	34	198	482,35%
Distritos	7.868	9.744	23,86%
Organismos Autónomos	2.599	2.620	0,77%
TOTAL	53.696	58.244	8,47%

Comparativa 2016-2015 SyR Generales por Unidades "padre"

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla anterior, como variaciones más significativas por el número de expedientes recogidos, parece oportuno destacar los siguientes aspectos:

- Se ha producido en el año 2016, respecto al 2015, incrementos significativos en el A.G. de Desarrollo Urbano sostenible, con un 65%, y en los Distritos, con un 24%, lo que supone que han recibido 2.179 y 1.876 SyR más, respectivamente.
- El A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, el A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, Coordinación General de la Alcaldía y el A.G. de Cultura y Deportes muestran, en el 2016, bajadas que se sitúan entre el 10-20%, con respecto al 2015, lo que representa haber recibido 866 SyR menos.

En las tablas siguientes se muestra información de las SyR asignadas a cada una de las unidades gestoras que durante el año 2016 estuvieron vigentes. De su análisis debe destacarse:

- En el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad las unidades gestoras que más SyR tuvieron asignadas fueron la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos (10.348), la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental (8.498) y la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes (7.591). Recordemos que esta Área de Gobierno recibe el 55% de las SyR que fueron asignadas a las unidades gestoras.
- En el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible las principales unidades gestoras que tienen asignadas SyR son la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas (2.446) y la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras (2.323), ambas con valores porcentuales superiores al 40% del total de SyR recibidas en el Área de Gobierno.
- En el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es la unidad gestora que tiene asignadas la mayoría de las SyR del Área, 1.909, lo que representa el 83%.
- En el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias es la Dirección General de Policía la que tiene asignada casi todas las SyR que recibe el Área, 2.021, lo que supone el 90%.
- En el Área de Gobierno de Cultura y Deportes la mitad de las SyR asignadas a ella son recibidas por la Dirección General de Deportes (815). Destaca también, con 574 SyR las asignadas a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2016	%
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDIA	504	100,00%
	Total	504	0,87%
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	2	100,00%
	Total	2	0,00%
AREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	3,08%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	16	1,30%
	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	689	55,83%
	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA, INFANCIA, EDUCACION Y JUVENTUD	365	29,58%
	DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	60	4,86%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2016	%
	COORDINACION GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO	11	0,89%
	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	55	4,46%
	Total	1.234	2,12%
AREA DE GOBIERNO DE COORDINACION TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y ASOCIACIONES	63	100,00%
	Total	63	0,11%
AG PORTAVOZ, COORDINACION DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	35	100,00%
	Total	35	0,06%
AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	1,25%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	31	9,69%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	28	8,75%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	6	1,88%
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	251	78,44%
	Total	320	0,55%
AREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	158	7,07%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	2.021	90,47%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	21	0,94%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	34	1,52%
	Total	2.234	3,84%
AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO	184	7,97%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	216	9,35%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.909	82,68%
	Total	2.309	3,96%
AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	227	4,06%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	2.446	43,77%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	12	0,21%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	391	7,00%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	189	3,38%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	2.323	41,57%
	Total	5.588	9,59%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2016	%
AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.633	14,57%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.348	32,54%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	129	0,41%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	8.498	26,72%
	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	603	1,90%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	7.591	23,87%
	Total	31.802	54,60%
AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	815	51,23%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	21	1,32%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	574	36,08%
	COORDINADOR GENERAL DE LAS ARTES Y TURISMO	4	0,25%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	71	4,46%
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	106	6,66%
	Total	1.591	2,73%
GERENCIA DE LA CIUDAD	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	177	89,39%
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	21	10,61%
	Total	198	0,34%
DISTRITOS ³⁷	Análisis posterior	--	--
	Total	9.744	16,73%
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD	900	34,35%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	894	34,12%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	147	5,61%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	679	25,92%
	Total	2.620	4,50%
	TOTAL	58.244	100,00%

En el cuadro siguiente se muestran las Unidades Gestoras³⁸ ordenadas de mayor a menor según el número de SyR que les han sido asignadas para su tramitación durante el año 2016.

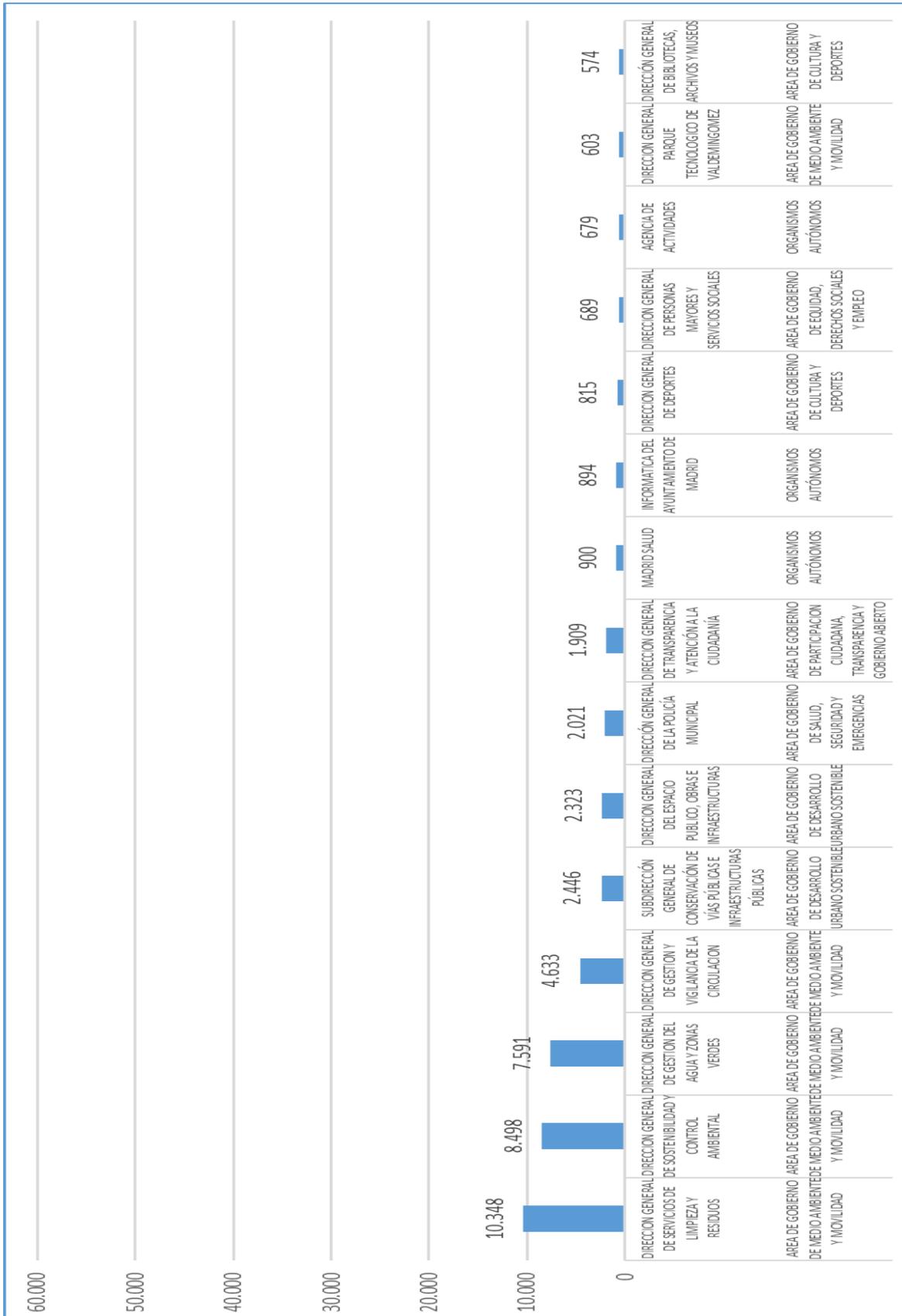
³⁷ Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.

³⁸ No se incluyen los Distritos ya que serán analizados de forma individualizada posteriormente.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2016	%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.348	19,27%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	8.498	15,83%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	7.591	14,14%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.633	8,63%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	2.446	4,56%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	2.323	4,33%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	2.021	3,76%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.909	3,56%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	900	1,68%
Organismos Autónomos	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	894	1,66%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	815	1,52%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	689	1,28%
Organismos Autónomos	AGENCIA DE ACTIVIDADES	679	1,26%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGOMEZ	603	1,12%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	574	1,07%
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	504	0,94%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	391	0,73%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA, INFANCIA, EDUCACION Y JUVENTUD	365	0,68%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	251	0,47%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	227	0,42%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	216	0,40%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	189	0,35%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO	184	0,34%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	177	0,33%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	158	0,29%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2016	%
Organismos Autónomos	AGENCIA PARA EL EMPLEO	147	0,27%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	129	0,24%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	106	0,20%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	71	0,13%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y ASOCIACIONES	63	0,12%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	60	0,11%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	55	0,10%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	0,07%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	35	0,07%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	34	0,06%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	31	0,06%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	28	0,05%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	21	0,04%
A.G. de Cultura y Deportes	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	21	0,04%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	21	0,04%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	16	0,03%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	12	0,02%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	COORDINACION GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO	11	0,02%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	6	0,01%
A.G. de Economía y Hacienda	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	0,01%
A.G. de Cultura y Deportes	COORDINADOR GENERAL DE LAS ARTES Y TURISMO	4	0,01%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	2	0,00%

Distribución SyR Generales por Unidades Gestoras. Año 2016



Unidades Gestoras con mayor número de solicitudes (15).2016

En la tabla que se incluye a continuación se muestra información de las SyR asignadas por cada unidad gestora durante el año 2016 y el año 2015³⁹, así como los valores porcentuales de variación que se ha producido entre ambos años. En su análisis debe tenerse en cuenta los cambios organizativos que se han producido durante estos dos años que hacen que determinados datos no permitan una comparativa fiable.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	Variación % 2016/2015
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	31	504	1525,81%
Coordinación General de la Alcaldía	DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	581	--	-100,00%
	Total	612	504	-17,65%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	4	2	-50,00%
	Total	4	2	-50,00%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	41	38	-7,32%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	14	16	14,29%
	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	731	689	-5,75%
	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA, INFANCIA, EDUCACION Y JUVENTUD	381	365	-4,20%
	DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	246	60	-75,61%
	COORDINACION GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO	--	11	--
	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	--	55	--
	Total	1.413	1.234	-12,67%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y ASOCIACIONES	28	63	125,00%
	Total	28	63	125,00%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	--	35	--
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	--	--
	Total	1	35	3400,00%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL GESTION DE RECURSOS HUMANOS	23	--	--
	DEPARTAMENTO COORDINACION DE OFICINAS DE LINEA MADRID	1	--	--
	DIRECCION GENERAL ESTADISTICA	163	--	--
	DIRECCION GENERAL DE POLITICA FINANCIERA	7	--	--
	COORDINACION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO	5	--	--
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	3	4	33,33%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	11	31	181,82%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	33	28	-15,15%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	7	6	-14,29%
DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO	5	251	4920,00%	

³⁹ Téngase en cuenta para el año 2015 y 2016 los cambios de denominación y desaparición de determinadas unidades gestoras como consecuencia de reorganizaciones administrativas en las diferentes Áreas de Gobierno

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	Variación % 2016/2015
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	84	--	--
	Total	337	320	-5,04%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	244	158	-35,25%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	2.114	2.021	-4,40%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	9	21	133,33%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	40	34	-15,00%
	Total	2.407	2.234	-7,19%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO	2.196	184	-91,62%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	83	216	160,24%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	518	1.909	268,53%
	Total	2.797	2.309	-17,45%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	199	227	14,07%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	263	2.446	830,04%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA	128	--	--
	SUBDIRECCION GENERAL DE REGIMEN JURIDICO	18	--	--
	DIRECCION GENERAL DE VIAS PUBLICAS	1.561	--	--
	SUBDIRECCION GENERAL GESTION DE VIVIENDA	9	--	--
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	10	12	20,00%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	102	391	283,33%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	165	189	14,55%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	954	2.323	143,50%
	Total	3.409	5.588	63,92%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	3.412	4.633	35,79%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.352	10.348	-0,04%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	139	129	-7,19%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	11.043	8.498	-23,05%
	DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGOMEZ	542	603	11,25%
	DIRECCION GENERAL DE CONTROL AMBIENTAL TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS	307	--	--
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	4.652	7.591	63,18%
	Total	30.454	31.802	4,43%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	775	815	5,16%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	63	21	-66,67%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	613	574	-6,36%
	COORDINADOR GENERAL DE LAS ARTES Y TURISMO	11	4	-63,64%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	71	71	0,00%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	Variación % 2016/2015
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	200	106	-47,00%
	Total	1.733	1.591	-8,19%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	--	177	--
	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES	18	--	--
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	1	0	--
	DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION INTERNA	3	0	--
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, RÉGIMEN JURIDICO Y FORMACION	12	21	75,00%
	ASESORÍA JURÍDICA	--	0	
	Total	34	198	482,35%
Distritos ⁴⁰				--
	Total	7.868	9.744	23,84%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	908	900	-0,88%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	973	894	-8,12%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	89	147	65,17%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	629	679	7,95%
	Total	2.599	2.620	0,81%
	TOTAL	53.696	58.244	8,47%

Comparativa SyR Generales 2016-2015 por unidades gestoras

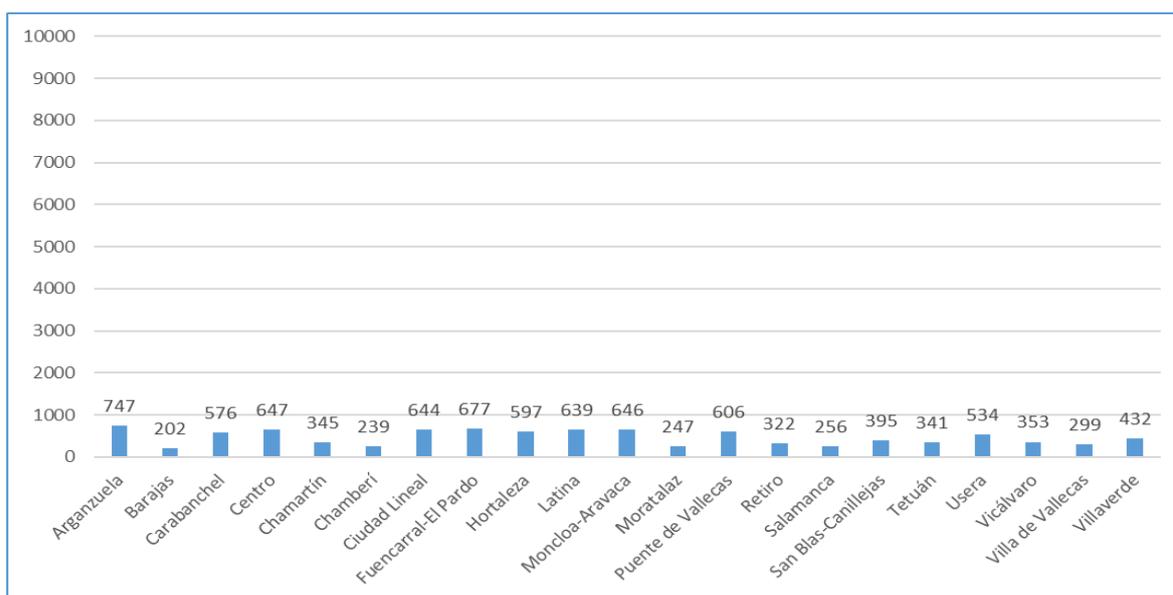
En las tablas siguientes se muestra la información de SyR asignadas durante el año 2016 a cada uno de los Distritos.

Distritos	2016	%
Arganzuela	747	7,67%
Barajas	202	2,07%
Carabanchel	576	5,91%
Centro	647	6,64%
Chamartín	345	3,54%
Chamberí	239	2,45%
Ciudad Lineal	644	6,61%
Fuencarral-El Pardo	677	6,95%
Hortaleza	597	6,13%
Latina	639	6,56%
Moncloa-Aravaca	646	6,63%
Moratalaz	247	2,53%
Puente de Vallecas	606	6,22%
Retiro	322	3,30%
Salamanca	256	2,63%
San Blas-Canillejas	395	4,05%

⁴⁰ Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.

Distritos	2016	%
Tetuán	341	3,50%
Usera	534	5,48%
Vicálvaro	353	3,62%
Villa de Vallecas	299	3,07%
Villaverde	432	4,43%
TOTAL	9.744	100,00%

Distribución SyR Generales por Distritos. Año 2016*



Los datos de cada uno de los Distritos en la serie 2014-2016 se incluyen en la tabla siguiente. Su análisis nos permite comprobar como los Distritos de Centro, Villa de Vallecas, Ciudad Lineal, Villaverde, Fuencarral-El Pardo, Usera, Hortaleza y Carabanchel son los que han experimentado, en la comparativa 2016-2015, un crecimiento superior al 25% en las SyR recibidas.

Debe destacarse que solo dos de los veintiún Distritos han experimentado bajada en el número de solicitudes recibidas: Barajas, con un descenso del 16% y, Tetuán, con un 9% menos de SyR.

Distritos	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Arganzuela	418	526	747	42,02%	78,71%
Barajas	192	241	202	-16,18%	5,21%
Carabanchel	342	454	576	26,87%	68,42%
Centro	392	366	647	76,78%	65,05%
Chamartín	263	308	345	12,01%	31,18%
Chamberí	98	206	239	16,02%	143,88%
Ciudad Lineal	410	461	644	39,70%	57,07%
Fuencarral-El Pardo	486	520	677	30,19%	39,30%
Hortaleza	357	465	597	28,39%	67,23%
Latina	397	520	639	22,88%	60,96%

Distritos	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Moncloa-Aravaca	501	563	646	14,74%	28,94%
Moratalaz	241	220	247	12,27%	2,49%
Puente de Vallecas	352	524	606	15,65%	72,16%
Retiro	221	315	322	2,22%	45,70%
Salamanca	205	233	256	9,87%	24,88%
San Blas-Canillejas	220	318	395	24,21%	79,55%
Tetuán	274	362	341	-5,80%	24,45%
Usera	317	415	534	28,67%	68,45%
Vicálvaro	236	350	353	0,86%	49,58%
Villa de Vallecas	168	180	299	66,11%	77,98%
Villaverde	304	321	432	34,58%	42,11%
TOTAL	6.394	7.868	9.744	23,84%	52,39%

Comparativa SyR Generales por Unidades Gestoras. Años 2014, 2015 y 2016

11.5. Estado de tramitación

En este apartado se analiza los diferentes estados de tramitación en que se encuentran las SyR en las unidades gestoras.

Recordemos que todas las SyR tramitadas y finalizadas por las unidades gestoras pueden quedar en alguna de las siguientes situaciones: contestadas, archivadas sin respuesta o inadmitidas.

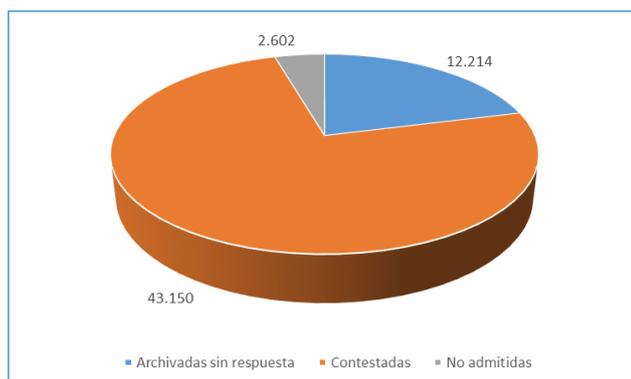
Los datos correspondientes al año 2016 para las SyR terminadas en las Unidades gestoras nos permiten comprobar como el 74% han finalizado con el envío de una contestación al ciudadano o ciudadana que había presentado la SyR. Destaca negativamente el valor porcentual correspondiente a las archivadas sin respuesta que asciende al 21%.

En el Anexo 5 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

	2016	%
Archivadas sin respuesta	12.214	21,07%
Contestadas	43.150	74,44%
No admitidas	2.602	4,49%
TOTAL	57.970⁴¹	100,00%

Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales

⁴¹ El total no incluye las 274 Activas que a fecha 1 de abril aparecen como activas y que han sido reportadas al IAM para verificar su estado.



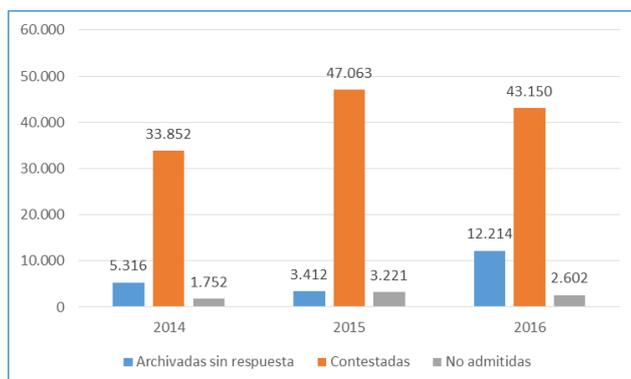
Distribución porcentual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales

En el análisis comparativo de la serie 2014, 2015 y 2016 permite realizar las siguientes consideraciones:

- En relación con las contestadas, en el año 2016, con respecto al 2015, se ha producido un descenso del 8% en las SyR, lo que implica unas 3.913 menos.
- Las archivadas sin respuesta, en la misma comparativa, muestran un incremento del 257%, es decir, unas 8.798 solicitudes más que el año anterior. La explicación al considerable incremento en el número de archivadas sin respuesta se encuentra en el cambio del plazo máximo establecido para que las unidades gestoras pudieran dar una contestación, pasando a comienzos del año 2016 de 180 días a 90⁴². Debe, por tanto, tomarse esta comparativa con ciertas reservas por su falta de homogeneidad.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Archivadas sin respuesta	5.316	3.412	12.214	257,97%	129,76%
Contestadas	33.852	47.063	43.150	-8,31%	27,47%
No admitidas	1.752	3.221	2.602	-19,22%	48,52%
TOTAL	40.920	53.696	57.970	7,96%	41,67%

Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales



Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales

⁴² En 2014 se terminaron entre 90 y 180 días 3.498 SyR y en el plazo superior a 90 días terminaron 9.556. En 2015 finalizaron entre 90 y 180 días 7.324 SyR y en el plazo superior a 90 días terminaron 13.913. Todas ellas habrían finalizado en la situación "archivada sin respuesta" si se hubieran aplicado los plazos de resolución establecidos en el Decreto de la Alcaldía, de 17 de enero de 2005, de Atención a la Ciudadano.

El estado de tramitación a nivel global por cada Área de Gobierno, Distrito y Organismos Autónomos nos permite comprobar cuál ha sido la actividad, la gestión realizada y la cantidad y valor porcentual que en conjunto representan cada una de las situaciones en las que queda una SyR cuando queda finalizada. Esta información se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación, no obstante, sin perjuicio del análisis de detalle que se muestra posteriormente de cada unidad gestora y por cada una de las situaciones de finalización, debe indicarse que el 46% de ellas presentan valores superiores al 90% para aquellas SyR finalizadas con contestación al ciudadano o ciudadana. El resto, excepto en el caso del A.G de Desarrollo Urbano Sostenible, que presenta un 46%, muestran valores superiores al 75% en este tipo de finalización.

2016	Activas	Terminadas				
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Total Activas ⁴³	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas	Total
Coordinación General de la Alcaldía	0	8	461	35	504	504
Presidencia del Pleno	0	0	2	0	2	2
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	3	48	1.142	41	1.231	1.234
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	0	6	54	3	63	63
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	33	1	35	35
A.G. Economía y Hacienda	0	4	305	11	320	320
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	31	126	2.020	57	2.203	2.234
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	0	9	2.117	183	2.309	2.309
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	61	2.867	2.548	112	5.527	5.588
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	142	6.591	23.470	1.599	31.660	31.802
A.G. Cultura y Deportes	4	176	1.343	68	1.587	1.591
Gerencia de la Ciudad	0	28	165	5	198	198
Distritos	24	1.970	7.331	419	9.720	9.744
Organismos Autónomos	9	380	2.163	68	2.611	2.620
TOTAL	274	12.214	43.154	2.602	57.970	58.244

Estado de tramitación SyR Generales por Unidades "padre"

⁴³ Estas SyR han sido reportadas al IAM para su verificación. Son SyR que en la extracción de datos aparecen como activas, aunque su estado real es terminado.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Terminadas						Total Terminadas
	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	
Coordinación General de la Alcaldía	8	1,59%	461	91,47%	35	6,94%	504
Presidencia del Pleno	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	2
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	48	3,90%	1.142	92,77%	41	3,33%	1.231
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	6	9,52%	54	85,71%	3	4,76%	63
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	2,86%	33	94,29%	1	2,86%	35
A.G. Economía y Hacienda	4	1,25%	305	95,31%	11	3,44%	320
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	126	5,72%	2.020	91,69%	57	2,59%	2.203
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	9	0,39%	2.117	91,68%	183	7,93%	2.309
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	2.867	51,87%	2.548	46,10%	112	2,03%	5.527
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	6.591	20,82%	23.470	74,13%	1.599	5,05%	31.660
A.G. Cultura y Deportes	176	11,09%	1.343	84,63%	68	4,28%	1.587
Gerencia de la Ciudad	28	14,14%	165	83,33%	5	2,53%	198
Distritos	1.970	20,27%	7.331	75,42%	419	4,31%	9.720
Organismos Autónomos	380	14,55%	2.163	82,84%	68	2,60%	2.611
TOTAL	12.214	21,07%	43.154	74,44%	2.602	4,49%	57.970

Valores porcentuales por cada estado de tramitación de SyR Generales por Unidades "padre"

El análisis comparativo 2015 y 2016 de cada uno de los diferentes estados en los que han quedado las SyR en situación de finalizadas se muestra en las tablas siguientes. Destacan varios aspectos de su estudio:

- El cambio de plazo (de 180 a 90 días) para dar contestación a los ciudadanos y ciudadanas que han presentado una SyR parece haber tenido especial incidencia en el A.G. Medio Ambiente y Movilidad, el A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible y en los Distritos ya que entre las 3 tienen el 93,5% del total de archivadas sin respuesta, es decir, 11.428.
- El A.G. de Medio Ambiente y Movilidad representa el 54% del total de las contestadas, con 23.470.
- En comparación con el año 2015, en el 2016 se ha experimentado un descenso de casi el 20% en las inadmisiones de SyR. Esta bajada ha tenido

especial importancia en el A.G. Medio Ambiente y Movilidad (el 20%), en los Distritos (15%), en el A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible (46%), en el A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto (el 11%) y en los Organismos Autónomos (55%).

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA			
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	Variación % 2016/2015
Coordinación General de la Alcaldía	2	8	300,00%
Presidencia del Pleno	0	0	--
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	2	48	2300,00%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	0	6	--
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	--
A.G. Economía y Hacienda	4	4	0,00%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	126	3050,00%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	0	9	--
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	320	2.867	795,94%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	2.554	6.591	158,07%
A.G. Cultura y Deportes	4	176	4300,00%
Gerencia de la Ciudad	3	28	833,33%
Distritos	466	1.970	322,75%
Organismos Autónomos	53	380	616,98%
TOTAL	3.412	12.214	257,97%

Comparativa interanual. Archivadas sin respuesta

CONTESTADAS			
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	Variación % 2016/2015
Coordinación General de la Alcaldía	587	461	-21,47%
Presidencia del Pleno	4	2	-50,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.348	1.142	-15,28%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	54	92,86%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	33	3200,00%
A.G. Economía y Hacienda	322	305	-5,28%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.374	2.020	-14,91%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.591	2.117	-18,29%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	2.879	2.548	-11,50%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	25.912	23.470	-9,42%
A.G. Cultura y Deportes	1.684	1.343	-20,25%
Gerencia de la Ciudad	30	165	450,00%
Distritos	6.909	7.331	6,11%
Organismos Autónomos	2.394	2.163	-9,65%
TOTAL	47.063	43.154	-8,31%

Comparativa interanual. Contestadas

NO ADMITIDAS			
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	Variación % 2016/2015
Coordinación General de la Alcaldía	23	35	52,17%
Presidencia del Pleno	0	0	--
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	63	41	-34,92%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	0	3	--
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	--
A.G. Economía y Hacienda	11	11	0,00%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	29	57	96,55%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	206	183	-11,17%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	210	112	-46,67%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	1.988	1.599	-19,57%
A.G. Cultura y Deportes	45	68	51,11%
Gerencia de la Ciudad	1	5	400,00%
Distritos	493	419	-15,01%
Organismos Autónomos	152	68	-55,26%
TOTAL	3.221	2.602	-19,22%

Comparativa interanual. No admitidas

En las tablas y gráficas siguientes se incluye un estudio de detalle del estado de tramitación de las SyR que durante el año 2016 fueron asignadas a los Distritos. En ellas se muestran datos numéricos por cada tipo de finalización de las SyR y los valores porcentuales que representan en cada uno de los Distritos.

En el Anexo 6 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por cada uno de los Distritos.

2016 Distritos	Activas	Terminadas				Total
	Total Activas	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas	
Arganzuela	0	68	649	30	747	747
Barajas	0	0	178	24	202	202
Carabanchel	2	146	403	25	574	576
Centro	2	452	167	26	645	647
Chamartín	0	5	340	0	345	345
Chamberí	0	26	202	11	239	239
Ciudad Lineal	4	255	368	17	640	644
Fuencarral-El Pardo	2	22	586	67	675	677
Hortaleza	1	126	439	31	596	597
Latina	1	16	602	20	638	639
Moncloa-Aravaca	0	39	554	53	646	646
Moratalaz	0	7	233	7	247	247
Puente de Vallecas	0	74	508	24	606	606

Distritos	2016		Terminadas			Total	
	Activas	Total Activas	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas		Total Terminadas
Retiro	1	1	10	300	11	321	322
Salamanca	0	0	11	243	2	256	256
San Blas-Canillejas	2	2	261	131	1	393	395
Tetuán	1	1	44	286	10	340	341
Usera	3	3	197	287	47	531	534
Vicálvaro	2	2	74	276	1	351	353
Villa de Vallecas	0	0	38	259	2	299	299
Villaverde	3	3	99	320	10	429	432
TOTAL	24	24	1.970	7.331	419	9.720	9.744

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2016

Distritos	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	Total Terminadas
Arganzuela	68	9,10%	649	86,88%	30	4,02%	747
Barajas	0	0,00%	178	88,12%	24	11,88%	202
Carabanchel	146	25,44%	403	70,21%	25	4,36%	574
Centro	452	70,08%	167	25,89%	26	4,03%	645
Chamartín	5	1,45%	340	98,55%	0	0,00%	345
Chamberí	26	10,88%	202	84,52%	11	4,60%	239
Ciudad Lineal	255	39,84%	368	57,50%	17	2,66%	640
Fuencarral-El Pardo	22	3,26%	586	86,81%	67	9,93%	675
Hortaleza	126	21,14%	439	73,66%	31	5,20%	596
Latina	16	2,51%	602	94,36%	20	3,13%	638
Moncloa-Aravaca	39	6,04%	554	85,76%	53	8,20%	646
Moratalaz	7	2,83%	233	94,33%	7	2,83%	247
Puente de Vallecas	74	12,21%	508	83,83%	24	3,96%	606
Retiro	10	3,12%	300	93,46%	11	3,43%	321
Salamanca	11	4,30%	243	94,92%	2	0,78%	256
San Blas-Canillejas	261	66,41%	131	33,33%	1	0,25%	393
Tetuán	44	12,94%	286	84,12%	10	2,94%	340
Usera	197	37,10%	287	54,05%	47	8,85%	531
Vicálvaro	74	21,08%	276	78,63%	1	0,28%	351
Villa de Vallecas	38	12,71%	259	86,62%	2	0,67%	299
Villaverde	99	23,08%	320	74,59%	10	2,33%	429
TOTAL	1.970	20,27%	7.331	75,42%	419	4,31%	9.720

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2016

El estudio de detalle de las diferentes situaciones en las que han finalizado las SyR y su evolución a lo largo del período 2014-2016 se muestra en las tablas que se incluye a continuación.

Tras su estudio deben destacarse las siguientes consideraciones:

- El incremento que en el año 2016 se ha producido en el número de archivadas sin respuesta en todos los distritos, excepto en el de Puente de Vallecas.
- Incremento en el número de contestadas con valores superiores al 50% en los Distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.
- Los Distritos de San Blas-Canillejas, Centro, Vicálvaro y Ciudad Lineal presentan durante el año 2016, en comparación con el 2015, descensos importantes en los valores porcentuales del número de contestadas. Este descenso está claramente relacionado con el incremento experimentado en el número de archivadas sin respuesta.
- La mayoría de los Distritos han presentado una bajada generalizada en el número de SyR que fueron inadmitidas.

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA				
Distritos	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015
Arganzuela	1	3	68	2166,67%
Barajas	0	0	0	--
Carabanchel	16	20	146	630,00%
Centro	6	72	452	527,78%
Chamartín	1	4	5	25,00%
Chamberí	0	4	26	550,00%
Ciudad Lineal	0	16	255	1493,75%
Fuencarral-El Pardo	0	4	22	450,00%
Hortaleza	3	23	126	447,83%
Latina	0	0	16	--
Moncloa-Aravaca	6	20	39	95,00%
Moratalaz	0	0	7	--
Puente de Vallecas	0	200	74	-63,00%
Retiro	0	0	10	--
Salamanca	2	1	11	1000,00%
San Blas-Canillejas	1	0	261	--
Tetuán	12	9	44	388,89%
Usera	4	82	197	140,24%
Vicálvaro	0	1	74	7300,00%
Villa de Vallecas	0	2	38	1800,00%
Villaverde	0	5	99	1880,00%
TOTAL	52	466	1.970	322,75%

Comparativa interanual de Archivadas sin respuesta en Distritos.

CONTESTADAS				
Distritos	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015
Arganzuela	394	487	649	33,26%
Barajas	170	216	178	-17,59%
Carabanchel	303	413	403	-2,42%
Centro	322	239	167	-30,13%
Chamartín	260	304	340	11,84%
Chamberí	83	188	202	7,45%
Ciudad Lineal	410	425	368	-13,41%
Fuencarral-El Pardo	460	476	586	23,11%
Hortaleza	332	333	439	31,83%
Latina	389	514	602	17,12%
Moncloa-Aravaca	446	482	554	14,94%
Moratalaz	228	214	233	8,88%
Puente de Vallecas	340	314	508	61,78%
Retiro	213	287	300	4,53%
Salamanca	203	232	243	4,74%
San Blas-Canillejas	201	308	131	-57,47%
Tetuán	257	242	286	18,18%
Usera	299	310	287	-7,42%
Vicálvaro	236	347	276	-20,46%
Villa de Vallecas	155	172	259	50,58%
Villaverde	290	306	320	4,58%
TOTAL	5.991	6.909	7.331	6,11%

Comparativa interanual de contestadas en Distritos

NO ADMITIDAS				
Distritos	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015
Arganzuela	23	36	30	-16,67%
Barajas	22	25	24	-4,00%
Carabanchel	23	21	25	19,05%
Centro	64	55	26	-52,73%
Chamartín	2	0	0	--
Chamberí	15	14	11	-21,43%
Ciudad Lineal	0	20	17	-15,00%
Fuencarral-El Pardo	26	40	67	67,50%
Hortaleza	22	109	31	-71,56%
Latina	8	6	20	233,33%
Moncloa-Aravaca	49	61	53	-13,11%
Moratalaz	13	6	7	16,67%
Puente de Vallecas	12	10	24	140,00%
Retiro	8	28	11	-60,71%
Salamanca	0	0	2	--
San Blas-Canillejas	18	10	1	-90,00%
Tetuán	5	11	10	-9,09%
Usera	14	23	47	104,35%
Vicálvaro	0	2	1	-50,00%
Villa de Vallecas	13	6	2	-66,67%
Villaverde	14	10	10	0,00%
TOTAL	351	493	419	-15,01%

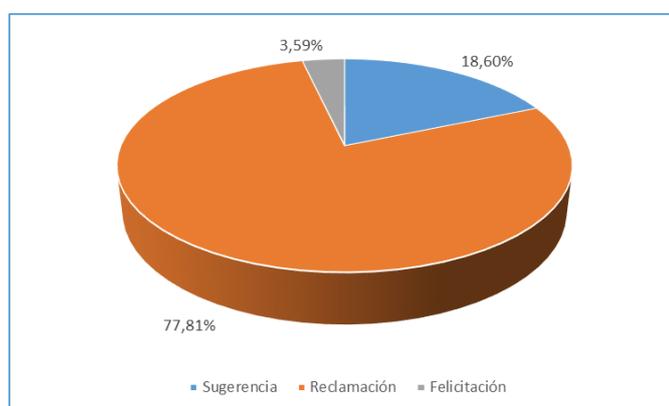
Comparativa interanual de no admitidas en Distritos

El análisis por tipo de expediente de las diferentes situaciones en las que quedaron finalizadas las SyR que han tramitado todas las unidades gestoras se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación. En ellos se puede comprobar como las reclamaciones son el principal tipo de expediente que ha sido contestado, no

admitido o ha quedado en situación de archivada sin respuesta, representando valores porcentuales en torno al 80% y superiores. Por su parte, las sugerencias representan, en las diferentes formas de terminación, porcentajes en torno al 15-20%.

CONTESTADAS	2016	%
Sugerencia	8.028	18,60%
Reclamación	33.578	77,81%
Felicitación	1.548	3,59%
TOTAL	43.154	100,00%

Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2016

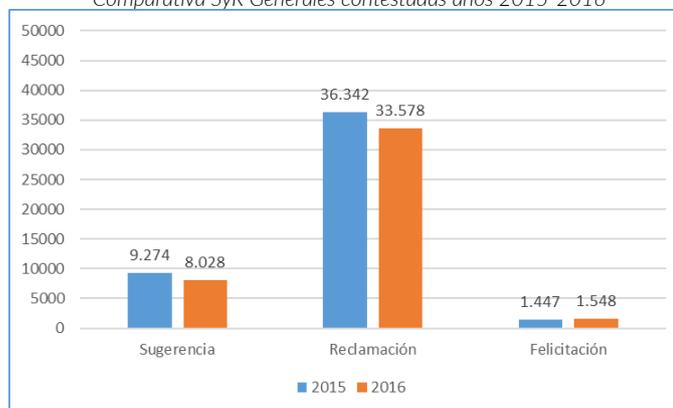


Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2016

En la comparativa 2016-2015 los datos nos indican que, en lo que respecta a las contestadas, durante el año 2016 se ha producido un descenso en las reclamaciones (2.764) y en las sugerencias (1.246) y un incremento en las felicitaciones, pasando de 1.447 a 1.548.

CONTESTADAS	2015	2016	Variación % 2016/2015
Sugerencia	9.274	8.028	-13,44%
Reclamación	36.342	33.578	-7,61%
Felicitación	1.447	1.548	6,98%
TOTAL	47.063	43.154	-8,31%

Comparativa SyR Generales contestadas años 2015-2016



Comparativa SyR Generales contestadas años 2015-2016

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 85%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades poco significativas para su análisis.

NO ADMITIDAS	2016	%
Sugerencia	357	13,72%
Reclamación	2.218	85,24%
Felicitación	27	1,04%
TOTAL	2.602	100,00%

Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2016

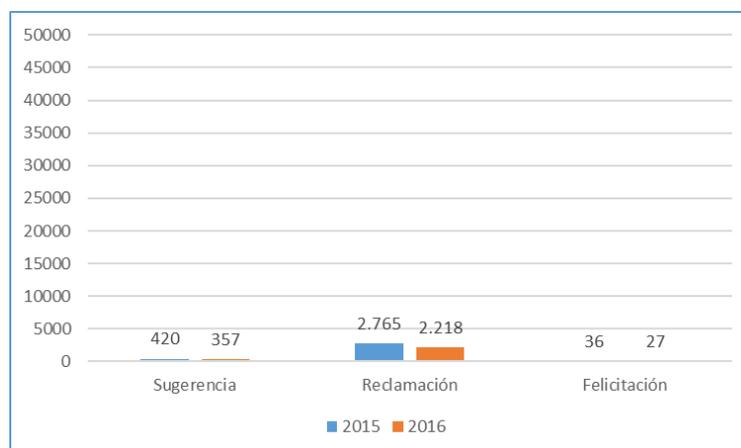


Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2016

En la comparativa 2015-2016 los datos nos muestran que para esta forma de terminación se ha producido una bajada importante en todos los tipos de expediente, situándose ésta en el rango del 15% al 25%.

NO ADMITIDAS	2015	2016	Variación % 2016/2015
Sugerencia	420	357	-15,00%
Reclamación	2.765	2.218	-19,78%
Felicitación	36	27	-25,00%
TOTAL	3.221	2.602	-19,22%

Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015-2016



Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015-2016

En el caso de las archivadas sin respuesta, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que ha finalizado sin que se facilitara una respuesta a la ciudadanía, con un valor porcentual del 80%. Para el caso de las sugerencias, se sitúan en torno al mismo valor porcentual que las sugerencias de las contestadas, el 20%.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2016	%
Sugerencia	2.391	19,57%
Reclamación	9.729	79,64%
Felicitación	96	0,79%
TOTAL	12.216	100,00%

Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2016

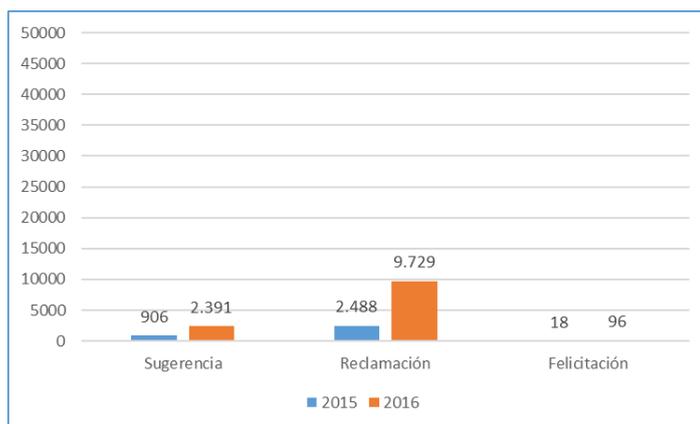


Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2016

En el caso de las archivadas sin respuesta no puede realizarse un análisis fiable de la comparativa 2016-2015 ya que, tal y como se indicó anteriormente, en el año 2016 se ha producido un cambio del plazo para finalizar una SyR, pasando de 90 a 180 días. En todo caso, debe señalarse la importancia de establecer medidas correctoras que permitan bajar al nivel mínimo el número de solicitudes que finalizan sin ningún tipo de respuesta a la ciudadanía.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2015	2016	Variación % 2016/2015
Sugerencia	906	2.391	163,91%
Reclamación	2.488	9.729	291,04%
Felicitación	18	96	433,33%
TOTAL	3.412	12.216	258,03%

Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015-2016



Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015-2016

11.6. Tiempos de tramitación

Para las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones el tiempo medio de tramitación⁴⁴ durante el año 2016 ha sido de 40,31 días naturales.

El análisis más detallado de los tiempos medios nos ofrece que el 26,09% de las SyR han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 52,96% como máximo en 45 días naturales⁴⁵.

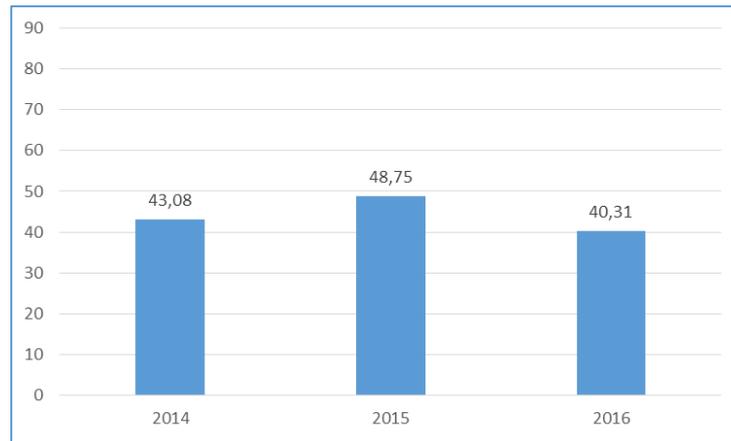
En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2016 con los que se obtuvieron durante el año 2014 y 2015. Se aprecia, a la vista de los mismos, que en el año 2016 se ha producido un descenso de 8 días en el tiempo de medio de contestación a la ciudadanía. Reducción que en las contestaciones dadas en 20 días naturales o menos supone un descenso porcentual del 8% en la comparativa 2015-2016. Para las contestaciones dadas en 45 días naturales o menos la variación ha sido de un -1%.

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
Tiempo medio	43,08	48,75	40,31	-17,31%	93,57%

Comparativa interanual tiempos medios de contestación.

⁴⁴ Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

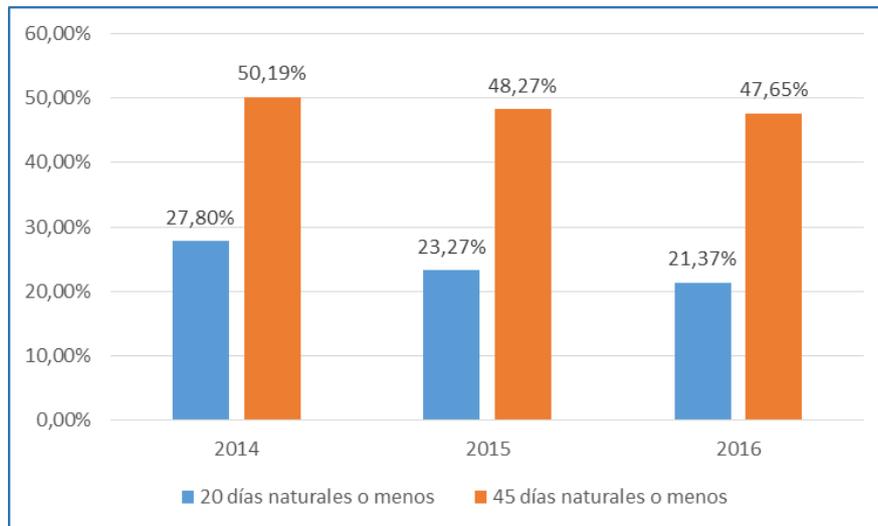
⁴⁵ Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.



Comparativa interanual tiempos medios de contestación

	2014	2015	2016	Variación % 2016/2015	Variación % 2016/2014
20 días naturales o menos	27,80%	23,27%	21,37%	-8,17%	-23,13%
45 días naturales o menos	50,19%	48,27%	47,65%	-1,28%	-5,06%

Comparativa interanual tiempos de contestación en 20 y 45 días naturales.



Comparativa interanual tiempos de contestación en 20 y 45 días naturales



MADRID

participación ciudadana,
transparencia y gobierno
abierto

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS
Y RECLAMACIONES



BLOQUE II
Análisis Cualitativo

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños.

Este acuerdo, tal y como se ha comentado anteriormente, ha condicionado la estructura de la Memoria Anual del 2016, que si bien, por una parte, en cuanto a su parte cuantitativa ha continuado la sistemática de anteriores, por otra, ha significado la oportunidad de introducir un apartado dedicado al análisis cualitativo, a partir del cual se podrán identificar las áreas de mejora de los servicios municipales y también aquellas actuaciones que se han realizado o se tiene previsto ejecutar sobre las materias más reclamadas o sugeridas.

De acuerdo con lo indicado, en este apartado se realiza el análisis de aquellas submaterias que más SyR han recibido durante el año 2016, de manera que, a la vista de las mismas, puedan establecerse por los responsables de las unidades gestoras competentes en la materia, las acciones correctoras necesarias para conseguir una adecuada prestación de los servicios municipales.

El estudio ha sido elaborado a partir de los informes anuales enviados por cada unidad gestora y el análisis realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

Debe tenerse en cuenta que muchas de las deficiencias que han motivado la presentación de las reclamaciones y sugerencias, a fecha de elaboración de esta Memoria Anual o de su presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones pueden haber sido ya solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes tras la recepción de la SyR. En este sentido, debemos recordar que en la mayoría de los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan aquellas deficiencias que ya han sido solucionadas en el mismo año 2016, así como aquellas que tienen planificadas para su ejecución en el 2017.

Para el análisis que a continuación se incluye se han tenido en cuenta todas aquellas submaterias que presentaron durante el año 2016 un número superior a 1.000 SyR:

Materia	Submateria	Nº SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	6.472
	Recogida de residuos	3.571
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	3.955
Movilidad, Transportes y Multas	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	3.676
Medio Ambiente	Zonas verdes de barrio o distrito	3.322
Medio Ambiente	Arbolado	3.289
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	2.024
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.981
	Planeamiento viario	1.096
	Señalización de tráfico	1.445
Movilidad, Transportes y Multas	BiciMAD	1.856
Movilidad, Transportes y Multas	Multas	1.461
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	1.434
Medio Ambiente	Calidad del Aire	1.152
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1.062

12. Limpieza urbana y recogida de residuos

Tal y como se ha indicado en el análisis cuantitativo, la submateria “limpieza urbana y equipamientos” y la submateria “recogida de residuos” son dos de las que más SyR han recibido durante el año 2016, tanto dentro en la propia materia “Medio Ambiente” como en el conjunto de todas las materias. Los datos ofrecidos por el Sistema SyR son:

- 6.472 SyR, del total de las asignadas a las unidades gestoras, han sido calificadas dentro de la submateria “limpieza urbana y equipamientos”. Se sitúa en primera posición de las que más SyR han recibido.
- Para la submateria “recogida de residuos” la cantidad asciende a 3.571 SyR, situándose en la tercera posición.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Limpieza urbana y equipamientos	6.472	31,63%	11,11%
Recogida de residuos	3.571	17,45%	6,13%

Para el análisis que aquí se presenta parece oportuno que se proceda a unir las dos submaterias, ya que ambas son comúnmente englobadas por la ciudadanía dentro de la expresión limpieza. A ello se une el hecho de que ambas son competencia de una única unidad gestora: Dirección General de Limpiezas y Residuos.

El estudio de las sugerencias y reclamaciones que han sido clasificadas dentro de estas dos submaterias permite conocer cuáles son los principales motivos que han determinado su presentación por parte de la ciudadanía. Todas ellas podrían quedar encuadradas dentro de alguno de estos apartados:

- Quejas por falta de limpieza generalizada en la ciudad.
- Reclamaciones por la falta de resolución de AVISAS sobre limpieza.
- Necesidad de realizar campañas de concienciación y educación ambiental que corrija actitudes y comportamientos de algunos ciudadanos y ciudadanas.
- Reclamaciones por acumulaciones excesivas de hojas de los árboles en las aceras.
- Suciedad provocada por excrementos de animales.
- Deficiente frecuencia de vaciado de papeleras.
- Quejas por los horarios en los que se produce la recogida de basuras.
- Falta de regularidad en el servicio de limpieza.
- Quejas por el servicio de recogida de muebles y enseres.
- Retraso en la recogida de escombros, basuras, etc., acumulada en lugares cercanos a los contenedores de vidrio, papel y cartón.
- Quejas por pintadas en las fachadas.
- Molestias ocasionadas por la maquinaria utilizada para la limpieza, fundamentalmente sopladoras: ruidos, horarios en los que se realizan estas tareas, sensación de ineficacia en la limpieza, generación de polvo en suspensión.
- Quejas por inadecuada reposición de las bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- Incorrecta actuación por parte del personal encargado de realizar la limpieza de las calles: desinterés, falta de actitud, etc.
- Necesidad de adopción de medidas sancionadoras para los ciudadanos con comportamientos incívicos.
- Reclamaciones por deficiente frecuencia en la recogida de los restos depositados en contenedores de papel, vidrio, etc.
- Quejas por la ubicación de los contenedores.

- Quejas por el estado de los contenedores de cartón, vidrio, etc.
- Deficiente número de contenedores, fundamentalmente centrados en los de recogida de plástico.

En el informe anual presentado por la Dirección General de Limpiezas y Residuos, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2016, se indica que durante ese año se adoptaron determinadas medidas para solucionar las demandas ciudadanas sobre la limpieza de la Ciudad de Madrid. Según se señala en el mismo, el mayor grueso de reclamaciones y sugerencias han estado motivadas fundamentalmente tanto por la falta e incorrecta prestación del servicio como por la disconformidad con el mismo. Las medidas que durante el 2016 fueron debemos destacar:

Limpieza urbana:

- Se han realizado una actualización de los procedimientos de seguimiento de las prestaciones de limpieza viaria, como mayores inspecciones municipales en zonas en las que el número de quejas han sido elevadas o en aquellas en las que la realización de eventos y actos en vía pública generalmente suelen provocar acumulación de residuos y basura.
- Codificación de la totalidad de sectores de prestación de limpieza para el control de las programaciones y ejecuciones reales.
- Ampliación de los servicios municipales de inspección con la incorporación de Agentes de Residuos Medioambientales con carácter temporal.
- Establecimiento de nuevas rutas ajustadas a los viales en los que la mayor presencia de árboles provoca una mayor acumulación de hojas.
- Incremento en los servicios nocturnos de limpieza de barredoras y de operarios con soplantes eléctricos para minimizar el efecto acústico.
- Incremento de las actuaciones de inspección y la apertura de actas sancionadoras a comercios y ciudadanos y ciudadanas.
- Realización de campañas específicas de control del estado de terrazas y veladores.
- Actuaciones de inspección para comprobación del correcto uso de contenedores de reciclaje.

Recogida de residuos:

- Puesta en marcha, desde el 1 de noviembre de 2016, de un nuevo contrato de recogida de residuos en la Ciudad de Madrid con el objetivo de mejorar la prestación del servicio. En este nuevo contrato se incluyeron las siguientes medidas:
 - Incremento en la frecuencia de recogida de envases, de 3 a 4 días en semana.
 - Implantación de la recogida de cartón comercial puerta a puerta.
 - Implantación de un servicio de repaso de residuos en el exterior de los contenedores.
 - Implantación de un servicio de lavado y saneamiento de contenedores instalados en la vía pública.
- Inicio de un nuevo contrato de explotación de puntos limpios y saneamientos a partir del 1 de diciembre de 2016.

A continuación se incluye una muestra de SyR a partir de las cuales se ha establecido la relación de motivos que determinaron la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía:

- *“Solicito que por favor la limpieza con agua de la calle XXXXXX, en concreto a la altura del número XX, se realice con más cuidado, dado que a diario nos encontramos los coches y la fachada de la tienda “*****” llena de barro y salpicadura en un estado muy lamentable. Solicitamos que se limpie con menos presión de agua y más atención. Gracias”*
- *“Ciudadano quiere reclamar porque que está soplando a las 7:15 de la mañana la sopladora que limpia las calles, y le molesta, solicita que lo hagan más tarde, porque no son horas a esa hora de la mañana”*
- *“Desde hace unos meses la limpieza de la zona de... es deficiente tras el mercadillo... El servicio de limpieza deja mucho sin limpiar, es habitual encontrarse muchas perchas e incluso cristales sin recoger. Antes no pasaba”*
- *“La ciudadana quiere que barran y limpien todo, ya que la limpieza es insuficiente y cuando vienen hacen limpieza superficial. Escasa para la necesidad de la zona. Reclama más y mejor servicio...”*
- *“Que los sopladores que usan las personas que limpian la calle no tienen cuidado con las personas que están en la calle, levantan mucho polvo y ahora con la alergia hay que tener más cuidado”*
- *“El Servicio de Limpieza pasa a partir de las 2 de la madrugada recogiendo hojas, con sopladores y máquina de recogida, haciendo un ruido infernal que atenta contra el derecho al descanso de los ciudadano”*
- *“Buenos días, quiero reclamar que la calle donde resido no tiene un servicio de limpieza regular y se encuentra en esta época del año con hojas, papeles, etc.”*
- *“Ciudadana quiere reclamar por la falta de limpieza en calle..., el barrendero pasa de muy tarde en*

tarde, puede pasar más de un mes sin limpiar, o limpia muy mal o no pasan. Quieren que tomen medidas para que mejore la situación en dicha zona”.

- *“La ciudadana reclama por la suciedad de la zona. Los contenedores están llenos y la basura fuera de ellos. Es insalubre entrar a comprar a los establecimientos de la zona porque están rodeados de basura”.*
- *“Reclama la falta de limpieza de restos residuos en bolsas alrededor de papeleras, y bolsas de residuos repartidas por las calles: xxxxxxxxxxx. Solicita que vengan inspectores y hablen con los presidentes de comunidades que sacan los restos de residuos y los sitúan en vía pública para que les informen y sancionen al estar prohibido. Al igual que se inspeccione la recogida de deposiciones caninas”.*
- *“Por favor limpien los grafitis de los siguientes números:”.*
- *“Quiere poner una reclamación indicando: “el barrendero que está asignado a esta zona calle... Lleva tres días sin barrer, sin vaciar las papeleras, se le suele encontrar en un bar dejando el carro aparcado, dice que ya ha hecho varias reclamaciones referente a ello, la limpian durante los dos o tres días siguientes y luego vuelven a no realizarse”.*
- *“Me dirijo a Ustedes para reclamar la falta de bolsas para excrementos de animales que hasta hace un tiempo estaban en las papeleras de los parques y calles cercanos a mi domicilio, en el distrito de.....”.*
- *“Creo que el uso de sopladoras para la limpieza es contra eficiente, produce contaminación acústica y me despierta cabreado. Con este aparato los operarios soplan la mierda a los setos y no la recogen siendo más efectivo el uso de recogedores y cepillos o de camiones de agua...”.*
- *“No entiendo que se tenga que limpiar con las sopladoras, pero menos entiendo que se tenga que limpiar de la carretera para la acera que ponen todo perdido, las puertas de los portales, se meten todas las hojas en los portales, se llena todo de polvo”.*
- *“Reclama en referencia a limpieza de tramo de escaleras con restos de hojas de árboles en calle que no se limpia nunca de hojas, cuando llueve se queda obstruido de hojas, supone peligro de accidente ya que estas escaleras bajan niños de camino al colegio.”*
- *“Tengo una reclamación de que las calles están muy sucias y se debía multar a las personas que tienen perros y no recogen los excrementos se debía multar a las personas que tiran papales en las calles en...”.*

13. Instalaciones deportivas

Tal y como se señaló en el apartado 11.3, otra de las submaterias que contó con mayor número de SyR en el año 2016 fue “uso libre de instalaciones deportivas”, con la cantidad de 3.955 SyR, lo que representa el 72% de las recibidas dentro de la materia “Deportes”. De hecho, en el conjunto de todas las submaterias es la que se posiciona en el segundo lugar de las que mayor número ha recibido.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Uso libre de instalaciones deportivas	3.955	71,54%	6,79%

Dentro de ella se engloban todas aquellas cuestiones relativas al estado de las instalaciones en centros deportivos y también en las instalaciones al aire libre.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Deficiente funcionamiento del sistema de calentamiento del agua en la piscina.
- Falta de mantenimiento generalizado de las instalaciones.
- Vestuarios inadecuados: deteriorados, mala climatización, falta de enchufes, secadores estropeados.
- Retraso en la solución de averías y desperfectos.
- Inadecuado alumbrado (por exceso o por defecto).
- Deficiente temperatura del agua de las duchas.
- Material deportivo en deficiente estado de conservación o averiado.

El estudio por Distritos, principales gestores de estas SyR⁴⁶, permite señalar las siguientes conclusiones más relevantes⁴⁷:

Arganzuela

La mayor parte de las SyR recibidas se refieren básicamente a dos cuestiones:

- Mantenimiento de las instalaciones – averías, puertas rotas, focos fundidos, azulejos caídos, secadores averiados, anomalías en el sistema de climatización, des-humectadora, etc.
- Estado de conservación de las instalaciones – sobre este particular debe destacarse:
 - Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch – el contenido de las

⁴⁶ Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes, Dirección General de Recursos Humanos y Dirección General de Patrimonio.

⁴⁷ Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un número significativo de SyR sobre instalaciones deportivas. En la documentación que contiene los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan también, en su caso, tanto las medidas correctoras como aquellas planificadas para el 2017.

SyR recibidas hacía referencia al mantenimiento general del edificio (demoras en las reparaciones y averías) y el acceso directo a la sauna/piscina.

- Centro Deportivo Municipal Centro Integrado de Arganzuela- la mayoría de las quejas se deben al mantenimiento general de la instalación así como a la tardanza en las reparaciones por parte de la empresa encargada del mantenimiento de la misma. Otros asuntos reclamados son la climatización/calefacción del edificio, el ambiente de piscina (des-humectadora), y el estado de conservación de las pistas de pádel.
- Centro Deportivo Arganzuela – quejas por el mantenimiento general de la instalación, por el retraso de las reparaciones y por goteras en las salas de actividad física.
- Circuito de BMX Nudo Sur – reclamaciones por el mantenimiento general de la instalación y el retraso en las reparaciones.
- Centro Deportivo Municipal Piscina de Verano Peñuelas – quejas por el mantenimiento general de la instalación, por el estado de las praderas (césped), y por el cierre del servicio de cafeterías.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Arganzuela se señalan como actuaciones ya ejecutadas en el 2016 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch:
 - o Reparación de la grúa de discapacitados y dotación de una nueva (diciembre de 2016).
 - o Obras de mejora de accesibilidad a vestuario de piscina (octubre 2016-febrero 2017).
 - o Reparaciones en la sala de máquinas de la piscina climatizada e incremento en los parámetros físico-químicos de ésta.
 - o Solicitud de agilización de cobertura de plazas.
 - o Incrementos de carteles informativos y otros medios de comunicación.
- Centro Deportivo Municipal Centro Integrado de Arganzuela:
 - o Reforma de pavimento (césped artificial) en las pistas de pádel.
 - o Sustitución de las calderas.
 - o Sustitución de retorno de ACS.
 - o Sustitución de alguna bomba.
 - o Lechada del vaso de la piscina y de las playas.
 - o Mejora de sustitución de secamanos del interior de vestuarios.

- Mejora de la dotación de enchufes en pasillos para utilización de secadores por las personas usuarias.
- Reparación de grúa discapacitados y dotación de una nueva.
- Centro Deportivo Arganzuela:
 - Dotación aire acondicionado en sala de musculación y salas de actividad física.
 - Reforma de los servicios de la planta superior.
 - Sustitución del acumulador.
 - Reparación de goteras en cubiertas de pabellón deportivo.
- Centro Deportivo Municipal Piscina de Verano Peñuelas:
 - Reformas de vestuarios de personal.
 - Reforma de la oficina.
 - Resemillado y reparación de praderas.
 - Convocada concesión servicio de cafetería.
 - Reforma de la impulsión del vaso pequeño.
- Circuito de BMX Nudo Sur:
 - Traslado de incidencia a empresa de mantenimiento.
- Pistas de Skate Patinaje:
 - Dotación de contenedores de residuos.
 - Desbroce y recuperación del sistema de riego del entorno.

Barajas

La mayor parte de las reclamaciones y sugerencias que han tramitado se localizan en el Centro Deportivo Municipal Barajas y han estado referidas, fundamentalmente, al deficiente funcionamiento del sistema de calentamiento del agua en la piscina, la falta de mantenimiento generalizado de las instalaciones, la existencia de vestuarios inadecuados, la inadecuada temperatura en el agua de las duchas, secadores estropeados, deficiente funcionamiento o avería en las grúas de acceso a piscinas para personas con discapacidad funcional, máquinas averiadas en la sala de musculación, mala climatización de los vestuarios y humedades y goteras en la piscina.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Barajas se señalan como actuaciones ya ejecutadas en el 2016 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Centro Deportivo Municipal Barajas:
 - o Instalación de una protección solar de la superficie acristalada en la fachada.
 - o Acondicionamiento del interior y el exterior.
 - o Sustitución del equipo de climatización.

- Instalaciones Deportivas Básicas:
 - o Incremento de las inspecciones para mejora de conservación y mantenimiento.

Carabanchel

En este Distrito se han tramitado un total de 162 SyR referidas a esta submateria. Su análisis nos indica que los principales motivos de reclamación se han centrado en la inadecuada temperatura del agua de la piscina, la falta de adecuación de las instalaciones para personas con discapacidad funcional, deficiente pavimentación en los recintos deportivos existentes, falta de limpieza y goteras en instalaciones.

Debe destacarse en este Distrito las SyR presentadas sobre el Centro Deportivo Municipal La Mina, que presenta quejas relativas al cierre de parte de las instalaciones como consecuencia de obras de mejora (sala de musculación, aeróbic, etc.), mala climatización de las instalaciones y deficiente funcionamiento o avería en los secadores existentes en los vestuarios.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Carabanchel se hace indicación a que se han realizado diferentes inversiones durante el 2016.

Chamartín

El 31% de las SyR que se han recibido en el Distrito pertenecen a la submateria “uso libre de instalaciones deportivas” y aunque se reparten entre los dos Centros Deportivos Municipales con los que cuenta (CDM Pradillo y CDM Chamartín), están centradas fundamentalmente en el CDM “Pradillo”, como consecuencia de la imposibilidad de uso de algunas instalaciones (piscina, pistas de pádel) motivadas por las obras de mejora que se han realizado durante el año 2016.

El análisis individualizado de las SyR nos muestra que la mayor parte de las reclamaciones han estado motivadas por: la inadecuada temperatura del agua de las duchas y en la piscina, la deficiente limpieza de los vestuarios, la maquinaria de la sala de musculación y, en general, el estado de conservación de las instalaciones.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Chamartín se señalan como actuaciones a realizar durante los próximos años es continuar con inversiones para mejorar el mantenimiento de las instalaciones deportivas y reforzar las medidas de información a las personas usuarias para que conozcan con antelación suficiente las consecuencias de las obras de mejora y puedan adoptar las decisiones más convenientes a sus intereses.

Ciudad Lineal

El número más importante de SyR que ha recibido se refieren a la submateria “uso libre de instalaciones” (261). Debe tenerse en cuenta que este Distrito cuenta con 3 Centros Deportivos Municipales de gestión directa y uno de gestión indirecta, 29 instalaciones deportivas básicas gestionadas por el Distrito y 4 instalaciones deportivas básicas de gestión indirecta.

Los principales motivos de reclamación de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales del Distrito fueron: deficiente funcionamiento de los secadores, duchas estropeadas, cierres intermitentes y cierre definitivo de la piscina, mala iluminación de las canchas deportivas, deficiente temperatura y limpieza en los vestuarios y temperatura inadecuada de las duchas.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Ciudad Lineal se señalan como actuaciones del 2016 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Centro Deportivo Municipal Pueblo Nuevo:
 - o Obras de climatización de vestuarios de personal y gimnasio.
 - o Sustitución de las puertas de salida de la piscina.
 - o Sustitución de la centralita de cloro.
 - o Trabajos varios de cerrajería.
 - o Sustitución de instalaciones de tratamiento y depuración de agua.
 - o Sustitución de acumulador de ACS.

- Centro Deportivo Municipal San Juan Bautista:
 - o Acondicionamiento de exteriores.
 - o Instalación de extracción.
 - o Modificación de cuadros eléctricos.
 - o Sustitución de calderas.
 - o Inertización del depósito de combustible.
 - o Sustitución completa de des-humectadora.
 - o Sustitución de instalación de tratamiento y depuración de agua.
 - o Sustitución carpintería exterior.

- Centro Deportivo Municipal Concepción:
 - Sustitución de instalaciones de tratamiento y depuración de agua.
 - Sustitución de secadores de pelo.
 - Sustitución de puerta de acceso de vehículos.
 - Cambio de ubicación de des-humectadora.
 - Sustitución de centralita y modificación de sistema de riego.
 - Instalación de pérgola en piscina infantil.
 - Cerramiento de pistas de tenis.
 - Adecuación instalación eléctrica y focos de iluminación en campos de fútbol.

- Instalaciones Deportivas Básicas:
 - Obras de acondicionamiento.
 - Sustitución de canastas.
 - Sustitución de tubería de hierro por PVC.
 - Instalación de boca de riego para la pista de juego de la calva.
 - Obras de cerramiento en instalaciones deportivas básicas.
 - Pintado del cerramiento existente.
 - Renovación de pavimento.
 - Sustitución de papeleras.
 - Obras de suplementación de vallado.
 - Poda y tala de árboles.
 - Obras de alumbrado en diferentes pistas deportivas.

Fuencarral-El Pardo

Casi el 28% de todas las SyR recibidas por el Distrito se refieren a quejas sobre el estado de las instalaciones deportivas con las que cuenta. El análisis individualizado nos indica que han estado motivadas fundamentalmente por: deficiente limpieza de los vestuarios y de las instalaciones, en general, la instalación de la caldera del polideportivo Vicente del Bosque, mala temperatura del agua de las duchas, alumbrado continuado e innecesario y deterioro de los aparatos de gimnasia de las salas de musculación.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Fuencarral-El Pardo se señalan como actuaciones realizadas en el 2016:

- Adopción de medidas para facilitar la cobertura urgente de bajas de profesorado de actividades dirigidas mediante movilidad.
- Cambio en la empresa de mantenimiento.

Hortaleza

Aproximadamente el 39% de las SyR asignadas al Distrito corresponden a la submateria que aquí se analiza. Fundamentalmente están referidas a la falta de conservación y mantenimiento en las Instalaciones Deportivas Básicas.

El análisis de las SyR asignadas nos indican que los principales motivos de reclamación están centrados en: deficiente regulación de la temperatura del agua de las duchas (excesivamente caliente), mala climatización de las estancias deportivas e inadecuada conservación de las duchas en los vestuarios.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Fuencarral-El Pardo se señalan como actuaciones realizadas en el 2016 la sustitución de diferentes elementos en 16 instalaciones deportivas básicas.

Latina

El estudio de las SyR recibidas por el Distrito muestra que los motivos de reclamación están centrados en: la deficiente climatización de las instalaciones (ya sea por exceso o defecto), el estado de conservación de algunas pistas deportivas y el deficiente estado de mantenimiento de los aparatos de gimnasia y de la sala de musculación.

Moncloa-Aravaca

Casi el 52% de las SyR recibidas se deben a instalaciones y equipamientos, principalmente, en los Centros Deportivos Municipales con los que cuenta el Distrito.

El análisis de las SyR permite señalar como principales motivos de reclamación: el estado de los vestuarios, la inadecuada temperatura de las duchas (fría), la capacidad de los vestuarios deficiente, las máquinas de las salas de musculación anticuadas y mal conservadas e la inexistencia de enchufes en los vestuarios.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Moncloa-Aravaca se señalan como actuaciones realizadas en el 2016:

- Compra de material deportivo: cardiovascular y de musculación en diferentes instalaciones.
- Obras varias de acondicionamiento en Centros Deportivos e Instalaciones Deportivas Básicas.

Moratalaz

En el año 2016 ha recibido 84 SyR referidas al estado de las instalaciones deportivas del Distrito.

El estudio de las SyR permite comprobar que, en el Centro Deportivo Municipal La Elipa las principales reclamaciones estuvieron motivadas por necesidad de reparación del pavimento de las pistas de pádel y de tenis, calefacción del gimnasio, estado de conservación del campo de béisbol y la necesidad de renovación de máquinas de correr, bicicletas, máquinas de remo y elípticas.

Por su parte, el Centro Deportivo Moratalaz recibió reclamaciones de las personas usuarias, fundamentalmente, por la necesidad de renovación de diferente material: máquinas de musculación, máquinas de correr, bicicletas, etc.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Moratalaz se señalan como actuaciones realizadas en el 2016:

- Centro Municipal La Elipa:
 - o Remodelación, pavimentación de pistas de pádel y pistas de tenis.
 - o Nueva caldera en gimnasio.
 - o Adquisición de escalera de seguridad.
 - o Pequeñas reformas en campo de béisbol.
 - o Renovación de máquinas de correr, bicicletas, máquinas de remo, elípticas.

- Centro Municipal Moratalaz:
 - o Renovación de máquinas de correr, bicicletas, máquinas de remo, elípticas.
 - o Reparación de las máquinas de musculación.

- Instalaciones Deportivas Básicas:
 - o Pavimentación del suelo en diferentes instalaciones.
 - o Vallado perimetral en diferentes instalaciones.

Puente de Vallecas

El estudio de las SyR que recibió el Distrito estaban referidas fundamentalmente a: la temperatura del agua de las piscinas y el agua caliente sanitaria, el cierre de parte de las instalaciones deportivas del Centro Deportivo Municipal Palomeras, el deficiente

funcionamiento de los secadores de pelo, el cierre de las cafeterías, los defectos de funcionamiento de la grúas de acceso a la piscina y la falta de adecuación de los vestuarios para personas discapacitadas y menores.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones realizadas en el 2016:

- Sustitución de grúas de acceso para personas con diversidad funcional en 2 piscinas.
- Adecuación de diferentes pistas deportivas (patinaje y baloncesto).

Usera

Prácticamente el 45% de las SyR recibidas por el Distrito han quedado clasificadas dentro de la submateria “uso libre de instalaciones deportivas”. De su análisis se comprueba que, en general, están relacionadas con el mal estado de las instalaciones.

El análisis individualizado de las SyR muestra como la mayoría de ellas están referidas a la Instalación Deportiva La Chimenea, en concreto, sobre el deficiente alumbrado, la inadecuada temperatura del agua de las duchas en los vestuarios, la falta de conservación del campo de fútbol y la limpieza, en general, de la instalación.

Vicálvaro

Gran parte de las SyR asignadas al Distrito que están clasificadas dentro de la materia Deportes se refieren al deficiente estado de las instalaciones. El estudio de las SyR recibidas nos muestra que las quejas están relacionadas con la inadecuada temperatura del agua de las duchas, la mala regulación de la temperatura en los vestuarios y el inadecuado acondicionamiento de vestuarios provisionales como consecuencia de la ejecución de obras de mejora.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones realizadas en el 2016 la información a la ciudadanía sobre los plazos y planes de actuación previstos.

Villa de Vallecas

Según informa la Coordinación del Distrito de Villa de Vallecas, las SyR relativas a los Centros Deportivos Municipales del Distrito son eventuales y puntuales (averías), no estando relacionadas con circunstancias que afecten a estructuras del desarrollo del servicio.

Las áreas de mejora detectadas desde la Coordinación son principalmente la comunicación, la limpieza y la accesibilidad a los servicios deportivos.

Tal y como se indica en el informe anual del Distrito, durante el 2016, en los Centros Deportivos Municipales del Distrito se ha mejorado la información a los usuarios mediante sistemas de comunicación estándar (cartelería, atención en ventanilla y comunicación del equipo técnico deportivo) y también se ha modificado la sistemática de las diferentes unidades para conseguir una mayor eficacia.

Entre las actuaciones previstas para el 2017 en los Centros Deportivos Municipales debe destacarse que se han adoptado las provisiones necesarias para su inclusión en los presupuestos y que puedan realizarse las actuaciones de reforma necesarias.

Los datos de SyR recibidas dentro de esta submateria por cada uno de los Distritos se incluyen en la tabla siguiente:

Distritos	2016	% respecto al total de SyR del Distrito
Arganzuela	326	43,64%
Barajas	87	43,07%
Carabanchel	162	28,13%
Centro	95	14,68%
Chamartín	107	31,01%
Chamberí	38	15,90%
Ciudad Lineal	261	40,53%
Fuencarral-El Pardo	189	27,92%
Hortaleza	232	38,86%
Latina	248	38,81%
Moncloa-Aravaca	335	51,86%
Moratalaz	84	34,01%
Puente de Vallecas	276	45,54%
Retiro	90	27,95%
Salamanca	79	30,86%
San Blas-Canillejas	113	28,61%
Tetuán	69	20,23%
Usera	240	44,94%
Vicálvaro	146	41,36%
Villa de Vallecas	35	11,71%
Villaverde	109	25,23%
TOTAL	3.321	

A continuación se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y relacionar los principales motivos de presentación:

- *“Con fecha.... envié la siguiente reclamación: Número solicitud: ... Esta queja se refiere a la Piscina Municipal del Distrito de.....: Desde hace días, el agua de las duchas está fría (se anuncia en la entrada), el ambiente de la piscina no invita al baño y más si el agua, como ocurre últimamente, está a una temperatura inferior a la habitual. Incidencias similares se han dado en años anteriores, pero en éste, es la mayoría de los días...”*
- *“Mi reclamación o sugerencia está relacionada con la falta de limpieza de los vestuarios de la piscina del Polideportivo Municipal de la calle... Normalmente quien se ocupa de la limpieza de los vestuarios se queja de las usuarias, pero es evidente que otros polideportivos tienen la misma cantidad de usuarios y están limpios. No he visto fregar ni un sólo día...”*
- *“Buenos días, me dirijo a ustedes para reiterar el deterioro de los servicios ofrecidos en el polideportivo... Incido en el mal funcionamiento de los secadores en el vestuario infantil de la piscina (ya reclamé en mayo de este año,...). Desde que comenzó la temporada a mediados de septiembre (debido a retraso en las obras iniciadas en agosto), no han funcionado los mencionados secadores correctamente, y desde principios de octubre, no funciona ninguno.”*
- *“Desde hace tiempo la temperatura del agua de las duchas de los vestuarios del Centro Deportivo Municipal... no es la adecuada. En verano salía ardiendo y ahora sale muy fría. Es muy incómodo tenerse que duchar en esas condiciones. Por favor, es necesario que revisen la temperatura y creo que sería mucho mejor que las duchas tuviesen dos mandos, uno de agua caliente y otro de agua fría, para que cada persona se regule la temperatura, no todo el mundo necesita los mismos grados.”*
- *“La instalación deportiva de la calle.... esta todas la noche desde las 23.00 horas hasta las 07.55 encendidas cosa que no es necesaria porque el horario de esa instalación en invierno es de 9.00 a 22.00 horas dicha luz molesta a los vecinos con viviendas muy cercanas a la instalación. Esperemos solucionen el problema cuanto antes”.*
- *“En el Polideportivo..., distrito de..., la Piscina de la que soy asidua, viene sufriendo un deterioro de mantenimiento considerable. Desde el lunes día 12 de diciembre, la piscina cubierta se rompió el climatizador, provocando un alto nivel de humedad, y la empresa de mantenimiento ha ido parcheando durante toda la semana, haciéndola funcionar en algunos horarios y cuando el nivel de humedad llegaba entre el 80 y 90% de humedad la cerraban al público sin avisar a los usuarios”*
- *“Quiero presentar una reclamación por el estado de las instalaciones en la sala de musculación del Polideportivo... perteneciente al distrito.... Las máquinas de musculación además de ser bastante antiguas, algunas de ellas llevan averiadas alrededor de 9 meses como es el caso de la máquina de "extensiones de piernas", y al preguntar a cualquier responsable nos dice a los usuarios de "malas formas" que nos vayamos a otro sitio o que pongamos una reclama*
- *“Soy usuaria habitual del Centro Deportivo Municipal..., que cuenta con piscina. El motivo de mi reclamación es que en los vestuarios no se dispone de enchufes para conectar secadores de pelo y realizar esta acción con los secamanos resulta inviable. Ahora que empieza el invierno considero esta mejora muy relevante para la salud de los usuarios de la piscina. Gracias de antemano”.*
- *“Estimados señores. Les ruego que hagan lo posible para reparar y limpiar la instalación de la pista de baloncesto de..... Las canastas necesitan una revisión y la pista, limpieza. Muchas gracias”*

14. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

El Servicio de Estacionamiento Regulado ha recibido durante el año 2016 un total de 3.676 SyR. Es, dentro de la materia “Movilidad, Transportes y Multas”, la que mayor número ha recibido, representando un porcentaje del 27% sobre el total de las que se han clasificado dentro de esa materia.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Servicio de Estacionamiento Regulado	3.676	27,22%	6,31%

El análisis de las SyR que han sido presentadas por la ciudadanía sobre esta submateria nos muestra que los principales motivos de presentación han sido:

- Sugerencias de ampliación de las zonas SER.
- Reordenación de zonas de aparcamiento SER.
- Deficiente funcionamiento de los parquímetros: estropeados, no expedición de tiques, no admisión de tarjetas bancarias, no devolución de cambio, etc.
- Sugerencia de ampliación del tiempo de estacionamiento, fundamentalmente, en determinadas zonas, como las hospitalarias.
- Quejas sobre el horario SER establecido.
- Actuación de los controladores SER.
- Molestias causadas por los trámites y gestiones en las renovaciones del distintivo SER, fundamentalmente en las citas previas.
- Quejas por la clasificación de los vehículos que proporcionan los parquímetros.
- Reclamaciones por fallos en el funcionamiento de la app. Generalmente están relacionados con ubicaciones incorrectas que originan denuncias.
- Molestias causadas por la dificultad para la anulación de multas SER.
- Quejas por falta de aparcamiento a pesar de tener abonado el distintivo SER.
- Quejas por no haber recibido el aviso de renovación del SER.

En el informe anual que ha emitido la unidad gestora competente para la resolución de estas SyR se señala que, durante el año 2016, se pusieron en ejecución determinadas medidas para la resolución de las quejas recibidas con objeto de contribuir a la mejora del servicio de estacionamiento regulado. En concreto, en el informe se citan las siguientes:

- Eliminación del criterio de ocupación para determinar el importe de la Tasa de Estacionamiento.
- Ampliación del horario de estacionamiento a los titulares de vehículos comerciales e industriales.
- Cambios, en determinadas zonas, de las plazas de estacionamiento reguladas naranja (larga estancia) a verdes con objeto de que puedan ser ocupadas por los residentes de la zona.

Por otra parte, también se han indicado aquellas actuaciones de mejora, que a la vista de las SyR recibidas, tienen planificado ejecutar durante el año 2017. Entre ellas se encuentra:

- A partir del 1 de junio de 2017:
 - Clasificación correcta de todos los vehículos a partir de junio de 2017: para determinar el importe de la tasa de estacionamiento será la misma que utiliza la DGT en su nuevo sistema de etiquetado de vehículos.
 - Bonificación de un 50% de la Tasa de estacionamiento a los vehículos híbridos.
- Mejora del funcionamiento de las aplicaciones de pago por móvil: a lo largo del año 2017 se van a revisar todas las SyR sobre este asunto y se va a intentar que las empresas concesionarias mejoren el servicio de pago por dispositivo móvil.
- Racionalización de las plazas de estacionamiento en superficie de cada uno de los barrios en función de las necesidades y/o características del barrio.
- Revisión de las zonas SER y de los horarios de estacionamiento regulados en determinadas zonas.
- Creación de un nuevo modelo de estacionamiento en las proximidades de los hospitales para las personas con enfermedades graves.

A continuación se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y establecer los principales motivos de presentación que se indicaron anteriormente:

- *“El ciudadano cita: Estoy abonando el estacionamiento regulado y la maquina no funciona correctamente porque no me imprime el tiquet y el necesito el tiquet para justificar los gastos en su empresa”.*
- *“Residente del estacionamiento regulado, reclama que no puede renovar el mes de julio del 2016 por no funcionar la aplicación correctamente, solicita que se tenga en cuenta ya que no se encuentra en Madrid para pagar el ticket. Gracias”.*

- *“Esta mañana le han multado a las 13:02 en la calle Indica que acudía a la Clínica.... de urgencias y el parquímetro más cercano a la zona no funcionaba, no le permitía pago con tarjeta ni en efectivo. El número de parquímetro es ***** Solicita es la anulación de la denuncia porque el parquímetro no funcionaba correctamente”*
- *“Soy un vecino de.... y estos días un padre de los tantos que tenemos ingresados a nuestros hijos en el hospital.....de la capital. Mi sugerencia es respecto a si se puede concertar con los hospitales algún tipo de tarjeta por ingresado que permita estacionar un vehículo en las proximidades del hospital con alguna tarifa especial y sin límite de tiempo de forma que el tema del coche no sea un problema más en el que pensar cuando tenemos un familiar ingresado. Gracias”*
- *“Buenas tardes. Esta mañana he intentado dar de alta mi coche en el SER y se ha parado el proceso antes de que pudiera poner mi tarjeta de crédito para el pago de la cuota. Al intentar continuar con el proceso, el sistema detecta que ya hay un proceso activo con esa matrícula y no me deja continuar. Necesito por favor poder dar de alta con bastante urgencia mi coche.”*
- *“Mala educación del controlador no me gusta que me llamen subnormal aparte de que me ha puesto una multa debería aprender a distinguir entre parada y estacionamiento ya que no llevaba más de 2 minutos en el mismo sitio... Me gustaría que anularan la sanción y que me pidieran disculpas”*
- *“La ciudadana quiere dejar constancia del mal funcionamiento de los parquímetros de Madrid, la mitad de las veces o no tienen papel, no le funciona el modo de pago o se quedan bloqueados a mitad de gestión”.*
- *“Otro día mas que no puedo aparcar en mi barrio. Es zona verde, pago por ello, y NO tengo sitio para aparcar. Zona verde SOLO para residentes de una vez”.*
- *“Quiere reclamar por el mal funcionamiento de la página en la gestión de estacionamiento regulado porque después de estar haciendo todo el tramite la página se bloqueada y no puede finalizar dicho trámite”.*

15. Zonas verdes de barrio o Distrito

La submateria zonas verdes de barrio o Distrito recibió durante el año 2016 un total de 3.322 SyR, representando dentro de la materia Medio Ambiente, el 16% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Zonas verdes de barrio o Distrito	3.322	16,23%	5,70%

El análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2016 dentro de esta submateria muestra que la causa principal de presentación ha estado relacionada con quejas sobre la falta de mantenimiento, conservación y de limpieza. El estudio individualizado de todas las sugerencias y reclamaciones permite establecer una relación de motivos en las que quedarían encuadradas todas ellas:

- Quejas por suciedad como consecuencia de acumulaciones de hojas, excrementos de animales, envases, etc.
- Molestias como consecuencia de un deficiente acondicionamiento de arbustos, árboles, etc.
- Quejas por inadecuada poda de arbustos, por falta de riego y deficiente limpieza de hierbajos.
- Quejas por la existencia de plagas en arbustos y árboles.
- Reclamaciones por deficiente estado de la instalación del riego.
- Incorrecta prestación del servicio por parte del personal encargado.
- Reclamaciones por falta de resolución de AVISAS comunicados.

A partir de las SyR recibidas y tras su análisis, desde la Dirección General del Agua y Zonas Verdes se ha emitido un informe del que destacan los siguientes aspectos:

- *Quejas por suciedad como consecuencia de acumulaciones de hojas, excrementos de animales, envases, etc.* Con los contratos actuales hay poco margen para mejorar este aspecto. Los contratos se están gestionando de acuerdo con lo establecido en los pliegos, exigiendo a las empresas concesionarias la prestación de los servicios de acuerdo con sus obligaciones. Esto no quita que no siempre las cumplan, y, cuando no se alcanzan los estándares de calidad que establecen los Pliegos, produciéndose incumplimiento del mismo (detectado a través del análisis de indicadores), se procede a la detracción en la retribución que recibe la empresa concesionaria mensualmente por los indicadores establecidos para cada labor, o en su caso, a la penalización correspondiente. De hecho, se están aplicando sistemáticamente (en las certificaciones de cada mes) descuentos por deficiencias en la conservación de las zonas verdes o el arbolado. Y estas detracciones han seguido una curva ascendente:

DESCUENTOS	2013	2014	2015	2016	TOTAL ACUMULADO
LOTE 1	39.331,40 €	167.033,93 €	128.427,09 €	76.465,66 €	411.258,08 €
LOTE 2	96.898,71 €	367.844,33 €	496.138,64 €	285.961,26 €	1.246.842,94 €
LOTE 3	98.095,48 €	593.629,23 €	594.137,04 €	428.007,25 €	1.713.869,00 €
LOTE 4	121.471,48 €	497.896,99 €	651.387,91 €	656.617,30 €	1.927.373,68 €
LOTE 5	132.037,74 €	658.994,46 €	880.374,06 €	772.938,46 €	2.444.344,72 €
LOTE 6	154.718,56 €	576.600,29 €	609.270,21 €	701.937,70 €	2.042.526,76 €
TOTAL ANUAL	642.553,37 €	2.861.999,23 €	3.359.734,95 €	2.921.927,63 €	9.786.215,18 €

Tabla con los descuentos aplicados a las empresas del contrato integral 5 (2013/2016)

Además, se están manteniendo reuniones periódicas con las empresas para mejorar este aspecto.

- *Molestias como consecuencia de un deficiente acondicionamiento de arbustos, árboles, etc.* Misma contestación que en la cuestión anterior. No obstante, muchas de las quejas que recibimos son por temas de indigencia, inseguridad, menudeo de drogas, etc., y para solucionar estos problemas siempre se pide que se recorte o directamente se eliminen los arbustos. Esta solución casi nunca es la adecuada puesto que trasladas el problema a otra zona y así sucesivamente.
- *Quejas por inadecuada poda de arbustos, por falta de riego y deficiente limpieza de hierbajos.* Misma contestación que en la cuestión anterior. De todas formas, muchas SyR se refieren a solares o distintas zonas que o bien no son municipales, o lo son y no son zona verde, o lo son pero no están en la relación de zonas a conservar. En este sentido, se está trabajando con el Área de Desarrollo Urbano Sostenible para regularizar todas las zonas interbloques que actualmente no están siendo conservadas por el Ayuntamiento de Madrid (por figurar de titularidad privada) y no estar actualmente en el inventario municipal del suelo. Sobre este tipo de zonas recaen muchas de las quejas. Existen tres casos distintos:
 - Zonas interbloques que ahora figuran a nombre de un privado pero que en el planeamiento antiguo eran de cesión obligatoria y, por alguna razón, el Ayuntamiento no los recibió.
 - Espacios libres sin inventariar, la casuística es enorme.
 - Zonas del IVIMA. Se está en conversaciones con el IVIMA para llegar a un acuerdo y que esos terrenos sean cedidos al Ayuntamiento.
- *Quejas por la existencia de plagas en arbustos y árboles.* Se está elaborando un Plan Estratégico contra la Galeruca, que es la plaga que más impacto social tiene por su presencia en toda la ciudad y su persistencia en el tiempo. Dicho contrato se adjudicó a primeros del año 2017 y tiene una duración de 7 meses. Esta plaga ha experimentado una fuerte expansión en los olmos de la ciudad como consecuencia de distintos motivos, unos de carácter climático (veranos más calurosos y secos de lo normal) y otros de carácter biológico (ciclos de expansión propios de toda plaga). Dicho Servicio se redactará bajo la dirección municipal.

El alcance del presente plan es el de unificar y fijar los criterios por los que se regirán las labores de detección, seguimiento y control de las poblaciones de galeruca del olmo (*Xanthogaleruca luteola* Müll), en las zonas verdes municipales gestionadas por el Ayuntamiento de Madrid, a través de sus empresas concesionarias de conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado. Igualmente se establecerán un conjunto de recomendaciones y prescripciones para los propietarios de olmos de titularidad no municipal.

Además, se están manteniendo reuniones periódicas con las empresas para mejorar este aspecto.

- *Reclamaciones por deficiente estado de la instalación del riego.* Se dedican importantes partidas económicas todos los meses, a través del apartado de Conservación por Medición de los contratos integrales 5 y 6, a la reparación de averías de riego provocadas por el vandalismo, los perros, los robos de elementos, etc. También se dedican a la ejecución de trabajos de mejora de los sistemas de riego de zonas verdes y parques que contemplan, entre otras, la instalación de riego automático, de tele gestión, sistemas de drenaje urbano sostenible con instalaciones de reutilización del agua de pluviales para riego, etc.
- *Incorrecta prestación del servicio por parte del personal encargado.* Si se refiere al personal de las contratadas, las quejas que se reciben sobre el comportamiento de estas personas son trasladadas a las empresas responsables. En casi todos los casos, los trabajadores afectados niegan los hechos y, por el contrario, dicen ser ellos los que se sienten agredidos verbalmente por los ciudadanos.
- *Reclamaciones por falta de resolución de AVISAS comunicados.* Se están manteniendo reuniones periódicas con las empresas para mejorar este aspecto. En general, la realidad es que arrastramos una problemática relacionada con unos Contratos Integrales de Gestión de Servicio Público adjudicados con en 2103 y 2014, cuya dotación económica es insuficiente (casi del 50% menos que en 2008) y cuya gestión está transferida a las empresas, incluida la resolución de AVISAS, que llegan directamente a las empresas y deben resolver con inmediatez, y sin embargo en buena parte no se realizan con la diligencia debida. El papel del Ayuntamiento en dichos contratos es vigilar e inspeccionar su calidad, y detraer o penalizar en caso de incumplimiento, lo que se está haciendo diariamente, pero resulta poco eficaz en muchas ocasiones. Se ha trabajado en varios frentes con objeto de tratar de mejorar o perfeccionar las condiciones de esos contratos, para lo cual se están tramitando una modificación por plagas, entre otras acciones.

Adicionalmente, en el informe emitido por la Dirección General también se señala para el caso de solicitudes de mejora, acondicionamiento, rehabilitación o creación de nuevas zonas verdes y parques, que durante el año 2016 se han llevado a cabo numerosas inversiones en zonas verdes y parques, a través de diferentes vías de financiación:

- Presupuesto ordinario: 34 redacciones de proyecto y 17 obras en ejecución.
- Inversiones Financieramente Sostenibles: 40 redacciones de proyecto y 25 obras en ejecución.
- Actuaciones de Conservación por Medición: con cargo a mejoras del Contrato Integral 5 y 6 (más de 22 millones de €), se han realizado más de 160 actuaciones.

En el informe anual de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes se incluye un documento que recoge las inversiones realizadas y previstas para el

período 2016-2017.

A continuación se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Limpieza de rotondas y podar los arbustos y cortar las hierbas de los parterres de la calle.... Sureste (toda la calle) está totalmente asalvajado, llevo reclamando más de 1 mes.... y sigue igual”*
- *“En la acera de la calle.... y junto al edificio, de Madrid 2***, hay un alcorque que está muy levantado, rogamos su reparación”*
- *“El ciudadano expone “En la calle..., el jardín está partido en dos partes, una zona con tierra y otra en selva virgen, se ve falta me manteniendo de una de las partes. Solicita que se le informe del porqué no se realizan las mismas actuaciones de limpieza y cuidado las dos zona. En una de las zonas hace tres meses que no recogen las hojas, mientras la otra está perfectamente cuidada. Indica que quiere que vaya un inspector”*
- *“Buenos días Quiero poner una reclamación sobre el estado de los parques en general en el y en concreto en el situado en la esquina de.... Hay varios colegios alrededor y aunque el mal estado es causado por muchos incívicos y sus perros el parque suele estar muy sucio. Tiene tres zonas y la más pequeña es la de los niños que está lleno de arena sucia además de ser muy peligroso ya que hay una barandilla entre la zona infantil y la otra zona.”*
- *“Estimados Sres., Me gustaría que se prestara más atención al Parque.....: En mi opinión no está todo lo limpio que debiera y la vegetación no es suficiente ni está lo bien cuidada que debiera. Los espacios verdes son importantes para los ciudadanos y este es uno muy transitado y disfrutado por todos los vecinos. Gracias de antemano!”*
- *“Hay cuatro jardineros para limpiar un trozo pequeño de jardín, dos miran y dos hacen algo, no entiendo que este despliegue de personal cuando no es necesario; ponen plantas en una zona donde los niños juegan con pelotas, pasean los perros, entonces deberían poner un cartel para que no destrozasen luego esas plantas“*
- *“Reclamación al servicio de parques y jardines, por falta de limpieza, riego y desbroce en los parques y jardines de la calle..., y del parque posterior, donde hay muchos excrementos caninos. Y en la zona de..., no se riega, no se limpian, ni desbrozan. Solicitan adecuación de la zona verde. Indica que sería bueno más vigilancia en la zona para que se sancione a los dueños de los perros que no recogen los excrementos.”*
- *“Soy un vecino de..., nuevamente me dirijo a Ustedes. para denunciar el estado de abandono en el que se encuentran los parques y jardines del barrio. Esta denuncia la llevo realizando con la anterior Corporación y con la nueva. Los jardines están abandonados, con las hierbas silvestres sin cortar, secas, en cualquier momento un desaprensivo echa una cerilla y quema el parque o jardín. Como están abandonados nadie los limpia y la suciedad es notable...”*
- *“Calle... parque... Las praderas de césped se están secando. No se riegan!!! Es una pena..... Por favor reparen riego de aspersión y siembren césped!!!”*
- *“El césped y las praderas no se riegan y el riego automático no funciona. Las paraderas se están quemando y el césped se está abrasando. No hay césped y hay zonas sin césped. Solicito: se haga un mantenimiento adecuado del parque. Años atrás se regaba por aspersión de mañana y de madrugada. En la situación actual, pronto será un secarral. Tomen medidas por favor. Gracias”*

- *“Dejo constancia del estado de abandono absoluto en el que se encuentran los parques y jardines de... En todo el verano nadie del servicio de limpieza ha pasado por aquí, se han deteriorado y secado todos los arbustos y flores que existían en estos jardines. Ruego presten atención a esta queja”.*
- *“Buenos días, Quiero denunciar el estado de abandono que sufren todos los jardines del barrio de... desde que el Ayuntamiento recepcionó el barrio hace unos años. Los jardines se encuentran en un estado totalmente salvaje, se está echando a perder toda la vegetación que hay en ellos, y todo esto además supone un gran riesgo para la seguridad vial al crecer los matorrales de manera incontrolada y quitar toda visibilidad en cruces y glorietas...”*

16. Arbolado

Esta submateria presenta unos datos de entrada de SyR muy similares a los señalados para la submateria anterior tanto en número como en porcentaje: 3.289 SyR y 16% (de la materia Medio Ambiente).

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Arbolado	3.289	16,07%	5,65%

El análisis de las SyR muestra que la causa principal de presentación está relacionada, fundamentalmente, con reclamaciones sobre falta de resolución de incidencias comunicadas a través del Sistema AVISA y, en general, por el deficiente mantenimiento del arbolado de la Ciudad de Madrid.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la entrada de SyR:

- Reclamaciones por falta de poda en el arbolado.
- Quejas por falta de reposición de árboles.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles: procesionaria.
- Molestias por nidos de cotorras en los árboles.
- Reclamaciones por retirada de árboles.
- Quejas por falta de actuación ante situaciones de riesgo de caída de ramas y de árboles.
- Quejas por falta de mantenimiento del arbolado: riego, raíces que levantan la acera, etc.

Tras el análisis de las SyR recibidas, en el informe emitido por la Dirección General de

Gestión del Agua y Zonas verdes se señalan las siguientes consideraciones:

- Reclamaciones por falta de poda en el arbolado. Debido a la situación acumulada en los últimos años en el estado riesgo de los árboles de Madrid, con multitud e incidentes de caída de ramas y de ejemplares enteros, agravada por factores como el cambio climático, episodios de alta contaminación, elevados niveles de ozono en verano, especies que reaccionan mal a la contaminación y factores relacionados con la intensidad de uso y con la existencia de numerosos árboles prematuramente envejecidos y coetáneos entre sí, se ha procedido a realizar un Plan Extraordinario de Renovación del Arbolado en toda la ciudad, en el que se está trabajando y se prevé finalizar en la próxima primavera.

El objetivo principal de este Plan (se adjunta documento en Anexo 7) es reducir el riesgo del arbolado mediante actuaciones concretas resultantes de la evaluación de cada uno de los árboles con mayor riesgo. Una vez reducido el riesgo es preciso asegurar la continuidad de la arboleda de Madrid mediante la puesta en marcha de un plan de regeneración que apuesta por un arbolado sano que cumpla con su misión de mejorar el medio ambiente de la ciudad sin resultar un peligro para sus vecinos. El plan engloba tres líneas de trabajo:

- Inspección urgente del arbolado: inspecciones extraordinarias en una serie de árboles seleccionados mediante un filtrado por especies de mayor riesgo, tamaños mayores y zonas de diana elevada.
- Plan de retirada y/o poda de arbolado deficiente y con riesgo de fractura: plan de trabajo extraordinario y acordado, de podas, equilibrados y apeos, en función de los resultados de la revisión extraordinaria. Se realiza de forma simultánea a la revisión, con una demora de unas semanas respecto a éstas, y en coordinación con diversos servicios del Área (Movilidad, Grúas, Planta de Compostaje de Migas Calientes, Valdemingómez)
- Plan extraordinario de plantaciones: Con objeto de realizar la renovación del arbolado, con criterios incremento del número de especies y de emplear especies más adecuadas a nuestra ciudad y a cada entorno concreto contempla inspecciones exhaustivas del arbolado de mayor dimensión y del ubicado en zonas sensibles que puede resultar peligroso (se han realizado más de 104.000 inspecciones). En función de dichas inspecciones, se han abordado trabajos de tala, poda y destocoado.

El resumen del Plan Extraordinario es:

- Inspecciones 104.985
- Talas resultantes 12.356
- Podas propuestas 32.398
- Podas más urgentes por peligrosidad extrema 12.264

- Plantaciones totales más de 12.000 árboles que se suman a los 7.000 del plan ordinario
- Quejas por falta de reposición de árboles. Se está ultimando un plan extraordinario de plantaciones 2017-2018 que supondrá la plantación de unos 12.000 árboles adicionales a los aproximadamente 7.000 que se plantan ordinariamente en cada campaña.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles: procesionaria. Se está implantando el tratamiento de la procesionaria mediante endoterapia o mediante el uso de lucha biológica en las zonas más sensibles para reducir sus efectos.
- Molestias por nidos de cotorras en los árboles. Se ha previsto un Plan para el control y eliminación de la Cotorra Argentina a dos años y tres meses. En el presupuesto de este año 2017, aparece recogido en el programa 171.02. La previsión es comenzar la tramitación a finales de este año. El presupuesto global es de aproximadamente un millón de Euros repartido en 27 meses.
- Reclamaciones por retirada de árboles. Como se ha dicho se está desarrollando un ambicioso Plan Extraordinario de Arbolado, que contempla trabajos de tala. Los ejemplares retirados serán repuestos con el Plan Extraordinario de plantaciones.
- Quejas por falta de actuación ante situaciones de riesgo de caída de ramas y de árboles. Se está desarrollando un ambicioso Plan Extraordinario de Arbolado, que contempla inspecciones exhaustivas del arbolado de mayor dimensión y del ubicado en zonas sensibles que puede resultar peligroso. En función de dichas inspecciones, se han abordado trabajos de tala, poda y destoco.
- Quejas por falta de mantenimiento del arbolado: riego, raíces que levantan la acera, etc. El arbolado consolidado no necesita riego. Pero en el caso de las nuevas plantaciones de arbolado viario se está realizando un esfuerzo importante por asegurar el riego de los ejemplares durante los dos primeros años, ejecutando ese riego manualmente. Asimismo, estamos manteniendo reuniones periódicas con los responsables de vías públicas del Área de Desarrollo Urbano Sostenible para coordinar el arreglo de desperfectos en aceras como consecuencia del crecimiento de las raíces. El arreglo de esos desperfectos corresponde a dichos responsables.

Por último, en el informe de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes se señala que tanto para zonas verdes como para arbolado se está redactando un Plan Estratégico de zonas verdes, arbolado y biodiversidad que estará terminado a finales del año 2017 y que marcará las pautas y las líneas estratégicas de conservación y actuación en las zonas verdes. En dicho plan se están analizando y diagnosticando múltiples aspectos relacionados con las zonas verdes (no solamente el estado de mantenimiento, también su funcionalidad, su distribución espacial, la adecuación de vegetación, de su equipamiento, su riego, y un largo etc.) y una serie de propuestas

que mejorarán sustancialmente las zonas verdes de la Ciudad de Madrid.

A continuación se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Buenas tardes: Quisiera saber si se van a plantar los árboles perdidos, en este año. Estaría muy bien, ya que han desaparecido bastantes Muchas gracias por la atención Saludos cordiales”*
- *Tenemos tres arboles junto a la fachada este del edificio.... que necesitan poda ya que las ramas tocan en la pared en los días de viento y las noches.se hacen insoportables”*
- *En el barrio.... sólo se han podado árboles de las caes principales. Mis ventanas dan a la calle cortada Las ramas casi entran en mi ventana, en invierno golpea a mis cristales y en verano no puedo ni ventilar porque está lleno de bichos que entran en mi vivienda. Solicitó podar este árbol y realizar podas de todos los árboles que den en edificios”*
- *“En la ronda...los arboles están muy altos, llevan muchísimo tiempo sin podarse, y las ramas corren peligro de caerse. Solicito la poda de todos los árboles en este lugar”*
- *“La ciudadana pone reclamación al departamento de medio ambiente, llevan tiempo solicitando poda en los árboles de la calle.... y alrededores ya que están secos y podridos y aún no lo han hecho, hoy día 4 de enero se ha caído un trozo grande de un árbol, solicita se solucione esto, hay un colegio frente a estos árboles.*
- *“Llama el ciudadano para indicar que la reclamación 502/2015/**** no se ha solventado. Indicando que en noviembre de 2015 se solventaba. No es así. Quiere que se solvente de inmediato. Gracias”.*
- *“Reclamo contra el Ayuntamiento de Madrid debido a que está talando todos los árboles que había plantados en..... Solicito que se paralice esta tala y que se realice la reposición de todos y cada uno de los árboles que había”*
- *“Una rama de una acacia voluntaria está rajada y se va a caer...”*
- *“El motivo es reiterar las reclamaciones nº 502/2015/****, que puse el 11 de mayo de 2015. y la reclamación nº 502/2014/****, que puse el 4 de agosto del año 2014. Para que planten varios árboles en la.... Los recuadros destinados a ello están vacíos, por haberse secado o destruido. Ya hice otra reclamación número ***** el 5/2/2014. Al consultar el estado de la reclamación 502/2015/**** veo que está cerrada, aunque el hecho es que aún no se han replantado...”*
- *“Hace más de dos meses que ha solicitado la poda. Y no se ha realizado gestión alguna. Solicita que se actúe lo antes posible. Número de solicitud de aviso 2*****”.*

17. Policía Municipal

En esta submateria se incluyen la mayoría de las SyR que se clasifican dentro de la

materia “Seguridad y Emergencias”, representando un porcentaje del 93% (2.024⁴⁸) del total de SyR recibidas durante el año 2016 en esa materia.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR que fueron asignadas a Policía Municipal no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado por la Policía sino más bien a una necesidad por parte de la ciudadanía para que se produzca su intervención en diferentes asuntos: ruidos, estacionamientos indebidos, botellones, asentamientos ilegales, etc.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Seguridad y Emergencias	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Policía Municipal	2.024	93,14%	3,48%

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por la propia unidad gestora en el informe anual emitido, se ha podido distinguir varios grupos temáticos en los que podrían quedar clasificadas todas ellas: convivencia, disciplina vial, calidad del servicio, seguridad, felicitaciones y, finalmente, un grupo de “varios”.

El estudio de los motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones por parte de la ciudadanía nos muestra que la mayoría están relacionadas con los siguientes asuntos:

- Molestias generadas por los perros.
- Quejas por estacionamiento indebido de los vehículos.
- Reclamaciones por falta de prestación del servicio policial.
- Reclamaciones por desacuerdo con la prestación del servicio policial.
- Quejas por ruidos.
- Desacuerdo con el trato recibido.
- Reclamaciones y desacuerdos por denuncias.

Tras el análisis de las SyR recibidas, en el informe anual emitido por la Dirección General de Policía Municipal se indican las siguientes actuaciones que ya han sido realizadas durante el 2016:

- Potenciación del servicio de mediación vecinal.
- Instrucción contra el saqueo de contenedores de papel.

⁴⁸ Téngase en cuenta que en esta cantidad no están incluidas las 2.477 que la unidad gestora Dirección General de Policía Municipal derivó al Sistema SACPM.

- Revisión de la instrucción de denuncias por consumo de alcohol.
- Creación de la Unidad de Apoyo y Protección a la mujer, menor y mayor.
- Planes integrales de seguridad en el entorno escolar.
- Participación en el dispositivo interdisciplinar establecido contra la contaminación atmosférica.
- Mejora en el tiempo de requerimientos urgentes: el 90,35% fueron atendidos en 8 minutos o menos y el resto en menos de 12 minutos.
- Dirección por objetivos (PDO) enfocada a demandas ciudadanas como la del consumo del alcohol en la vía pública.
- Realización de pruebas de alcoholemia en un 5,45% de la población.

Para los próximos años, la Dirección General de Policía Municipal indica que tiene planificado realizar con el CIFSE cursos de calidad y atención a la ciudadanía para el colectivo policial.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Volvemos a denunciar a la policía los ruidos del local restaurante bar... que ha construido en el fondo de la parcela una planta y sobre ella ha colocado una terraza que funciona como restaurante y bar de copas de lunes a sábado, de 9:00 a 01:00 de la madrugada con las consiguientes molestias a los vecinos del patio de manzana. No entendemos como después de 8 meses de la primera denuncia se sigue sin actuar”*
- *“Buenos días. Desde hace ya varios meses, varios grupos de personas se concentran en una calle peatonal del distrito de....., dejando sueltos a los perros, lo que ocasiona muchas molestias y ruidos para los que vivimos por la zona, ya que los animales se ponen a correr y ladrar sin estar atados. Esto se hace especialmente molesto hacia las 20,00 h Ruego se pasen agentes de uniforme o de paisano para tratar de solventar esta situación. Muchas gracias”.*
- *“Buenas tardes, Llevamos, con este, dos temporadas en las que un grupo de gente, de madrugada, hace un ruido escandaloso en la plaza que hay detrás de.... También he llamado a la comisaría de la Policía Municipal del Distrito.... y me han dicho que no se puede hacer nada.”*
- *“Buenos días, quiero comunicar la pasividad absoluta de la Policía Municipal de Madrid de la Unidad Integral de Distrito...con respecto a las siguientes situaciones que se producen.... Perros sueltos y sin bozal "Botellón" Ruido. Estacionamiento de vehículos en doble fila...”.*
- *“Por la presente vengo a requerirles para que, si tienen a bien, den las instrucciones precisas a los agentes de la Policía Municipal para que vigilen los estacionamientos indebidos que de forma reiterada se producen, durante la mañana y la tarde, en el cruce entre las calles...”*

- *“Mi reclamación es sobre la manera de actuar por la Policial Municipal en la organización para el estacionamiento de vehículos de discapacitados en los eventos deportivos del Estadio Vicente Calderón, pare que dependiendo de quién esté al mando un día actúan de distinta manera...”*

18. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario

En este apartado, por su clara interrelación, se analizan conjuntamente las SyR englobadas dentro de estas tres submaterias. Todas ellas están referidas a lo que el ciudadano observa y percibe en la calle (al margen de la limpieza) tanto del estado del pavimento como de la configuración de las vías y lugares públicos, en estrecha relación con la movilidad y el tráfico.

Como se ha indicado en el análisis cuantitativo del bloque anterior, en el año 2016, la submateria “aceras y calzadas”, ha recibido 1.981 SyR, lo que supone el 3,4 % del total de SyR y el 45,9 % del total de la materia Vías y Espacios públicos. Por su parte, la submateria “señalización de tráfico” ha recibido 1.445 SyR lo que supone el 10,7% de la materia Movilidad, Transportes y Multas. Por último, la submateria “planeamiento viario”, con 1.096 SyR alcanzó el 8,1% de la materia Movilidad Transportes y Multas.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Aceras y calzadas	1.981	45,90%	3,40%

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Señalización de tráfico	1.445	10,70%	2,48%
Planeamiento viario	1.096	8,12%	1,88%

El proceso de análisis de estas sugerencias y reclamaciones permite determinar cuáles son las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía. Todas ellas podrían quedar encuadradas dentro de alguno de estos grupos:

- Quejas por el estado de pavimentación de las aceras y las calzadas, así como plazas y otros lugares públicos: persistencia de baches y socavones y pavimento levantado. La consideración de la ciudadanía en estas SyR es que hay una mala gestión del mantenimiento. La mayoría de ellas están bien localizadas y se aporta documentación gráfica sobre ellas.
- Escritos relacionados con la configuración del espacio público, generalmente son sugerencias aunque en algún caso incluyan quejas por la situación actual y

estén planteadas como reclamaciones. Se pueden citar:

- Unas se refieren al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio del reclamante, mediante urbanización, mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre).
 - Otras plantean modificaciones de la actual configuración, muchas de ellas basadas en mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso y disfrute del espacio público, como del tráfico rodado, generalmente con el fin de mejorar la fluidez y seguridad de este y la interferencia entre peatones y tráfico rodado (entre otras: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilidades del espacio, cambio de sentido de calles, calles de sentido único, creación de pasos de peatones, establecimiento de rotondas, instalación de semáforos, badenes, señales).
- Quejas por necesidades de mejora y aumento de la señalización de tráfico sin que impliquen cambios en la configuración del espacio (instalación de semáforos y señales en cruces y vías).
 - Sugerencias y reclamaciones respecto a obras en ejecución o ya realizadas: mejoras posibles en la ejecución, opiniones a favor y en contra del planteamiento y fines de las obras, quejas sobre las molestias que producen (ruido, suciedad y residuos que provocan), quejas sobre dificultades en la accesibilidad a zonas o inmuebles, reclamaciones porque no han tenido las repercusiones previstas, quejas porque se han dejado cosas sin finalizar, y reclamaciones por deficiente ejecución en determinados aspectos.
 - Quejas por incidencias puntuales. En realidad, se trata de cuestiones que surgen inevitablemente y que en realidad deberían ser canalizadas y resueltas por el sistema AVISA. De hecho, hay una significativa derivación de SyR a la tramitación por AVISA.
 - Reclamaciones por la falta de resolución de AVISAS sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema AVISA que no son atendidas, las personas que han “avisado” se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
 - Quejas por accesibilidad. Ya sea por barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de

mobiliario urbano y señalización), o por la existencia de barreras temporales, derivadas de obras y de otras ocupaciones temporales de la vía pública (valladas, contenedores, aceras y vías cortadas). En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Hay que comentar que este tipo de cuestiones se plantean en solicitudes que por su tipología puede encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.

- Quejas relacionadas con seguridad vial y peatonal. Del mismo modo que en el punto anterior se trata de quejas que se refieren a la inseguridad que generan en el espacio público tanto la falta de mantenimiento como las obras o la mala configuración y la falta de señalización. Como el punto anterior pueden encuadrarse en varios de los tipos anteriores y además ponen énfasis en que existe una situación de peligro e inseguridad.

En el informe anual emitido por la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas, principal gestor de las SyR relativas a aceras y calzadas, se indica que durante el año 2016 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Información completa de las obras realizadas a las Coordinaciones de los Distritos una vez aprobadas las obras necesarias. Con esto se persigue que la información fluya en la estructura interna de las Juntas Municipales de Distrito para conocimiento de los técnicos de las Juntas Municipales y de los informantes urbanísticos.
- Incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distrito de la existencia y disponibilidad del sistema AVISA.
- Incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distritos la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, principal gestor de las SyR relativas a planeamiento viario, se indica que durante el año 2016 los motivos y causas de presentación de las SyR estuvieron relacionadas con:

- La percepción de debilidad de los peatones frente a los vehículos ha motivado solicitudes de templado de tráfico, de nuevos pasos de peatones, de aumento de señalización, de control del estacionamiento abusivo o de ensanchamiento de las aceras. Frente a todo ello la mejora propuesta es continuar con la evaluación de la solicitud y proceder, cuando se considere objetiva, a proponer e implementar las soluciones.

- Los conflictos entre intereses contradictorios de distintos usuarios, básicamente entre usuarios de vehículos y peatones, debido a las limitaciones de espacio y la necesidad de compartirlo, a la mejora de la seguridad peatonal y de vehículos, al ensanchamiento de aceras y orejetas y a la inevitable reducción de espacio de estacionamiento legal o informal. Frente a todo ello, la mejora propuesta es seguir dando prioridad a la seguridad y viabilidad de los usuarios de la vía pública.

En el mismo informe se indica que durante el año 2016 se realizaron las siguientes actuaciones: facilitar información completa de las obras aprobadas a las Coordinaciones de los Distritos de manera la información llegue a la estructura interna de las Juntas Municipales para conocimiento de los técnicos y de los informadores urbanísticos.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR descritos:

- *“Buenas tardes, Me pongo en contacto con Uds. para poner una reclamación con respecto al mantenimiento (o debería decir ausencia de mantenimiento) del acerado de la avenida... de Madrid. El pasado día... mi madre tropezó a causa de una de las innumerables baldosas levantadas por las raíces de los árboles a la altura del... de dicha avenida. Como consecuencia de la caída, se rompió el radio (hueso del brazo) como se ve en el informe médico de urgencias del Hospital ...”*
- *“Buenos días, Me comunico con ustedes para poner en su conocimiento el estado de dos sectores de calles de Madrid, lo cual las convierte en altamente peligrosas. El estado de conservación del asfalto es tan malo que en un agujero del asfalto reventé una rueda del coche y en una grito de varios centímetros de profundidad se me atascó la moto estando muy cerca de tener un accidente. Estos graves desperfectos no son nuevos, sino que llevan ahí varios años existiendo (aunque con paulatina degradación)”*
- *“Buenas tarde Buenos días, Me comunico con ustedes para poner en su conocimiento el estado de dos sectores de calles de Madrid, lo cual las convierte en altamente peligrosas. El estado de conservación del asfalto es tan malo que en un agujero del asfalto reventé una rueda del coche y en una grito de varios centímetros de profundidad se me atascó la moto estando muy cerca de tener un accidente. Estos graves desperfectos no son nuevos, sino que llevan ahí varios años existiendo...”*
- *“Les informo que en la calle..... a la altura del número..., en la carretera hay un agujero cada vez más grande y profundo y que en mi opinión comienza a estar peligroso y podría provocar algún accidente, no creo equivocarme al pensar que requiere ser tapado urgentemente. Gracias por su atención y un saludo”*
- *“Estimado Señores o Señoras, El estado de la acera de la calle..... está en un estado lamentable. Hay una cantidad de baldosas que faltan o que están en un estado muy mal colocado o irregular. Siendo un residente de la calle, he tropezado y he visto tropiezos que van acabar mal con alguna herida y reclamación al ayuntamiento. Ha estado así progresivamente empeorando por lo menos 6 meses y quizás más, y siendo una calle de mucho tránsito me parece urgente que ustedes lo reparan cuanto antes”*
- *“Sugerir el asfaltado de las calles..., dado que el nivel actual de la calzada es deplorable, los baches y desniveles de la calzada resultan peligrosos tanto en la calzada como en las aceras, resultando peligrosos para los vehículos y los viandantes.”*

- *“Quiero mostrar el estado en el que se encuentra el barrio en el que vivo. Envío tres fotografías que hacen patente el estado de abandono en el que se encuentra el casco antiguo de....., con alcorques destrozados, algunas aceras levantadas, calles con agujeros.... (solo puedo adjuntar tres fotografías). Lo que me parece más problemático es el estado en el que se encuentra un edificio en la.... a la altura del número..., donde se puede ver un grave deterioro”.*
- *“Estimados señores. Le escribo debido a la peligrosidad que supone para vehículos y peatones el mal estado de dos rejillas de ventilación de considerables dimensiones situadas en el asfalto de la calle....., enfrente del portal número.... Ambas tras años de instalación sin mantenimiento han desarrollado grietas en el pavimento que han derivado en socavones en torno a los bordes de estas. Diariamente pasan por encima cientos de vehículos que las van deteriorando...”*
- *“Este ciudadano pide por favor la instalación de un semáforo donde está ubicado el ambulatorio, bajando hacia...; antes había uno. En el paso de cebra han quitado esta señalización, y como hay coches aparcados en el cruce, las faltas de visibilidad de estos vehículos casi provocan en dos ocasiones una desgracia. Por favor, se solicita esta instalación de señal”.*
- *“Les paso distintos puntos en los que la calzada se encuentra con baches: La avda..... desde...hasta el cruce donde está el... El puente que une..... hay baches en la calzada. En la C/... han fresado el paso de peatones y quitado las rayas. Pues lo han dejado mucho peor que estaba, ahora es más peligroso por las irregularidades del suelo”.*
- *“Lamentable la desatención a las reclamaciones que, desde hace más de una semana, vengo sufriendo. Con motivo de la reparación de unos baches en la calle..... han colocado unas placas de acero. Cada vez que pasa un vehículo el estruendo es brutal y eso también a las 2, 4, 6 de la madrugada. Las reclamaciones que he hecho antes, al 010, etc, como si las hubiera hecho al Ayuntamiento de Perales. Nada de nada. Me han remitido de un teléfono a otro, eso sí, pero las placas siguen, los ruidos insoportables”*
- *“Ciudadana solicita: “En la calle... peatonal, hay 4 escalones. No se puede pasar con sillas de ruedas y/o carritos. Solicita que se instalen dos pequeñas rampas. Es un tramo entre calle.....”.*
- *“La calle..... es inaccesible para personas con movilidad reducida, carritos de niños o ancianos. Además, de la gran cuesta no hay aceras que permitan el paso y existen escaleras a ambos lados con lo que solo se puede usar la carretera para pasar con carritos. Siendo esta práctica un peligro evidente”.*
- *“Me gustaría que analizarías la posibilidad de poner un paso de cebra con badén a la altura del Número... de la calle.... El motivo es que es una calle en bajada a la cual los coches y autobuses) que llegan desde..... bajan a gran velocidad en sentido decreciente de los números. En ese tramo de calle existen 4 salidas de garaje peligrosas y la gente suele cruzar por la mitad, y no por los semáforos que están muy distanciados”.*
- *“Mejora de la accesibilidad peatonal en las escaleras que unen la calle... con la plaza de... (la zona de los números...de la misma). Esta escalera está desprovista de pasamanos, tiene una barandilla demasiado baja y los peldaños son irregulares. A menudo está sucia y cuando llueve o cuando alguien ha orinado en el rellano, la pendiente del mismo o la ausencia de desagüe, hace que el charco se quede ahí hasta que se seca...”*
- *“Buenas noches. Quisiera solicitar la colocación de un cruce o paso de peatones en la calle.....), a la altura de los números..... En la actualidad hay que andar unos 100 metros a ambos lados para cambiar de acera, lo cual hace que muchas personas crucen indebidamente con el riesgo de atropello que ello supone (más en esta calle, que es de doble sentido y los coches van a gran velocidad). Adjunto un archivo explicativo donde expongo las posibles ubicaciones”*

- *“La calle..... era de subida y bajada para coches. Ahora la subida se ha puesto sólo para bicis y eso hace que la entrada a la zona de..... sea muy complicada, cuando la zona ya es complicada de por sí. Uso bici habitualmente, así como mi pareja y mi suegra, es decir, estamos familiarizados con las dificultades para los que solemos usarla, pero cerrar una calle de subida desde (con una gran afluencia) a los coches, teniendo además dos calles más de baja.”*

19. BiciMaD

Esta submateria presenta para el año 2016 unos datos de entrada de 1.856 SyR, representando el 14% dentro de la materia “Movilidad, Transportes y Multas”. Es la segunda de las submaterias que dentro de ese grupo ha recibido mayor número de SyR, por detrás de la submateria SER.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
BiciMAD	1.856	13,74%	3,19%

El análisis de las SyR muestra que la causa principal de presentación está relacionada fundamentalmente con reclamaciones por el servicio prestado, fundamentalmente, por el mal estado de las bicicletas, los tótems y el soporte técnico.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la entrada de SyR:

- Reclamaciones por deficiente funcionamiento de los tótems: anclajes estropeados, etc.
- Quejas por mal funcionamiento de las bicicletas: ruedas poco infladas, sillines, frenos, etc.
- Reclamaciones por el deficiente mantenimiento de las bicicletas: sillines, ruedas, cadenas, etc.
- Quejas por deficiente atención del soporte técnico en la resolución de incidencias con bicicletas, saldos, pérdidas de tarjeta, etc.
- Reclamaciones y sugerencias relacionadas con ubicación de los tótems: solicitud de nuevas ubicaciones, cambios de lugar, etc.
- Peticiones de aumento de frecuencia de la reposición de bicicletas en tótems.
- Quejas por deficiente funcionamiento de la tarjeta BiciMAD: saldos.

- Quejas sobre la app de BiciMAD.

En el informe anual emitido desde la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental se señalan las siguientes actuaciones que se han ejecutado durante el 2016 en relación con BiciMAD:

- Mejora en el mantenimiento de las bicicletas.
- Mejora en la atención al usuario y resolución de incidencias.
- Sistema más transparente en la que el usuario puede consultar sus usos, consumos y saldos.

Por otra parte, de cara al año 2017 se han planificado las siguientes acciones:

- Ampliación de las estaciones y del número de bicicletas del servicio.
- Renovación de 1.000 bicis.
- Desarrollo de una app sencilla para notificación de bicicleta abandonada.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Me gustaría que me facilitaran el detalle del consumo de mi saldo en el servicio BiciMaD, pues sospecho que ha habido errores y no tengo posibilidad de comprobarlo. Sugiero que se incorpore esta opción en mejoras de la aplicación”.*
- *“El ciudadano quiere plantear una sugerencia dirigida a BiciMaD, porque, según indica, la estación XXX, situada en el.....tiene siempre una alta ocupación por las tardes y no dispone de anclajes libres. Por ese motivo, quiere sugerir que, cuando se repongan bicicletas en esa estación, procuren dejar algún anclaje libre para poder dejar las bicis”*
- *“Hoy martes 7/6/2016 he tomado la BiciMad....y avanza de forma aceptable, pero suena porque tiene suelta una de las barras que sujetan el guardabarros trasero. Luego he tomado la Bicimad.... que es muy peligrosa, pues frena mal y tarde. Gracias.”*
- *“Buenos días. Soy usuaria del servicio BiciMad y hago uso habitual del servicio, para ir y volver de trabajar principalmente, encontrándome en algunas ocasiones con que mi saldo ha disminuido sin corresponder a ningún uso real y efectivo. Ya planteé una reclamación en relación con esta misma incidencia (referencia 502/2016****), a la cual me remito (por importe total de xxxx euros, de los cuales sólo me fueron devueltos xxxx euros, quedando pendientes xxx euros que aún no me han sido devuelto”.*
- *“Para colaborar en la mejora del servicio, informo de las incidencias que he tenido hoy jueves 15-9-2016 con varias bicicletas BiciMad: - Hacia las 8:20h intento desanclar varias bicicletas en verde en el Tótem de....- sin éxito - Cruzo al otro lado del.... y en el Tótem....consigo desanclar la BiciMad número.... pero el sillín gira en redondo porque la tuerca no se puede apretar completamente, está*

pasada de rosca. -..."

- *"El ciudadano quiere reclamar contra el servicio de Bicimad y Ayuntamiento de Madrid. Hace una semana al dar de alta el servicio de Bicimad y utilizarlo dejó bicicleta anclada en..., la bicicleta se quedó en rojo y llamó en ese momento al servicio de incidencias para comunicarlo. Ha pasado una semana la incidencia sigue sin solucionarse porque no se le ha ajustado saldo, ha llamado en dos ocasiones más para reiterar incidencia y sigue todo igual..."*
- *"Reclamación contra BiciMad. Me desaparece el dinero de mi tarjeta, no puedo desanclar ninguna bicicleta normalmente y de nuevo otro problema con el saldo. Quiero que se me devuelva el dinero que no he gastado y que se me active correctamente la tarjeta. Y la imposibilidad de poder hablar directamente con los técnicos de BiciMad".*
- *"Estoy cansado del servicio nefasto que ofrece BICIMAD, además de pensar que es abusivo el precio y que por ejemplo la base XX no funciona nunca y siempre tengo problemas por el tema del saldo y el anclaje de las bicis".*
- *"Buenas tardes. El lunes 8 cogí una bici y no tenía motor. La tuve q devolver y coger otra. Y me lo han cobrado. Solicitó la devolución ya que estaba estropeada y la devolví al momento".*

20. Multas

En este apartado se analizan las SyR que durante el año 2016 fueron clasificadas dentro de la submateria "multas". Como se ha indicado en el análisis cuantitativo para el año 2016, esta submateria ha recibido 1.461 SyR, lo que supone el 11 % del total de la materia Movilidad Transportes y Multas.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Multas	1.461	10,82%	2,51%

El proceso de análisis de estas sugerencias y reclamaciones nos ha permitido determinar cuáles son las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía. Todas ellas podrían quedar encuadradas dentro de alguno de estos grupos:

- Quejas por sanciones. Incluye también aquellas consideraciones por los afectados sobre ellas. Este tipo de reclamaciones, que cuentan con un procedimiento específico para alegaciones y recursos, si bien durante el año 2016 han sido asignadas a la unidad gestora competente por la materia, para el año 2017 deberán ser objeto de análisis por si procediese su inadmisión directa desde la unidad supervisora, informando al reclamante del procedimiento que debe seguir para que pueda tramitar correctamente su petición. Respecto a

errores, tardanzas y sugerencias de mejora en las notificaciones.

- Quejas sobre poca flexibilidad en las sanciones. Se trata de aquellos escritos en los que la ciudadanía expone que, aunque existió la sanción, solicita al Ayuntamiento una actuación más flexible: carga y descarga breve, ayuda a personas con movilidad reducida, etc.
- Reclamaciones y sugerencias relacionadas con incidencias con la tramitación electrónica sobre multas: presentación electrónica de alegaciones, identificación del conductor, pagos.
- Quejas por disconformidad por la sanción impuesta.
- Quejas sobre la normativa municipal referida a movilidad, multas.
- Reclamaciones en las que se alude a la corresponsabilidad de las políticas y actuaciones públicas en la comisión de infracciones por la ciudadanía: malas infraestructuras, mala señalización, falta de aparcamientos.
- Quejas por la actuación de los agentes de movilidad, tanto en el trato como en la información que facilitan.

En relación con todo lo indicado debe señalarse que la Dirección de General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, principal gestora de estas SyR, en su informe de evaluación anual se señalan diferentes áreas en las que pueden establecerse medidas de mejora:

- Mejora en la información que figura tanto en la página web municipal como en las notificaciones de las sanciones. Todo ello con objeto de hacer constar la posibilidad de obtener copia de los expedientes usando medios telemáticos y concretamente la dirección de correo electrónico gestionmultas@madrid.es
- Incremento de la digitalización del número de alegaciones y recursos de las personas interesadas en los correspondientes expedientes sancionadores con la finalidad de su incorporación a un archivo digital, de tal forma que se permita su acceso telemático a los interesados e interesadas, así como a las dependencias de la Subdirección General encargadas de su tramitación administrativa.
- Mejora de la claridad y comprensión, así como simplificación de los textos de las notificaciones de las sanciones que actualmente resultan complejos para una mayoría de los ciudadanos.

Entre las actuaciones y medidas que ya se han implementado durante el año 2016 para corregir las deficiencias advertidas en el análisis de las SyR recibidas, se señalan:

- Impartición de un curso obligatorio para toda la plantilla de Agentes de Movilidad en relación con la atención al público para evitar, de forma preventiva, que una interacción con el ciudadano o ciudadana derive en un conflicto.
- Identificación de aquellos Agentes que hubieran tenido un comportamiento no adecuado con la ciudadanía para la realización de un curso específico de mayor duración. Esta medida, según informa la unidad gestora, ha sido eficaz ya que se ha constatado un descenso en las reclamaciones del 75%.
- Diseño, prueba y puesta en funcionamiento, dentro de la página web municipal, de un formulario para permitir las identificaciones telemáticas de conductor, tanto en aquellos supuestos en los que es obligatorio por mandato legal como en los casos en los que de forma voluntaria haya deseado hacerlo el titular del vehículo denunciado. Mediante dicho formulario y, siempre salvaguardando la necesaria seguridad jurídica respecto de la legitimidad de la persona que efectúa el trámite se permite la introducción de los datos necesarios para poder identificar al conductor en el momento de la presunta infracción, evitando de esta forma desplazamientos a los registros para la presentación de la documentación correspondiente o su remisión por correo.
- Introducción de modificaciones a nivel tanto de la información que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web de la corporación, en materia de multas de circulación, como en el apartado de “preguntas frecuentes” de la misma con el fin de incluir determinadas novedades respecto de las que eran frecuentes las reclamaciones y sugerencias realizadas, tales como la implantación y puesta en funcionamiento del Área de Prioridad Residencial “Opera”, la activación del Protocolo de medidas por episodios de alta contaminación o las medidas de restricción de tráfico privado en la zona centro de la ciudad durante las Navidades 2016.
- Con el fin de atender a sugerencias que se realizaban respecto de la clarificación de los motivos de las sanciones impuestas se ha introducido la remisión con las mismas de una carta explicativa de la Concejala Delegada del Área de Medio Ambiente y Movilidad, a través de la cual se intenta dar a la persona interesada no solo información relevante sobre la presunta sanción cometida, sino también sobre los motivos de incremento de la seguridad vial que con ella se persigue, en un intento de informar y de concienciar de cara a prevenir, en la medida de lo posible, la repetición de conductas similares objeto de la denuncia.
- En respuesta a las sugerencias que se efectuaban en el sentido de que, sobre todo en infracciones derivadas de instalación de nuevos dispositivos de control tales como radares o foto-ojo, se avisará a los posibles infractores antes de tramitar las oportunas sanciones, y por Instrucción del Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación de 25 de mayo de 2016, se ha habilitado

un sistema de forma que durante los dos primeros meses tras la instalación y/o modificación de dispositivos de control y captación de infracciones de tráfico no se sanciona, sino que se remite a la persona interesada una carta de aviso en la que se le explica la infracción cometida y la necesidad de tener en cuenta la nueva regulación en el futuro para evitar posibles denuncias.

- Con motivo de las sugerencias realizadas por las personas afectadas por la anulación de oficio de determinadas denuncias cursadas con ocasión de la puesta en marcha del Área de Prioridad Residencial “Opera” y la devolución de las cantidades en su momento abonadas de forma indebida se puso de en marcha un procedimiento especial y simplificado de tramitación de la revisión, aprobación y orden de devolución de todas esas cantidades, de forma que se ha reducido significativamente el tiempo total, permitiendo un reintegro efectivo de las cantidades indebidamente ingresadas a los interesados e interesadas.

En cuanto a medidas que se están planificando para su aplicación durante el año 2017 se encuentran las siguientes:

- Proceso de revisión general de los textos de las notificaciones enviadas a la ciudadanía dentro del marco del procedimiento administrativo de tramitación de las sanciones en materia de circulación, de cara a lograr el mayor grado de simplificación y comprensión sin que ello afecte a la necesaria seguridad jurídica derivada de tal trámite.
- Mejora de los mensajes de error que se muestran en el formulario existente en la página web municipal en relación con la identificación telemática de conductores, de forma que los mismos sean perfectamente comprensibles para los usuarios y usuarias y faciliten una información clara y precisa en relación con el error ocurrido y sus posibles formas de resolución.
- Incorporación de una prueba fotográfica que deberá acompañar a las denuncias por infracciones estáticas de circulación, fundamentalmente las derivadas de estacionamientos, de forma que se incremente la seguridad jurídica tanto para el presunto infractor como para los órganos y dependencias municipales encargadas de su gestión y tramitación.
- Unificación de los identificadores de los dispositivos de captación de imágenes por radar que son gestionados por Policía Municipal y por el cuerpo de Agentes de Movilidad, de cara a permitir su fácil identificación y ubicación por parte de las personas que hayan sido denunciadas por presunta infracción.
- Reorganización de la oficina de atención a la ciudadanía ubicada en la planta baja de la calle de Albarracín nº 33, para permitir una más rápida y cómoda atención a las personas interesadas en la tramitación de expedientes por

presuntas infracciones en materia de circulación, tanto para la obtención de información general o específica para un expediente concreto, como para la presentación de escritos o solicitudes relacionados con ellos.

A continuación se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR descritos:

- *“Buenos días, Hice un recurso para una multa de tráfico y en su notificación de resolución se advierte claramente que no han leído el recurso. La notificación dice que el "agente goza de presunción de certeza", cuando lo que se decía en el recurso es que el Vado que motiva la reclamación ya no tiene autorización, por lo que la prohibición deja de ser válida, Esta situación deja al reclamante en una situación de INDEFENSION total. ¿Qué puedo hacer?...”*
- *“El ciudadano sugiere: “me gustaría sugerir, en estos momentos en los que la tecnología está muy avanzada, que por favor, se notificaran antes las multas. así se podría evitar que un mismo incidente se repita varias veces en días consecutivos. teniendo un sistema correcto, que lo notifique antes, hubiese evitado varias multas, costes hacia a mí y la burocracia que le implica a la administración generar las multas.”*
- *“La ciudadana indica: “que dentro del periodo voluntario ha ido a realizar el pago por internet de una multa de circulación, no ha podido hacerlo porque le aparecía que estaba fuera del periodo voluntario de pago, llamando al 010 para intentar resolverlo y pagarlo por estar dentro del periodo voluntario de pago, me han informado de que el horario de pago mediante internet es hasta las 20:00 horas del último día del periodo voluntario, sin embargo quiero hacer constar el desconocimiento...”*
- *“Estoy intentando presentar una alegación en línea sobre una multa de tráfico y en el último paso no puedo firmar dicha solicitud. poseo certificado electrónico (nunca me ha dado ningún problema) y el programa autofirma, desde el 010 me indican que me comuniquen de esta manera puesto que debe ser un error de la página del ayuntamiento. decir que necesito una solución cuanto antes para poder cumplir así los plazos estipulados. Gracias”.*
- *“Muy buenas, quisiera presentar una alegación a una multa pero al intentar descargarme el modelo de formulario para presentarlo en la oficina me reenvía a otra página. Me podrían hacer el favor de adjuntarse dicho documento o si lo puedo obtener de alguna otra manera”*
- *“El representante de una empresa tiene muy complicado o es imposible, la identificación de un conductor multado a través de su web, i.explorer y certificado electrónico. ruego revisen proceso o realicen un video demostrativo”.*
- *“No se puede identificar vía WEB al conductor del vehículo en el marco del procedimiento sancionador de tráfico: la web del ayuntamiento deja sombreadas e inmodificables varias casillas de datos del interesado”.*
- *“El pasado día 21 de junio, presenté dos reclamaciones a través de esta misma vía, al haberse producido errores en el momento de registro de dos formularios de identificación de conductor”.*
- *“La persona reclama porque la han sancionado por estacionar en zona señalizada para uso exclusivo para personas con movilidad reducida en.... Tenía la tarjeta de estacionamiento en lugar visible entre el volante y el asiento del copiloto, boletín.... Quiere reclamar contra la persona que le ha sancionado, que esté atento a este tipo de cosas...”*
- *“Una vez que aparco en carga y descarga para dejar la herramienta a pie de obra lo que me hacen es multarme porque no muevo la furgoneta inmediatamente (hablamos de 5 minutos) porque tengo*

que subir la herramienta a la obra puesto que si no me roban y tengo que elegir entre que me roben o me multen. hemos pagado el ticket desde las 09:18 a 18:08 en zona azul, nos movemos para acercar la herramienta porque una persona físicamente no puede y en el momento de acercar la herramienta es cuando nos multan...”

- *“Reclama ante la falta de contestación de la devolución de ingresos de una multa de circulación por entrar en el APR que solicito a través de correos el día 3 de marzo. Posteriormente ha enviado dos correos electrónicos el 9-08-2016 y el 17-08-2016 a devolución multas. No ha recibido ninguna respuesta de cuándo se va a realizar esta devolución. La multa está a nombre de XXX con... con número de boletín de denuncia...”*
- *“En el último año he recibido infinidad de multas por no tener colocado distintivo de aparcamiento autorizado, cuando en todo momento he tenido colocada en el parabrisas de mi vehículo la tarjeta especial de movilidad reducida. En otra ocasión decían que el documento que tenía colocado en el coche no era válida, a pesar de que la tarjeta es oficial y expedida en Canarias. En los últimos días he recibido tres con nº expedientes”...*

21. Clases y escuelas deportivas

Esta submateria ha presentado para el año 2016 unos datos de entrada de 1.434 SyR, lo que representa el 26% de todas las solicitudes dentro de la materia “Deportes”, siendo la segunda submateria con más reclamaciones y sugerencias dentro de ese grupo.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Clases y escuelas deportivas	1.434	25,94%	2,46%

En la submateria clases y escuelas deportivas se recogen todas aquellas SyR referidas a problemas de sustitución de profesorado (no coberturas y demoras en la incorporación), supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.

El análisis de las SyR ha permitido relacionar cuáles han sido los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias. Todas las SyR recibidas se pueden incluir en alguno de los apartados siguientes:

- Quejas por la falta de sustitución del profesorado.
- Quejas por el desarrollo de la actividad impartida: cambios de horario y de ubicación, anulación de clases, etc.
- Reclamaciones por falta de materiales apropiados para el desarrollo de la actividad.

- Quejas por falta de plazas en las actividades ofertadas.
- Reclamaciones por excesivo número de alumnos en las actividades.
- Quejas por cambios en las actividades.
- Reclamaciones por los criterios de asignación de las plazas.
- Sugerencias de nuevas actividades y cursos.
- Quejas por el trato recibido por el profesorado.
- Quejas por los conocimientos del profesorado para el desarrollo de la actividad.
- Reclamaciones por cambios en el profesorado.
- Molestias por el proceso de renovación y de inscripción en las actividades.

El estudio por Distritos, principales unidades gestoras⁴⁹ a las que se han asignado las SyR, nos permite indicar las conclusiones más relevantes⁵⁰ que a continuación se relacionan:

Arganzuela

Aproximadamente el 19% del total de SyR asignadas a este Distrito han quedado clasificadas en la submateria "clases y escuelas deportivas".

En el informe anual emitido desde la Coordinación del Distrito se indica que las quejas sobre las actividades dirigidas que se desarrollan en las diferentes instalaciones del Distrito son relativas a la suspensión o el cambio de las actividades deportivas como consecuencia de que no se procede a la sustitución de forma inmediata del profesorado cuando se producen ausencias imprevistas o bajas por incapacidad temporal. Entre otros, se citan las siguientes situaciones:

- Centro Deportivo Municipal Centro Integrado Arganzuela: queja generalizada por la suspensión de actividades dirigidas, por falta de profesorado o por reiteración en la ausencia.
- Centro Deportivo Municipal Arganzuela: queja generalizada por falta de profesorado y por tardanza en cubrir esa ausencia.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito se señalan como áreas de mejora: la necesidad de avanzar en la dotación de personal, el establecimiento de retenes de profesorado para coberturas de bajas y la agilización en la gestión de las

⁴⁹ Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes y Dirección General de Recursos Humanos.

⁵⁰ Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un importante número de SyR sobre esta submateria.

sustituciones del personal para garantizar la correcta prestación del servicio.

Durante el año 2016 se realizaron, a partir del análisis de las SyR recibidas, las siguientes actuaciones para corregir las deficiencias advertidas: solicitud de agilización de las gestiones de cobertura de todo el personal e incremento de carteles informativos y otros medios de comunicación.

Carabanchel

Durante el año 2016 el Distrito de Carabanchel recibió 48 SyR relacionadas con clases y escuelas deportivas, lo que representa el 6,4% del total de las que le fueron asignadas.

El análisis de las SyR recibidas muestra que están referidas a la no sustitución de profesorado en las clases y actividades dirigidas y a la suspensión de clases sin previo aviso como consecuencia de la falta de personal.

Chamartín

Una parte significativa de las quejas (5%) recibidas en este Distrito guarda relación con las situaciones generadas por la deficiente cobertura de vacantes del personal, también con la calidad de las prestaciones del personal y por último, con los horarios y abonos. Estas SyR si bien han estado centradas en dos Centros Deportivos Municipales, han tenido mayor incidencia en el CDM Pradillo (gestión directa). En relación con las actuaciones realizadas en el año 2016 para la corrección de las deficiencias detectadas, el Distrito indica que ha realizado las gestiones oportunas con la Dirección General de Recursos Humanos para solicitar que se resuelva con la máxima celeridad posible la cobertura de vacantes y, también para resolver las disfunciones derivadas de la inadecuada formación de los monitores, cuando es el caso.

Por último, señalar que en el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito se señala que en relación con las SyR relativas a accesos, abonos y horarios se han hecho gestiones con la Dirección General de Deportes para la introducción de mejoras.

Ciudad Lineal

Aproximadamente el 13% de las SyR recibidas en el Distrito se han clasificado dentro de la submateria "clases y escuelas deportivas" y hacen referencia a: falta de plazas en las actividades ofertadas, eliminación de clases y al procedimiento existente en la inscripción en las actividades.

Fuencarral-El Pardo

Aproximadamente el 12% de las SyR asignadas a este Distrito se corresponden con quejas y sugerencias relativas a las actividades dirigidas que se imparten en las diferentes instalaciones deportivas. Fundamentalmente están referidas a la falta de cobertura urgente de ausencias de profesores que han ocasionado la anulación de las clases programadas.

El Distrito, en su informe anual, informa que se han adoptado medidas para facilitar la cobertura urgente de bajas de profesores de actividades dirigidas mediante la movilidad de otros profesores de la misma categoría del mismo Distrito con objeto de evitar que los alumnos y alumnas no pudieran recibir las clases.

Hortaleza

Cuenta con más de 100 SyR clasificadas dentro de la submateria analizada, representando un porcentaje cercano al 15% del total de las asignadas al Distrito. El análisis de las SyR nos muestra que la mayoría de las quejas están relacionadas con: problemas en la renovación de los abonos, retraso en la cobertura de profesores, ausencias no previstas del profesorado, anulación de actividades con o sin previo aviso y problemas de matriculación

En el informe anual que ha emitido el Distrito se informa que con objeto de mejorar los servicios prestados en los Centros Deportivos, durante el año 2016 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del Centro Deportivo Municipal Hortaleza- creación de una plaza de auxiliar taquillero/a con jornada completa en turno de tarde para evitar largas colas de espera en la adquisición de abonos de actividades deportivas.
- Aumento de las plazas en los cursos de natación y pádel en el Centro Deportivo Municipal Los Prunos

Latina

Durante el año 2016 el 9% de las SyR recibidas en el Distrito se correspondían con clases y escuelas deportivas, fundamentalmente, centradas en disconformidad con la actividad ofertada, conocimientos y actitud del profesorado, suspensión de clases sin previo aviso y finalización de actividades antes ofertadas.

Moncloa-Aravaca

Más del 10% de las SyR asignadas al Distrito se corresponden con reclamaciones y sugerencias incluidas dentro de la submateria “clases y escuelas deportivas”. El análisis de las SyR clasificadas en esta submateria permite relacionar diferentes motivos de queja: horarios de apertura, cambios frecuentes en el profesorado y demora en la cobertura de ausencias de profesorado.

Puente de Vallecas

El 7% de las SyR recibidas en el Distrito están relacionadas con las clases y escuelas deportivas ofertadas. Su análisis permite comprobar que están referidas a faltas puntuales de atención a los usuarios por parte del profesorado y quejas por la suspensión de actividades dirigidas como consecuencia de obras de conservación y acondicionamiento.

Retiro

Aproximadamente el 9% de las asignadas al Distrito se han clasificado dentro de esta submateria. El análisis de las SyR muestra que los principales motivos de quejas y sugerencias están relacionados con: horarios muy reducidos para las actividades, conocimientos y actitud del profesorado y la escasa oferta de plazas en actividades programadas.

San Blas-Canillejas

El Distrito de San Blas-Canillejas ha recibido un total de 72 SyR sobre clases deportivas, lo que representa el 10% del total del Distrito. Los principales motivos de presentación están referidos a: falta de material en las clases, suspensión de oferta de actividades, disconformidad con el desarrollo de la actividad y suspensión de clases.

Usera

Durante el año 2016, el Distrito de Usera recibió 80 SyR relacionadas con el desarrollo de las clases y actividades programadas (11%). El análisis de las SyR asignadas al Distrito indica que los principales motivos de quejas y sugerencias están referidas a la suspensión de clases programadas, suspensión de actividades, la actitud y conocimientos del profesorado, los continuos cambios de profesores y la demora en la cobertura de las bajas del profesorado.

Vicálvaro

Aproximadamente el 50% de las reclamaciones asignadas a la materia “Deportes” están relacionadas con la reducción de clases y actividades debido a la carencia de medios personales, la poca agilidad en la sustitución del profesorado en caso de ausencias o bajas y, finalmente, derivado de todo lo anterior, las solicitudes de devolución de los importes abonados por actividades no impartidas.

Villaverde

Aproximadamente el 50% de SyR asignadas a la materia “Deportes” se corresponden con quejas y sugerencias sobre el desarrollo de las actividades, la falta de profesorado, la demora en las coberturas por ausencias o bajas y la suspensión de clases.

Los datos de esta submateria por Distritos se muestran en la siguiente tabla:

Distritos	2016	% respecto al total de SyR del Distrito
Arganzuela	141	18,88%
Barajas	38	5,09%
Carabanchel	48	6,43%
Centro	9	1,20%
Chamartín	41	5,49%
Chamberí	11	1,47%
Ciudad Lineal	95	12,72%
Fuencarral-El Pardo	89	11,91%
Hortaleza	112	14,99%
Latina	64	8,57%
Moncloa-Aravaca	82	10,98%
Moratalaz	29	3,88%
Puente de Vallecas	55	7,36%
Retiro	68	9,10%
Salamanca	39	5,22%
San Blas-Canillejas	72	9,64%
Tetuán	22	2,95%
Usera	80	10,71%
Vicálvaro	97	12,99%
Villa de Vallecas	34	4,55%
Villaverde	59	7,90%
TOTAL	1.285	100,00%

A continuación se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“En el Polideportivo..., se ha dejado de ofrecer clases de pilates, los viernes a las 19 horas, para la próxima temporada 2016/2017 en el marco de las actividades que presenta el centro. Presento esta reclamación para solicitar que se vuelva a ofrecer la clase de pilates los viernes como se ha ofrecido todos estos años atrás”.*
- *“Buenos días: Creo que llevo 4 años seguidos en piscina dirigida del Centro Deportivo Municipal... y es genial. (anteriormente, hacia finales de los 90 y hasta ahora en el gimnasio en diversas ocasiones). También mi familia, 4 miembros somos en total, utilizamos las instalaciones. Desde hace ni se sabe e intentado conseguir clases de Yoga pero es imposible al tener poca oferta, solo dos clases a la semana. Sugiero y nos gustaría a mucha gente que ampliaran la oferta de Yoga...”*
- *“Exposición de los hechos: El martes, xx de xxxx de 2016, los alumnos de la actividad de Aeróbic que tiene comienzo a las 18 horas hemos estado esperando a empezar la clase unos 12 minutos. Al preguntar al monitor encargado de la sala de máquinas contigua sobre si podía informarnos del motivo de la ausencia de la profesora, ha llamado a las oficinas donde le han comunicado que debía realizar él la sustitución. Sin embargo, él mismo ha añadido que no podría darnos una clase de aeróbic...”*
- *“Buenos Días: La reclamación va dirigida al Centro Deportivo... y concretamente al área de la escuela de natación para niños. Parece ser, que en base a algún convenio, normativa, etc., que por el momento ha sido imposible de consultar, las clases de natación dirigidas a niños han sido modificadas sin previo aviso, en cuanto a los ratios de niños por calles, días y horarios de impartición de las clases, preferencia de antigüedad en el centro para renovaciones...”*
- *“Soy alumna de las clases de pádel que se imparten el Polideportivo... y no hay profesor que las dé, desconociendo cuándo nos proporcionarán uno. No entiendo esta situación ya que cuando finalizaron las clases en junio disponíamos de uno y muy profesional y competente con el que estábamos todos muy contentos, su nombre es..... En el Polideportivo nos dicen que la contratación de los profesores depende del Ayuntamiento y por eso quiero reclamar...”*
- *“Estoy matriculada en las clases de pádel que se imparten en el Polideportivo.... y que supuestamente comenzaban hoy día 6 de septiembre. Pues bien, a las 13:00h nos avisan de que no tenemos clase y lo peor que no se sabe cuándo o si las vamos a tener ya que parece ser que no tenemos profesor. Todo ello cuando nos consta que el profesor del curso pasado está disponible y a la espera de que se tome una decisión....”*
- *“Buenos días. Se ha abierto la piscina cubierta del polideportivo... pero sólo está abierta de lunes a viernes. Los fines de semana no abre. En mi caso necesito nadar para evitar dolores de espalda y mejorar la movilidad de los hombros y el que esté cerrada los fines de semana me obliga a desplazarme a la piscina....., bastante más lejana y ello me supone bastante trastorno. No entiendo por qué no abre la piscina...”*
- *“Clases de danza oriental en el Centro Cultural...: Buenos días, Soy alumna desde hace 8 años del Centro Cultural... en varias actividades; en concreto, en Danza oriental llevo desde el principio. Este año, en lo que llevamos de curso (6 meses), hemos tenido 5 profesoras. Además, al no haber niveles, cada profesora nueva que viene empieza desde cero, por lo que perdemos el tiempo y nos aburrimos....”*

22. Calidad del aire

Esta submateria presenta para el año 2016 unos datos de entrada en el Sistema de 1.152 SyR, representado el 6% dentro de la materia “Medio Ambiente”.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Calidad del aire	1.152	5,63%	1,98%

El análisis de las SyR indica que los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias durante el año 2016 estuvieron relacionados, principalmente, con dos cuestiones: el protocolo de contaminación y los olores procedentes de las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez. No obstante, también se han presentado alguna que, de forma genérica, se refieren a los índices de contaminación de la Ciudad de Madrid y la necesidad de adoptar medidas para disminuirlos.

Respecto a la primera, la entrada en vigor durante el año 2016 del Protocolo de medidas a adoptar durante los episodios de alta contaminación en la Ciudad de Madrid y su activación, en varias ocasiones a lo largo del año, ha motivado la entrada de un gran número de reclamaciones y sugerencias.

El análisis de las SyR sobre este asunto permite establecer la siguiente relación de motivos que determinaron su presentación:

- Quejas por falta de información sobre el Protocolo.
- Reclamaciones por la tardanza en comunicar la activación del Protocolo.
- Molestias causadas por no poder hacer uso del vehículo privado.
- Desacuerdo con la adopción de la medida.
- Sugerencias en relación con la activación del Protocolo.
- Reclamaciones solicitando devolución del IVTM, de los billetes de transporte público, etc.

El segundo grupo de reclamaciones estuvieron relacionadas con el Parque Tecnológico Valdemingómez. La mayoría relativas a los olores que los ciudadanos y ciudadanas que viven en el entorno cercano a sus instalaciones percibieron a lo largo del año 2016.

El análisis de las quejas presentadas permite señalar los siguientes aspectos comunes a todas ellas: incremento durante el 2016, con respecto al 2015, en un 10% del

número de reclamaciones; que los meses de junio, julio, agosto y septiembre son los que más reclamaciones han recibido y que la mayoría están referidas a “mal olor”, “olor pestilente” y “olor a basura”.

En el informe anual emitido desde la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez se señalan como acciones ya ejecutadas durante el año 2016:

- Control de la gestión de los procesos para minimizar el impacto que pudieran tener sobre la zona.
- Finalización de estudios olfatométricos para determinar la ejecución de medidas correctoras y de minimización de impacto que la gestión y tratamiento de los residuos pudiera estar teniendo sobre la zona. En relación con esto, se señala en el informe que se ha planificado para el 2017 realizar el seguimiento del efecto de la implantación de las medidas correctoras mediante la realización de dos estudios olfatométricos anuales.

A continuación se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Hola, El protocolo de contaminación, aunque necesario, tiene un problema obvio, el momento en el que se avisa. Pudiendo entender que las mediciones se hacen de noche, no parece razonable esperar hasta la última medición para avisar de qué se hace al día siguiente. Lo ideal sería decidir hoy qué se hace pasado mañana, así todo el mundo estará informado y se podrá organizar con antelación. Y si luego baja, pues eso que nos ahorramos en contaminación, no pasa nada por pasarse de precavido...”*
- *“Buenas noches, Me parece lamentable que a las 21.33 de la noche anterior a un supuesto estado 3 del protocolo de contaminación, no sepamos si se va a activar o no dicha fase. Creo que los madrileños no debemos estar pendientes a cada rato de tweets del ayuntamiento. Yo no sé cómo tengo que ir mañana a trabajar... no lo veo normal...”*
- *“Estoy de acuerdo con la medidas ante la contaminación, pero no entiendo que un residente con distintivo SER, no pueda aparcar en zona azul, mientras esta el protocolo de contaminación y solo pueda en verde. En la zona de universidad donde vivo, no hay suficientes plazas verdes para todos y al final tenemos que estar más de una hora dando vueltas y contaminando innecesariamente, cuando lo que se busca es lo contrario. Imagino que nadie se habrá parado a pensarlo, porque si no se entiende...”*
- *“Buenos días: En episodios de alta contaminación que restrinjan la circulación en la ciudad, el transporte público debería ser gratuito. Gracias y saludos”*
- *“Reclamo un protocolo de actuación, antes de tomar las medidas de mañana como sin coche los pares. Los ciudadanos necesitamos saber cómo actuar...”*
- *“El ciudadano quiere una solución para la gente que está trabajando y no puede ir a Madrid con herramientas en transporte público, en los días en los que se active el protocolo por contaminación.”*
- *“Reclama ante el Ayuntamiento de Madrid por el protocolo de actuación en caso de contaminación. En caso de tener la fase más alta que no permite circula en el término de la M30. Teniendo*

autorización de estacionamiento regulado, en el caso de tener que salir de Madrid o entrar a mi caso a mi propia casa no me dejarían...”

- *“La ciudadana está en disconformidad con el protocolo por lo siguiente: ella necesita el vehículo para desplazarse, concretamente para trasladarse a su zona de trabajo. Además, vive en la zona de residentes y tiene pagada una plaza de garaje en su zona. Por tanto, si no puede acceder a la plaza de garaje está perdiendo días que ya ha pagado, perdiendo dinero.”*
- *“El ciudadano es residente de la almendra central de Madrid y su coche tiene matrícula y el día 29/12/2016 no podrá circular para ir a trabajar fuera de la almendra central, pero se está impidiendo su derecho a circular para ir trabajar y necesita llevar su vehículo a trabajar, por lo que ruega se pongan en contacto con él para poder prorratear el IVTM, puesto que se le está impidiendo la circulación”.*
- *“Buenas tardes, Mi reclamación es en referencia a los índices de Contaminación que estamos sufriendo en Madrid, especialmente en el Centro. Soy vecina del.... y es realmente insoportable, hoy especialmente llego a mi casa con sabor a monóxido de carbono porque literalmente nos lo estamos comiendo. Por favor, pedimos urgentemente medidas en el centro pues afecta muy negativamente a nuestra salud...”*
- *“El olor del día 23 en el barrio del... era especialmente asqueroso, olía a quemado, comenzó por la tarde y duró toda la noche. ¿Han decidido exterminarnos?”*
- *Hoy de nuevo se producen olores insoportables en el... proveniente de Valdemingómez. No hay derecho a que tengamos que padecer esta situación, por favor solucionen rápido este problema para que podamos vivir y respirar en esta zona de Madrid”*

23. Mobiliario urbano

La submateria mobiliario urbano recibió durante el año 2016 un total de 1.062 SyR, representando dentro de la materia “Vías y Espacios Públicos” el 25% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2016
Mobiliario urbano	1.062	24,61%	1,82%

Dentro de esta submateria están recogidas todas aquellas sugerencias y reclamaciones referidas a instalaciones o elementos que ocupan espacios públicos y cuya finalidad es atender una necesidad social o prestar un servicio a la ciudadanía: bancos, papeleras, vallas peatonales, aparcabicicletas, aparcamotos, bolardos, horquillas, baños públicos, Mupis, etc.

Debe indicarse que en el análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2016 dentro de esta submateria se ha detectado que un número importante de ellas se corresponden más que con reclamaciones sobre una determinada actuación municipal con solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o con reparación de ya existente. Recordemos que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISA para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de solicitudes e incidencias. Sin perjuicio de lo indicado, todas las entradas que se han producido a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas a las unidades gestoras para que procediesen a su tramitación.

El estudio individualizado de las SyR permite establecer una relación de los diferentes motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones:

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales, fundamentalmente.
- Molestias por existencia excesiva de bolardos, bancos, etc.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de quioscos abandonados o que se encuentran en mal estado de conservación.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones por deficiente estado de conservación del mobiliario: fundamentalmente referidas a bancos.
- Reclamaciones por cambios de ubicación del mobiliario, fundamentalmente bolardos y bancos.
- Solicitudes de instalación de aparcabicicletas, aparcamotos.
- Quejas por la concesión e implantación de Mupis.
- Reclamaciones por no la demora o no atención de los AVISAS.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, se realiza el siguiente análisis sobre la submateria que aquí se trata:

- Casi el 30% de las SyR sobre mobiliario se corresponden con nuevas solicitudes de mobiliario urbano, entre los que destacan las nuevas necesidades y solicitudes de aparcamotos y aparcabicis. En relación con ellas se propone continuar con la evaluación de las solicitudes y proceder, cuando se considere objetiva, a proponer e implantar soluciones.
- El 28% de SyR se corresponden con concesión e implantación de MUPIS y la percepción de los usuarios respecto de los mismos, con la solicitud de

implantación de baños públicos (o su desacuerdo) y opiniones generales sobre recoge pilas, recoge vidrios, etc.

Por su parte, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, que tiene competencias sobre el equipamiento urbano, señala en su informe anual continuar con el nivel de conservación de mobiliario urbano, sustituyendo las unidades viejas.

A continuación se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *“Hola Buenos Días: Esta sugerencia o reclamación ya es la 3ª que pongo. Solicitud de instalación de bancos para sentarse en la..... No existe absolutamente ningún banco. Según la contestación del técnico de la zona ya hay suficientes bancos en la zona. En la Calle... a la altura del nº... existía un banco y lo retiraron para colocar una terraza, pero hay sitio de sobra para la colocación del banco..”*
- *“El ciudadano expone.... solicita que se pongan aparca bicis junto a la puerta de entrada de la fundación”*
- *“Banco para sentarse en mal estado situado en una pequeña plaza frente al número 15 de la calle... ruego que lo retiren o pongan otro gracias”*
- *“En este barrio hay muchas personas mayores y nos gustaría que nos pusieran bancos para poder descansar de camino al parque o al mercado en la calle... por la acera de los impares. Tengo 89 años y no puedo acudir a la junta Municipal a presentar la instancia por escrito como me dicen desde el 010. Me gustaría que si se pudiera, tuvieran en cuenta esta sugerencia”.*
- *“Me gustaría que modificaran muchas de las papeleras..., ya que por su diseño, la mayoría de las veces es muy difícil depositar dentro los desperdicios, y debido a la suciedad de las mismas, hay que tocarlas para que no caiga al exterior la basura y es antisalubre”.*
- *“Presente una reclamación para la colocación de bolardos en marzo del año pasado, con número 502/2015/****. Se me respondió a esa reclamación indicándome que quedaría solucionado en el segundo semestre del año pasado. A fecha de hoy, todavía no se han colocado los bolardos, con lo que presento de nuevo reclamación por ello y espero que esta vez sí que hagan lo que dicen que van a hacer”*
- *Estimados Sres.: en relación con el escrito adjunto les agradecería me informarán en relación a la situación actual de las actuaciones que debían haberse realizado para la reposición de bolardos, y cuando se han llevado a acabo. Hace más de una año de la reclamación y la situación no ha sido resuelta. “No se reparan los bolardos arrancados y que impiden aparcar en las aceras...”*
- *“Buenas tardes, El motivo de la presente reclamación es solicitar por enésima vez la reposición de la horquilla que había en mi vado antes de ser arrancada por un camión. Llevo dos años solicitando esto mismo y sólo obtengo un correo donde me dicen que del ayuntamiento lo pasan a medio ambiente, de medio ambiente a policía municipal.... Si es necesario mandaré cada día de la semana una reclamación u optaré por algún otro medio hasta que me hagan caso”*
- *“Bancos. Relacionado con la petición 2**** y con anotación 2015/0***. Solicita reposición de bancos que había anteriormente en los miradores en ambos lados de la calle alhambra en el parque...”*
- *“La ciudadana reclama sobre un baño público que está situado frente al..., frente a.... Este baño pone siempre que esta averiado o fuera de servicio, pero los empleados del autobús turístico acceden con*

tarjeta a estos baños. La ciudadana tiene un puesto en la zona y no tiene posibilidad de uso de este baño cuando ella tampoco puede acceder a otros baños al estar sola en el puesto...”

- *Comunica que no se ha solucionado varios avisos en relación a bolardos y horquillas. Peticiones relacionadas 1**** y 2*****. Reposición de horquillas. Solicita contestación por escrito”.*

24. Recomendaciones Tributarias

En el ámbito de las SyR Tributarias la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es competente para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información que se produzcan por la aplicación del sistema tributario local. En el caso concreto de las reclamaciones y sugerencias, a través de su estudio, se pueden ir detectando los problemas que, de forma más frecuente se pudieran estar produciendo y, a la vista de estos, poder determinar las causas que inciden en que las quejas se reproduzcan. Con este análisis es posible precisar si ello se debe a que los instrumentos normativos recogidos en la Ley General Tributaria o en la Ordenanza Fiscal General del Ayuntamiento de Madrid no están adecuadamente regulados o a que la práctica administrativa es la causante de obstaculizar el adecuado desarrollo de dichos instrumentos. De esta forma se podrán determinar qué aspectos concretos o qué práctica administrativa específica pueden ser los causantes de esas situaciones.

Detectadas las causas, corresponde a la Dirección General presentar las recomendaciones de carácter tributario para una más correcta aplicación de la norma por parte de la Administración tributaria madrileña. En definitiva, proponer medidas, normativas o de otro tipo, que incidan en una mejora efectiva de los derechos de los contribuyentes y, sin duda, en la consecución de la reducción del número de reclamaciones tributarias, así como la aceptación voluntaria del sistema tributario local.

En el año 2015, como resultado del análisis realizado sobre las SyR de carácter tributario que se recibieron en el Sistema SyR, desde el Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias, adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se propusieron, con fecha 30 de junio de 2016, una serie de recomendaciones para la mejora de la gestión municipal en materia tributaria. Como resultado de este envío, desde la Dirección de la Agencia Tributaria de Madrid, con fecha 11 de agosto de 2016, se trasladó a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía un informe en el que se detallaban las actuaciones emprendidas o proyectadas por la Agencia Tributaria en relación con las recomendaciones enviadas⁵¹

Debemos señalar que del conjunto de Recomendaciones tributarias del año 2015 se

⁵¹ En los anexos 8 y 9 se incluyen el informe enviado y la contestación al mismo.

ha podido comprobar que para el año 2016 se ha producido un descenso de SyR sobre las siguientes materias: incumplimiento de los artículos 607 de la LEC y 171 de la LGT, en el retraso en la resolución de las solicitudes de aplazamiento/fraccionamiento en vía ejecutiva, en las mejoras en el flujo de información entre la Jefatura de Tráfico y la Agencia Tributaria de Madrid y en la información facilitada sobre aplazamientos/fraccionamientos. Sin embargo, respecto a aquellas referidas a retraso en la devolución de cantidades indebidamente recaudadas, ampliación del período de pago en período voluntario, requisitos formales de las bonificaciones y potenciación del uso de nuevas tecnologías de la información de calidad en la gestión tributaria, durante el año 2016 no se ha detectado que se haya producido un descenso.

Siguiendo la misma línea, en la memoria del año 2016 se ha realizado de nuevo el análisis de todas las SyR de carácter tributario que habían entrado en el Sistema SyR y se han elaborado una serie de recomendaciones para los diferentes órganos gestores que pudieran estar afectados por las mismas (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, etc.) con objeto de que puedan ser valoradas por las unidades responsables en la materia.

El estudio cualitativo de las SyR de carácter tributario permite realizar las siguientes recomendaciones:

- **Falta de cobro de recibos domiciliados**

Se han recibido quejas de contribuyentes cuyos recibos domiciliados no figuran, tras la fecha de cobro, como abonados en MI CARPETA y plantean su queja al Ayuntamiento por ello. Dado que el artículo 34 y concordantes de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicio de Pagos, establecen un plazo máximo de 8 semanas para que las entidades financieras proporcionen la información relativa al cobro o no de los recibos, el Ayuntamiento no dispone de esta última en el momento que se plantea la queja, por lo que no puede informar acerca del cargo del recibo. Dado que la normativa citada establece el plazo máximo para proporcionar la información, podría plantearse desde la Agencia Tributaria de Madrid a las entidades colaboradoras el envío de dicha información en un plazo más breve.

- **Mejora en la información sobre las condiciones de las actividades retribuidas a través de precios públicos**

Se dan muchas quejas de usuarios de actividades socio-culturales y deportivas que se retribuyen a través de precios públicos que, descontentos con las mismas, solicitan la devolución del importe abonado. Sería conveniente que, por los

organismos que prestan los servicios, se insistiera a las personas usuarias acerca de que solo cuando no se preste o desarrolle el servicio por causas no imputables al obligado al pago del precio, se puede llevar a cabo la devolución del importe abonado.

- **Retraso en la devolución de cantidades adeudadas correspondientes al SER.**

Se han producido durante el pasado ejercicio numerosas quejas de contribuyentes en relación con la devolución de cantidades correspondientes al abono indebido de la Tasa del SER.

Se produce, además, la circunstancia de que, por los propios servicios del Área de Medio Ambiente y Movilidad de la que depende la gestión del régimen económico del CIM (Contrato Integral de Movilidad) se reconoce en sus informes referentes a la devolución de esta Tasa que, en la actualidad, se están tramitando las devoluciones correspondientes al mes de octubre de 2015. A la vista de este dato, creemos que, por parte del Área de Medio Ambiente y Movilidad, deberían implementarse las medidas necesarias para solucionar este retraso. Ello no solo por los perjuicios que se causa a los contribuyentes, sino también por el coste económico que acarrea al Ayuntamiento en concepto de intereses de demora.

- **Compensación de deudas en vía ejecutiva.**

Se han producido quejas de contribuyentes que hacen referencia a la posibilidad de compensación de deudas en vía ejecutiva con otras que ya tiene reconocidas a su favor.

Aparte de reiterar la recomendación que ya hicimos en la Memoria Anual del pasado año de que se agilicen los trámites de devolución de ingresos indebidos, hay que hacer referencia a la necesidad de que se adopten las medidas oportunas para que se devuelva únicamente lo debido. Es decir, para que las cantidades a devolver se hagan efectivas una vez devueltas, en todo caso, las deudas en vía ejecutiva que pudieran tener los contribuyentes con el Ayuntamiento y que legalmente corresponde compensar en virtud de lo dispuesto en la Ley General Tributaria (artículos 71 y siguientes), para lo cual deberá reforzarse la pertinente comprobación con la base de datos de recaudación ejecutiva previa a la devolución.

- **Fecha de control y plazo de pago en vía ejecutiva**

Se producen quejas de contribuyentes a los que las notificaciones de las cartas de pago les están llegando sin plazo para abono de la deuda con el documento recibido.

Ello, siendo conscientes de los esfuerzos realizados por la Agencia Tributaria, debemos, por un lado, insistir nuevamente en la necesaria coordinación con el Servicio de Correos y en la búsqueda de los mecanismos que sean necesarios y, por otro lado, hemos de insistir también en que, entretanto se resuelva por esa vía, debería darse un mayor margen entre la fecha de emisión de los abonares y la fecha límite en que pueden emplearse para el pago (fecha control).

- Domicilio fiscal de los contribuyentes municipales

Durante el ejercicio 2016 se han seguido produciendo disfunciones en la notificación de los diferentes actos administrativos tributarios, por lo que convendría impulsar la existencia de una misma base de datos de domicilios fiscales –reales y descubiertos- para los envíos de notificaciones o recordatorios, tanto en vía voluntaria, como en ejecutiva, siempre que los medios técnicos lo permitan y para así cumplir con el mandato de la debida diligencia que debe observar la Administración tributaria en la búsqueda del efectivo domicilio de los contribuyentes.

En relación con el domicilio fiscal, deben extremarse las precauciones y poner los medios necesarios, para que tan pronto se comunique por los contribuyentes cualquier modificación de su domicilio fiscal, sea tenida en cuenta inmediatamente, en las subsiguientes actuaciones que se desarrollen. Una única base de datos de domicilios fiscales debería ayudar a evitar disfunciones en esta cuestión por las importantes consecuencias que puede tener sobre el patrimonio del deudor tributario.

El domicilio fiscal es clave para realizar las notificaciones tributarias, y es de acuerdo con la Ley –artículo 48 LGT y 27 de la Ordenanza Fiscal General-, el lugar de localización del obligado tributario en sus relaciones con la Administración Tributaria.

Los mismos artículos citados anteriormente señalan que *“los obligados tributarios deberán comunicar su domicilio fiscal y el cambio del mismo a la Administración tributaria municipal, mediante declaración expresa a tal efecto, sin que el cambio de domicilio produzca efectos frente a la Administración, hasta que se cumpla dicho deber de comunicación”*.

De acuerdo con ello y, a partir de las quejas recibidas en este tema, creemos que debería, igualmente, realizarse un esfuerzo de información a los contribuyentes acerca de la obligación establecida en el artículo 27.2 de la Ordenanza Fiscal General, con el fin de evitar problemas derivados de la errónea creencia de muchos contribuyentes de que el cambio de domicilio en Padrón, por citar un ejemplo, se traslada automáticamente a las bases de datos tributarias.

- **Supresión del paso de vehículos**

Los pasos de vehículos a través de aceras o calzadas se encuentran sujetos a la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local.

La tasa, en estos casos, gira sobre un aprovechamiento cuyo período impositivo comprende el año natural, devengándose periódicamente el 1 de enero de cada año, salvo los casos de inicio o cese en el aprovechamiento, en cuyo caso se prorratea por trimestres.

La supresión de pasos de vehículos viene siendo ejecutada, a instancia del contribuyente, por contratistas municipales. Pero la materialización de las obras de supresión del paso se demora en el tiempo, lo que genera que el sujeto pasivo viene obligado al pago del tributo, aun habiendo solicitado la supresión del paso con bastante antelación. Incluso se llega a solapar con ejercicios siguientes, con el consiguiente perjuicio para el contribuyente que ha de pagar unos importes habiendo solicitado no obstante la supresión del paso de forma diligente.

Dado el importe de la tasa y que la supresión del paso es abonada por el sujeto pasivo, entendemos que este tipo de obras debe realizarse con la mayor diligencia para evitar así perjuicios económicos al contribuyente. De esta forma, incluso se debería establecer un plazo máximo para la ejecución de obras de supresión y, en caso de que este plazo se supere, decaiga la obligación de pago del tributo desde la fecha máxima, dado que la responsabilidad no sería del contribuyente sino de la Administración.

- **Incumplimiento del Convenio de Colaboración**

Se han recibido numerosas quejas de contribuyentes que, en el momento en que quieren llevar a cabo el abono de tributos municipales, se encuentran con el hecho de que la práctica totalidad de las entidades colaboradoras (BBVA, Popular,

Santander, Sabadell, CAIXABANK e Ibercaja) que resultaron adjudicatarias en el concurso convocado por el Ayuntamiento para el Contrato de Servicios Financieros y Bancarios que entró en vigor el 1 de agosto de 2015, incumplen, a nuestro juicio, lo establecido en la cláusula primera del pliego de prescripciones técnicas que señala:

“La Entidad de Crédito deberá garantizar al Ayuntamiento de Madrid la total disponibilidad de su red de oficinas de atención al público para posibilitar el pago de los ingresos municipales. Esta disponibilidad se entiende con la garantía de que los ingresos municipales podrán ser realizados por los ciudadanos todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera en cada una de dichas oficinas”.

En este sentido, cada Entidad de Crédito que concurra deberá adjuntar “Declaración responsable” al objeto de garantizar que su red de oficinas de atención al público tendrá la disponibilidad de apertura y horario exigida en este Pliego incorporando esta Declaración responsable en el sobre de la Proposición económica”.

Como ejemplo de ello, citar el hecho de que, por parte de al menos tres de las adjudicatarias, se ha establecido que únicamente puede realizarse el abono de los ingresos municipales en los días martes y jueves y con el límite de las 10:30 horas.

The background is a light blue gradient with two diagonal lines. One line runs from the top-left towards the bottom-right, and another runs from the bottom-left towards the top-right, meeting at the center. The text is centered between these lines.

ANEXOS

Anexo 1

Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR

Fichero: Sugerencias y Reclamaciones

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CÓDIGO	2061650294
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	ATENDER LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS, LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR ESTADÍSTICAS
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	AUTOMATIZADO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y SOLICITAN INFORMACIÓN
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	INTERNET; INTERNET MÓVIL; TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID; OFICINAS DE REGISTRO, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES; DEPENDENCIAS MUNICIPALES
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> • DNI/NIF • NOMBRE Y APELLIDOS • DIRECCIÓN • TELÉFONO • FIRMA • FIRMA ELECTRÓNICA
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA 28014 - MADRID ESPAÑA

Fichero: Defensor del Contribuyente

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
CÓDIGO	2060730006
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	MIXTO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE FORMULAN QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN ANTE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	FORMULARIOS O CUPONES TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DATOS INTERNET FAX
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	SOPORTE PAPEL SOPORTE INFORMÁTICO/MAGNÉTICO Y VÍA TELEMÁTICA: APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN (postal, electrónica) TELÉFONO FIRMA/HUELLA NÚMERO REGISTRO PERSONAL FAX
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA 28014 - MADRID ESPAÑA

Anexo 2

Relación de unidades gestoras – Año 2016

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDIA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO
AREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO
	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES ⁵²
	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA, INFANCIA, EDUCACION Y JUVENTUD
	DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES
	COORDINACION GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO
AREA DE GOBIERNO DE COORDINACION TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y ASOCIACIONES
AG PORTAVOZ, COORDINACION DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	SECRETARIA GENERAL TECNICA PORTAVOZ COORDINACION DE LA J. G. Y RELACIONES PLENO
	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION
AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO
AREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO ⁵³
	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS

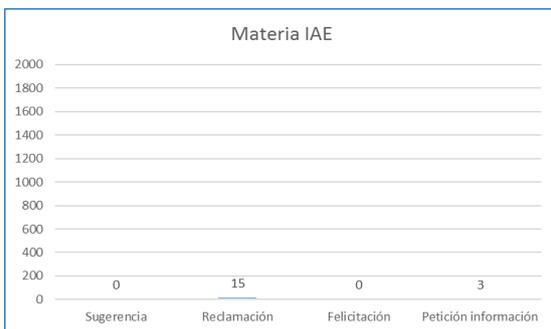
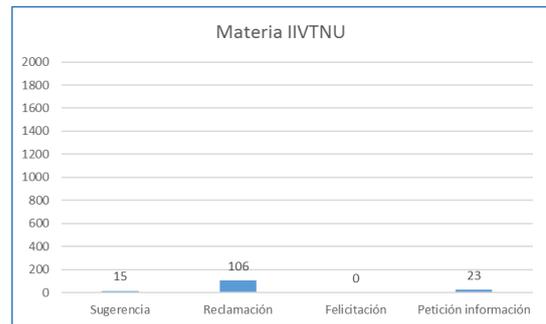
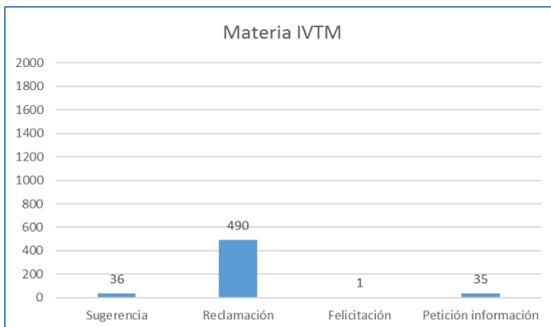
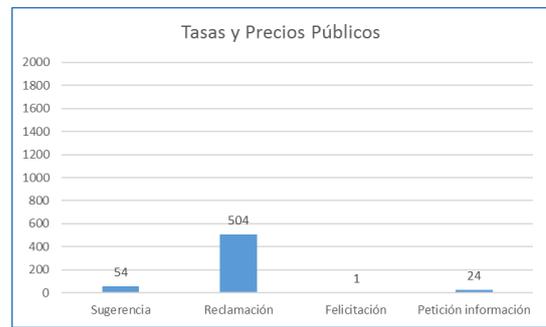
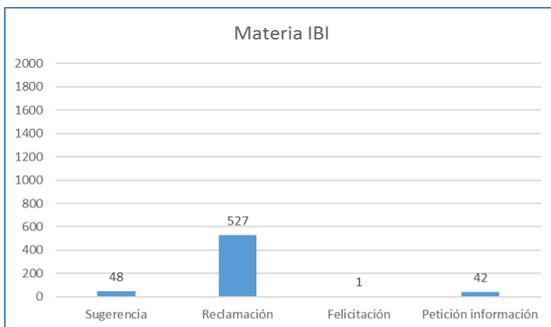
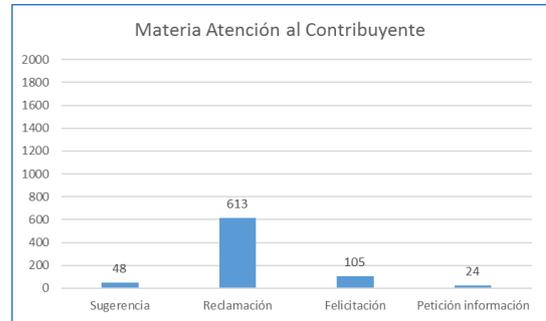
⁵² Mediante Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo: Se suprime la Coordinación General de Equidad, Servicios Sociales, Empleo y Vivienda; se suprime la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia y se crea la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales. Se crea la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

⁵³ Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto: 1-Se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano; 2-Se suprime la Dirección General de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES
AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS COORDINADOR GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
GERENCIA DE LA CIUDAD	SECRETARIA GENERAL TECNICA GERENCIA DE LA CIUDAD DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN INTERNA ASESORÍA JURÍDICA
DISTRITOS	Arganzuela Barajas Carabanchel Centro Chamartín Chamberí Ciudad Lineal Fuencarral-El Pardo Hortaleza Latina Moncloa-Aravaca Moratalaz Puente de Vallecas Retiro Salamanca San Blas-Canillejas Tetuán Usera Vicalvaro Villa de Vallecas Villaverde
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID AGENCIA PARA EL EMPLEO AGENCIA DE ACTIVIDADES

Anexo 3

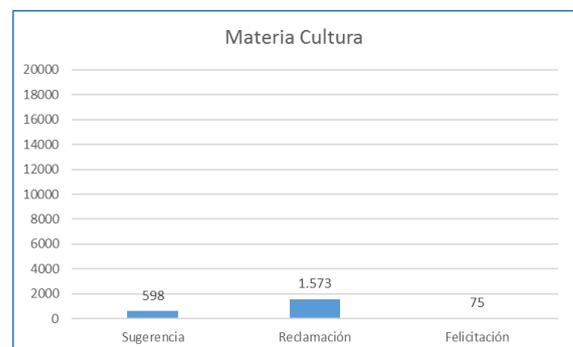
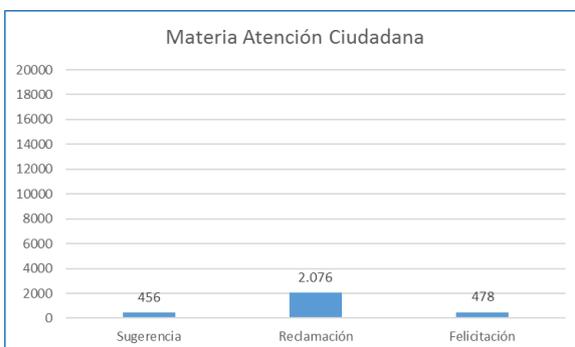
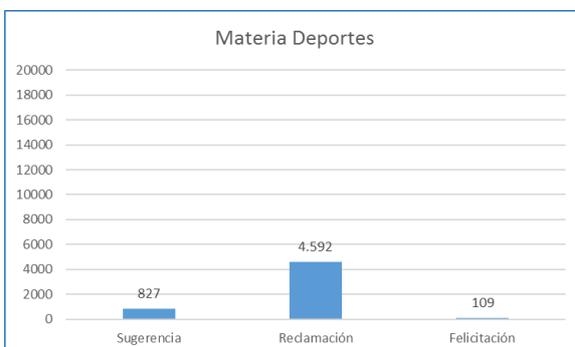
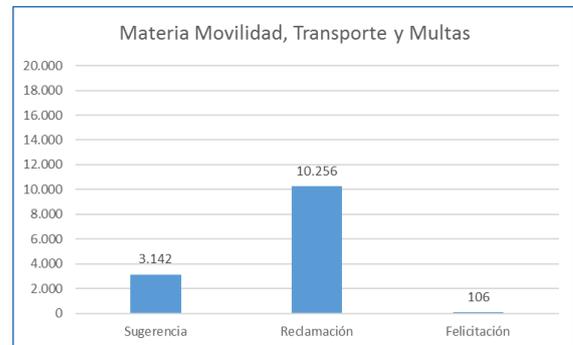
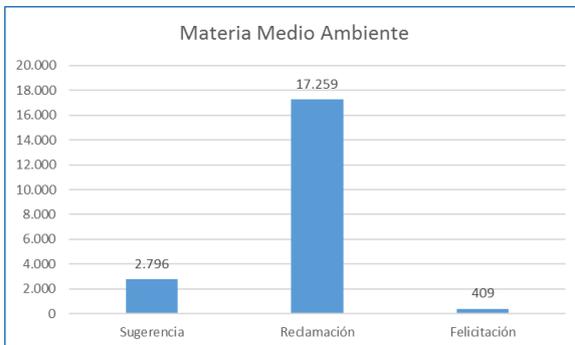
Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias

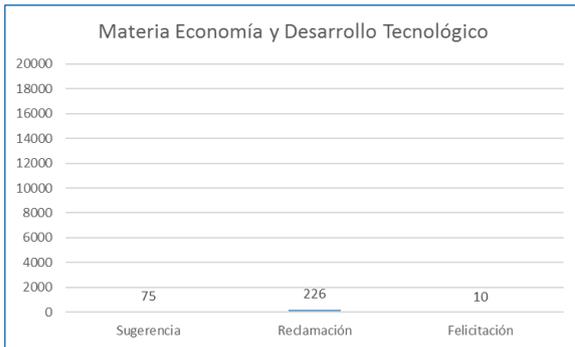
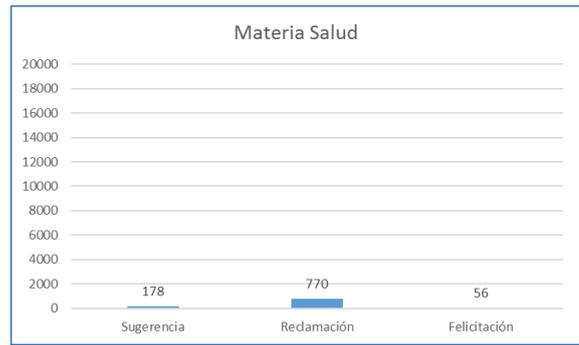
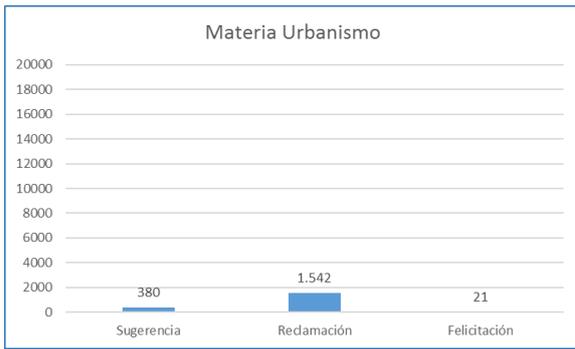




Anexo 4

Tipos de expedientes de las materias de SyR General

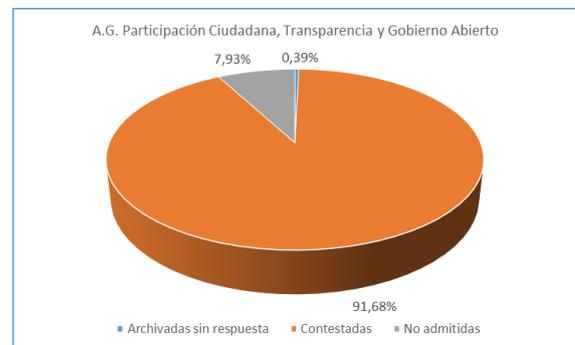
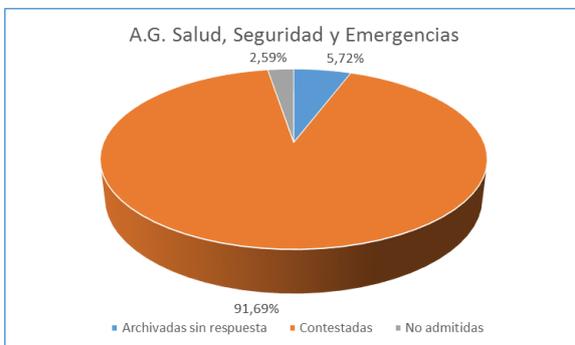
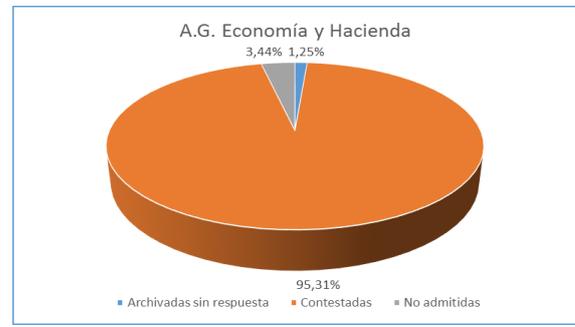
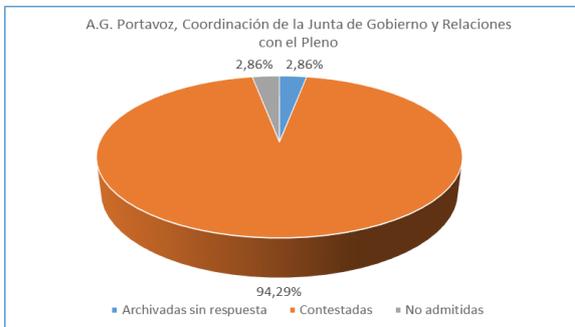
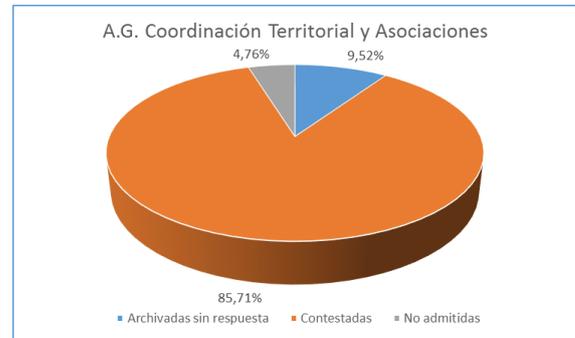
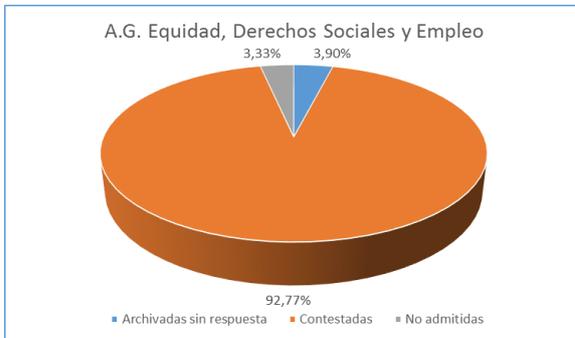
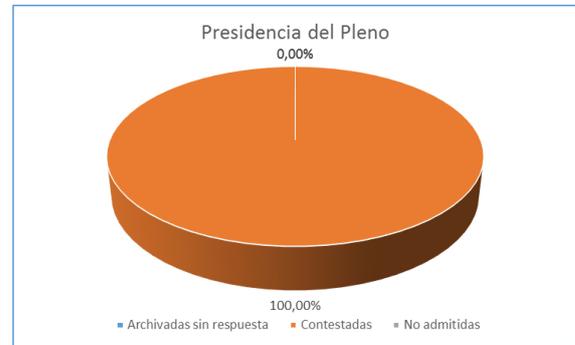


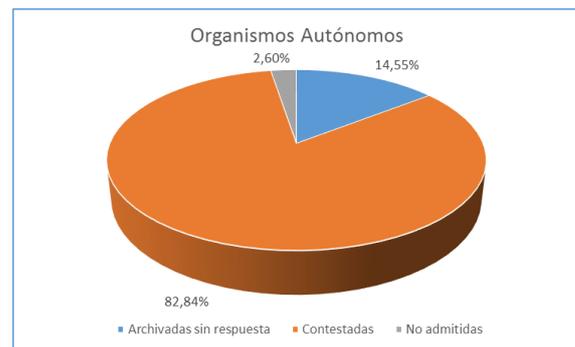
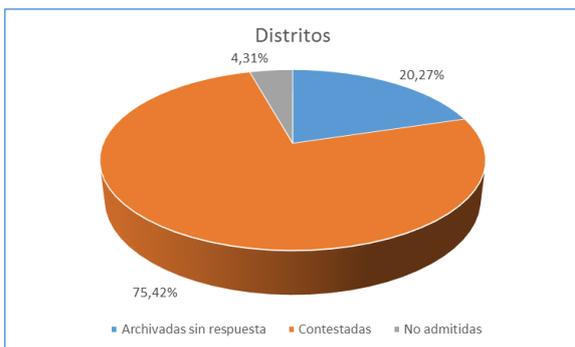
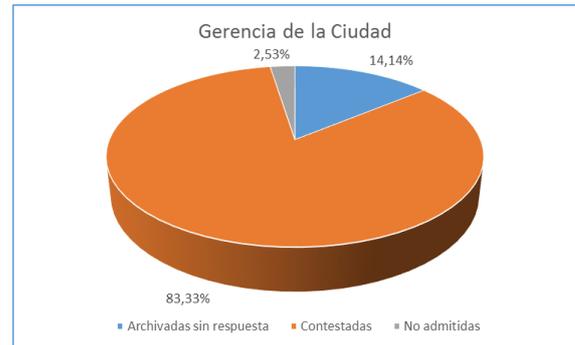
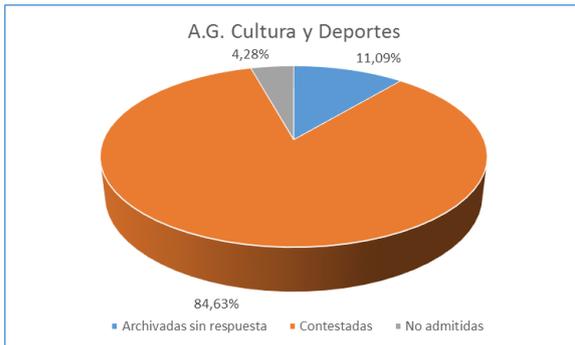
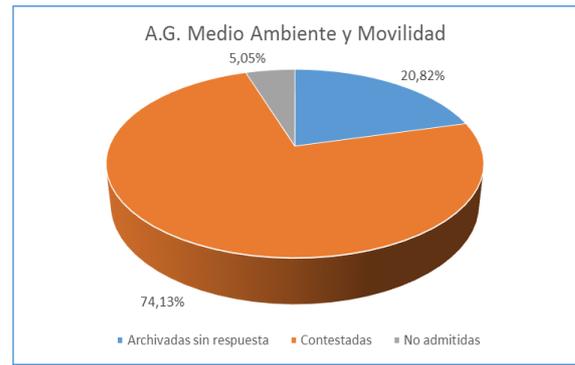
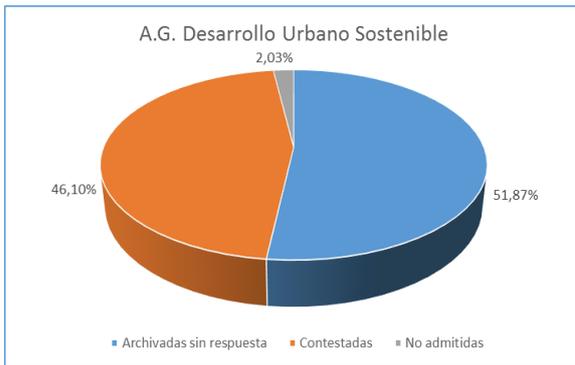




Anexo 5

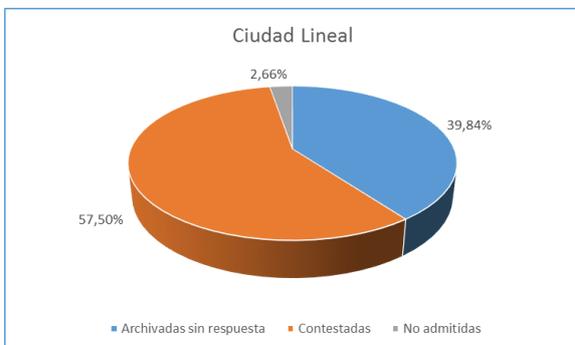
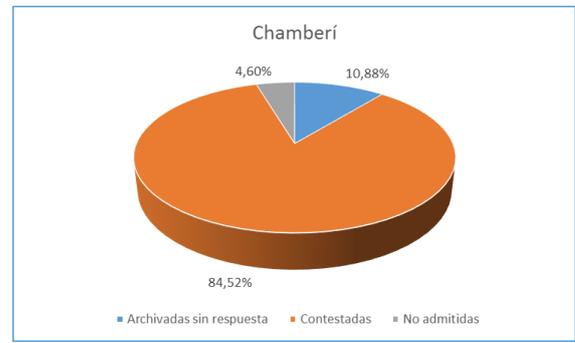
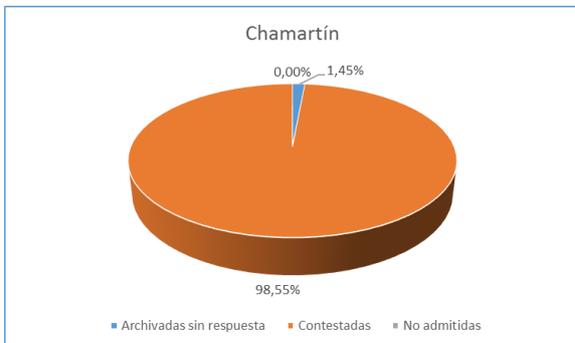
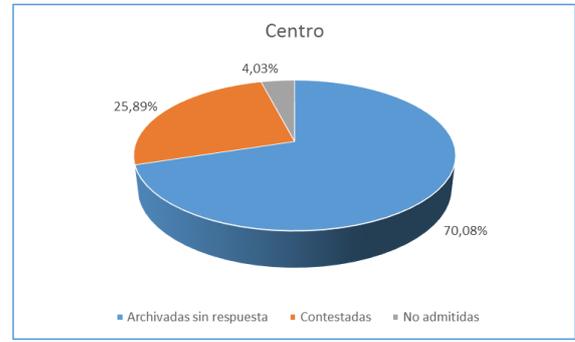
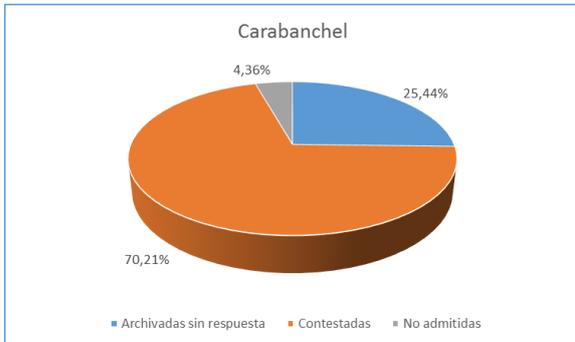
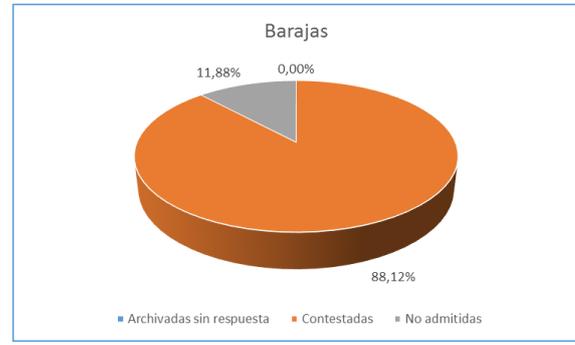
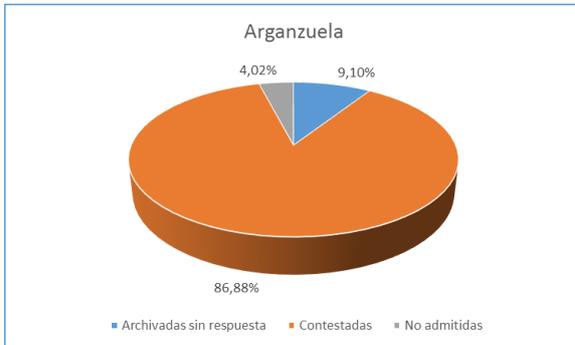
Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos

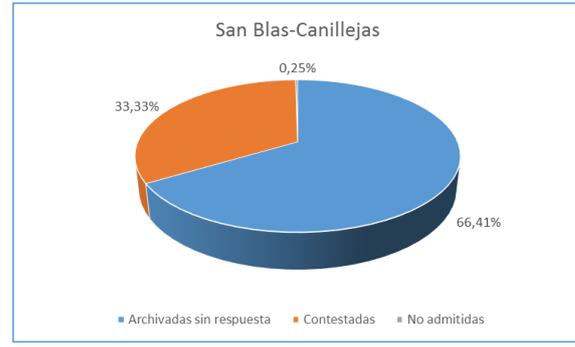
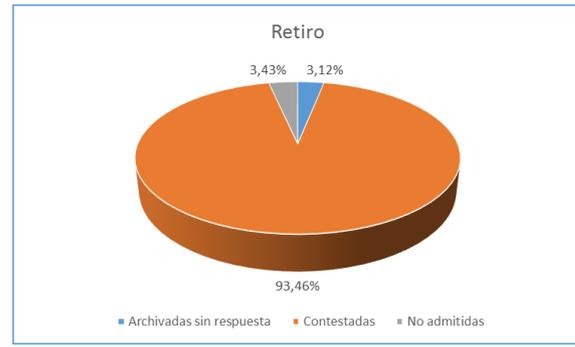
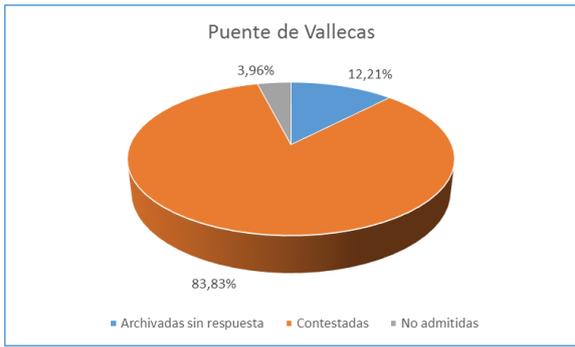
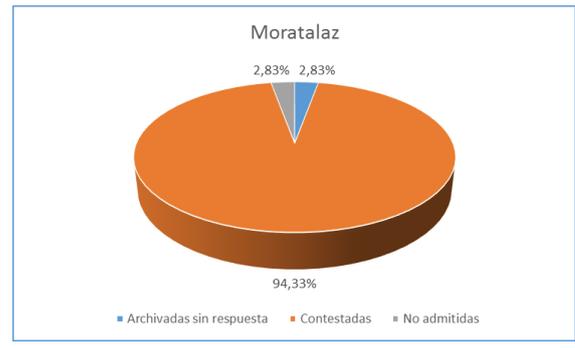
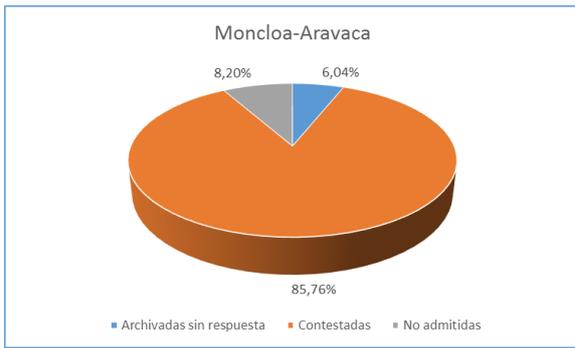
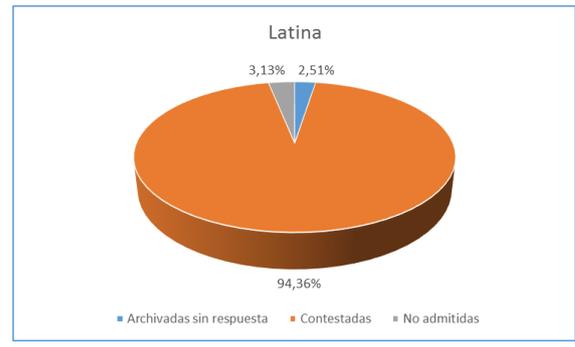
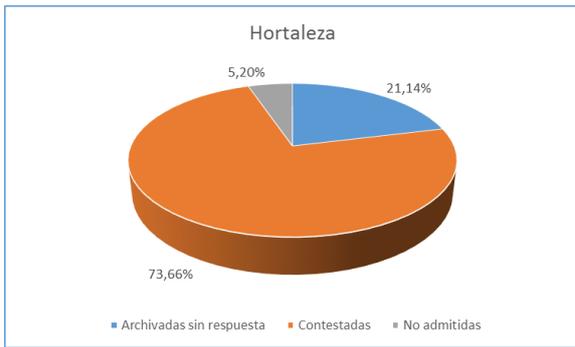


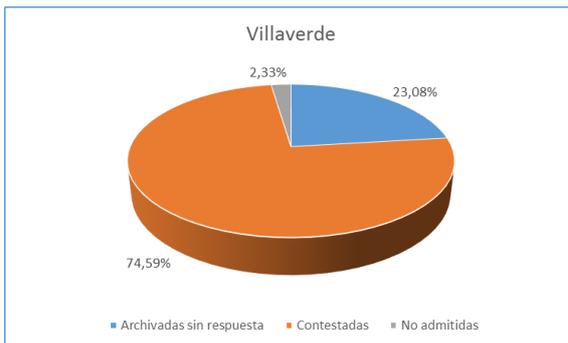
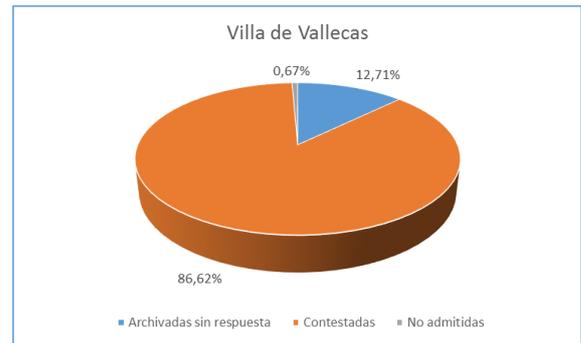
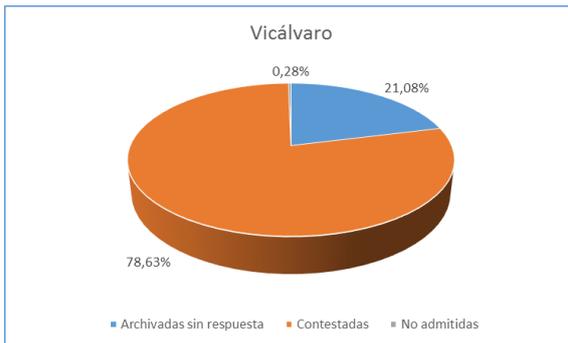
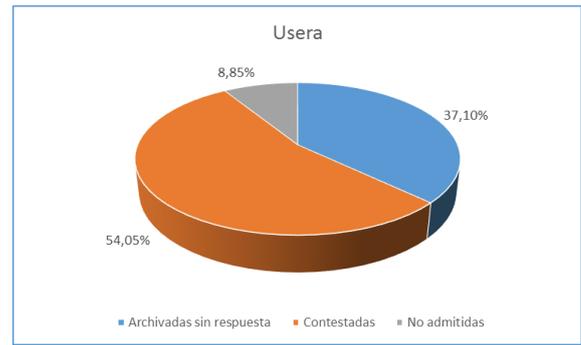
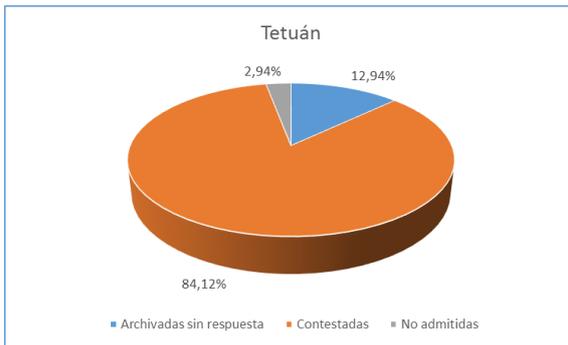


Anexo 6

Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos







Anexo 7

Informes emitidos por la D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes

PLAN EXTRAORDINARIO DE RENOVACIÓN DEL ARBOLADO

1. ANTECEDENTES

En los últimos años se han venido acumulando una serie de factores que inciden directa y negativamente en la vegetación de las zonas verdes y en el arbolado urbano de Madrid, como cuestiones climatológicas asociadas al cambio climático, episodios de alta contaminación y de elevados niveles de ozono en verano, cuestiones relacionadas con las especies arbóreas presentes en la ciudad, que reaccionan mal a la contaminación y factores relacionados con la intensidad de uso y con la existencia de numerosos árboles prematuramente envejecidos y coetáneos entre sí. Pero, sobre todo, la situación se agrava con los nuevos contratos integrales en los que se toma la decisión de unificar, en un único contrato, la conservación del arbolado urbano, las zonas verdes y la limpieza de la ciudad, perdiendo así así el criterio de gestión diferenciada del arbolado, de criterio técnico único, de gestión y evaluación integral y de la suficiente especialización, provocando que, a pesar de errores arrastrados en la planificación, se pierda capacidad de anticipación y por tanto, de prevención.

Por dar unos datos, durante el 2016, solo en zonas verdes de Distrito (ámbito territorial del Contrato Integral 5) se han caído 413 árboles y 2.962 ramas, y si nos centramos en Parques, solo en los parques históricos se han caído 41 árboles y 273 ramas en el 2016.

Para soslayar estos hechos, el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, ante las incidencias de ramas y árboles caídos, inició en el verano de 2016 un **Plan Extraordinario de de Regeneración del Arbolado** que conlleva la revisión del arbolado para detectar situaciones de riesgo y evitar posibles daños a la ciudadanía y sus bienes, retirando aquellos ejemplares con riesgo de fractura y sustituyéndolos por nuevos árboles.

El objetivo principal de este Plan es reducir el riesgo del arbolado mediante actuaciones concretas resultantes de la evaluación de cada uno de los árboles con mayor riesgo. Una vez reducido el riesgo es preciso asegurar la continuidad de la arboleda de Madrid mediante la puesta en marcha de un plan de regeneración que apuesta por un arbolado sano que cumpla con su misión de mejorar el medio ambiente de la ciudad sin resultar un peligro para sus vecinos.

El plan engloba tres líneas de trabajo:

- o Inspección urgente del arbolado: inspecciones extraordinarias en una serie de árboles seleccionados mediante un filtrado por especies de mayor riesgo, tamaños mayores y zonas de diana elevada.

- o Plan de retirada y/o poda de arbolado deficiente y con riesgo de fractura: plan de trabajo extraordinario y acordado, de podas, equilibrados y apeos, en función de los resultados de la revisión extraordinaria. Se realiza de forma simultánea a la revisión, con una demora de unas semanas respecto a éstas, y en coordinación con diversos servicios del Área (Movilidad, Grúas, Planta de Compostaje de Migas Calientes, Valdemingómez)
- o Plan extraordinario de plantaciones: Con objeto de realizar la renovación del arbolado, con criterios incremento del número de especies y de emplear especies más adecuadas a nuestra ciudad y a cada entorno concreto

2. ESTUDIO Y DIAGNOSIS DEL ESTADO DEL ARBOLADO

El estudio y diagnóstico del estado del arbolado se fundamenta en la revisión pormenorizada de árboles con potencial riesgo de fractura o caída y la ejecución de las actuaciones derivadas de dicha inspección para reducir la probabilidad de accidente.

El proceso comenzó con la obtención de información relativa a la localización y al estado de los árboles dañados para detectar sus problemas concretos.

La selección de árboles objeto de revisión se realizó en base a los siguientes criterios:

1. Por la **GRAVEDAD DE LOS DEFECTOS:** Se están revisando todos aquellos árboles que según los datos del inventario presentan pudriciones, tumoraciones, cuerpos de fructificación, descortezados, daños mecánicos, exudaciones (gomosis o resinosis), así como todos aquellos árboles con un grado de inclinación mayor de 20°.
2. Por **ESPECIES PROPENSAS A LA FRACTURA, EL TAMAÑO DEL ÁRBOL Y LA EDAD:** Se están inspeccionando aquellas especies con mayor propensión a la fractura de ramas o tronco, como son: olmos, sóforas, chopos, robinias y acacias de tres espinas; que además presentan un perímetro de tronco mayor de 1,00 m y una edad madura.
3. Por **UBICACIÓN:** se han incluido en esta revisión el arbolado que se encuentra ubicado en zonas de especial consideración por tratarse de espacios de aglomeración o concentración de niños, como son las zonas infantiles, colegios y paradas de autobús-metro.

Como consecuencia de dicha inspección, donde se evaluaron aspectos como el estado del árbol y el grado de afección del defecto, se determinó la actuación más necesaria en cada situación (poda, tala, seguimiento, sin necesidad de actuación, etc.).

3. PLAN DE RETIRADA Y/O PODA DE ARBOLADO DEFICIENTE Y CON RIESGO DE FRACTURA. CAMPAÑAS ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA

Siendo ineludible la puesta en marcha inmediata de este Plan Extraordinario por motivos de seguridad a personas y bienes en sus dos primeras fases –inspección del arbolado y trabajos de tala/poda, cabe reseñar que aunque las actuaciones se han realizado dentro del ámbito territorial del contrato integral de limpieza y conservación del espacio público y zonas verdes (contrato integral 5), las prestaciones realizadas no están incluidas dentro de las obligaciones del mismo.

Dicho contrato integral establece, asimismo, unas **actuaciones ordinarias** de inspección, poda, tales, etc., que se establecen a través de planes anuales, y estas labores se han realizado y se siguen realizando con normalidad en la cuantía establecida en el Pliego de Condiciones de dicho contrato. Las actuaciones a las que se refiere el presente plan son adicionales y a mayores de las establecidas en dicho Pliego, y puestas en marcha por motivos de riesgo sobre personas y bienes.

Como primera medida se intenta eliminar el riesgo con actuaciones de poda, pero cuando presentan graves defectos estructurales, pudriciones avanzadas, hongos, baja vitalidad u otros aspectos que afectan a su estabilidad o a su funcionalidad y viabilidad futura, se propone como medida correctora la tala del ejemplar, para posteriormente ser repuesto por un nuevo ejemplar.

Con respecto a este **Plan Extraordinario** que acompaña a la auditoría específica anunciada en septiembre de 2016, las unidades arbóreas inspeccionadas han sido **104.985**. Se ha determinado la necesidad de talar por razones de seguridad y tras un estudio individual y pormenorizado, la cantidad de **12.356** unidades. Estas actuaciones **han reducido el riesgo de fractura o caída y, por tanto, la probabilidad de accidente.**

Los restos obtenidos de las actuaciones de poda y tala son llevados a las Plantas de compostaje de Migas Calientes y Valdemingómez.

En los casos de retirada de árboles se está llevando a cabo una **campaña de comunicación** tanto a través de las Juntas de Distrito como por buzoneo al vecino para informarle sobre las actuaciones que se van a llevar a cabo en el entorno de su vivienda.

4. PLANTACIONES

Una vez retirados los ejemplares que lo necesiten, se procede a la extracción de sus raíces y al cambio de sustrato con el objeto de preparar el terreno para la plantación que ha comenzado en diciembre 2016 y se extenderá hasta 2017 dentro del Plan de Plantaciones 2016/2017, y en la siguiente campaña (2018) siempre que no exista impedimento para su viabilidad.

Estas nuevas plantaciones supondrán un aumento de la diversificación de las especies arbóreas, buscando el tamaño más adecuado a cada espacio para favorecer el desarrollo futuro de estos nuevos árboles y de los que forman parte de esta valiosa arboleda de la ciudad.

Las previsiones del equipo municipal para 2017 y 2018 son trabajar en el arbolado viario, principalmente en los alcorques vacíos siempre que no exista impedimento para su viabilidad.

Como datos globales, y en su conjunto, el Ayuntamiento de Madrid plantará aproximadamente y como mínimo unas **19.000** unidades en el 2017: aproximadamente 7.000 árboles a través de la campaña ordinaria y 12.000 a través de la extraordinaria.

La ubicación de todos y cada uno de los árboles que se propone replantar estará previamente estudiada y comprobada in situ. Y, todo lo que exceda de la cifra de árboles a plantar resultante de ambos planes (ordinario y extraordinario) deberá ser analizado por el Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad cuyos trabajos ya se están desarrollando, con lo que se cerrará el círculo de la Seguridad, Prevención y Planificación.

Aunque las plantaciones se han comenzado de manera puntual puesto que aún se están revisando las posiciones de los alcorques a replantar y las de los que se van a clausurar (la clausura de alcorques es un trabajo que corresponde al Área de Desarrollo Urbano Sostenible) una vez concretados los datos finales, se procederá a realizar las plantaciones de manera general y en todos los distritos a la vez.

Finalmente, se pone de manifiesto que la consecución de los objetivos de plantación establecidos queda condicionado a la disponibilidad de planta suficiente y adecuada en los viveros, ya que los mismos, tras estos años de crisis, han reducido su producción y no están preparados para abastecer completamente esta demanda extraordinaria e imprevista de planta.

5. RAZONES PARA NO REPLANTAR Y CLAUSURA DE ALCORQUES

Cuando se apea un árbol por razones de seguridad o cuando se genera un hueco en un alcorque por marras, inmediatamente se procede a la replantación. Pero en algunos casos esta replantación no es adecuada ni recomendable por diferentes razones que son:

Motivo no reposición

Condena solicitada
Acera estrecha
Marco escaso
Presencia de tuberías/galerías de servicio
Presencia de infraestructuras (hormigón, planchas metálicas, registros, ...)
Proximidad a registro alcantarillado
Falta de drenaje
En paso de carruajes
En paso de peatones
Acceso a viviendas/centros comerciales
Acceso vehículos de emergencia
Interferencias con señalización vertical/Semáforo
Interferencias con farolas
Interferencias con marquesinas
Bajo arbolado consolidado
Proximidad a contenedores
Pegados a muros/tapias
Estacionamiento minusválidos
Afección zonas de carga y descarga
Ubicación inadecuada
Espacio insuficiente
Propuesta de condena
Densidad excesiva
No hay riesgo

La clausura de alcorques es un trabajo que corresponde al Área de Desarrollo Urbano Sostenible que tiene presupuesto previsto para tal fin para el que previamente, desde el Área de Gobierno de Medio Ambiente, se le pasa la posición de todos y cada uno de los alcorques a clausurar. Este trabajo tampoco es sencillo dado que antes de actuar hay que comprobar todo tipo de servicios que pudieran verse afectados, incluido el riego.

Anexo 8

Recomendaciones tributarias. Año 2015

Las cuestiones que provocan un mayor número de reclamaciones, así como las propuestas para su reducción se enumeran a continuación:

- **Incumplimiento del artículo 607 de la Ley 1/2000, de 7 de enero de enjuiciamiento civil y del 171 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria:** Continúan recibándose quejas de los contribuyentes sobre el incumplimiento por parte de las entidades financieras de ambos preceptos en lo relativo a las cantidades inembargables respecto a sueldos, salarios y pensiones. Creemos que debería insistirse por la Agencia Tributaria a las entidades colaboradoras acerca de esta cuestión, habida cuenta de las molestias que esto acarrea, tanto a los contribuyentes como a la propia Agencia, con la obligada devolución posterior de cantidades que han sido retenidas de forma incorrecta, sobre todo dado que, del examen de las actuaciones desarrolladas por estas últimas, se comprueba como en muchas ocasiones omiten esa labor de verificación, cuando ello no implica coste alguno para ellas sino, por el contrario, para los contribuyentes y el Ayuntamiento de Madrid.
- **Retraso en la resolución de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento en vía ejecutiva:** Se han recibido quejas de contribuyentes que plantean su disconformidad con el retraso en la resolución de sus solicitudes de aplazamiento/fraccionamiento. Ello supone, con la difícil situación económica por la que atraviesan muchos contribuyentes en la actualidad, un motivo de incertidumbre que, en ocasiones se ve agravado por la ignorancia de que la solicitud por sí sola no paraliza el procedimiento recaudatorio. Aunque la Agencia Tributaria de Madrid respeta el plazo de 6 meses establecido por la Ley para la adopción de la correspondiente resolución, y ello pese al aumento muy importante de las solicitudes en estos años de crisis, creemos que debe hacerse un especial esfuerzo para reducirlo.
- **Ampliación del periodo de pago voluntario:** Se han recibido numerosas quejas referentes al problema que origina la creencia de que el plazo para abonar un tributo en el último día del período voluntario concluye a las 24 horas. Con independencia de que debería reforzarse la comunicación en este punto sobre el límite a las 20 horas a través de las informaciones proporcionadas por los agentes del teléfono 010, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía o en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Se considera igualmente que debería estudiarse la posibilidad de que, tanto a través del 010, como de la banca telefónica o Internet pudiera realizarse el pago hasta la hora en la que

efectivamente concluye la fecha indicada como límite del período voluntario de pago. La misma creencia existe respecto a los abonos de otras Subdirecciones ajenas a la ATM, como los emitidos por la Subdirección General de Gestión de Multas, para posibilitar el pago de infracciones con la reducción legal del 50%.

- **Retraso en la devolución de cantidades indebidamente recaudadas:** La Agencia Tributaria ha realizado y sigue realizando un esfuerzo para la reducción de los plazos de devolución de cantidades, sin embargo, continúan recibéndose quejas en esta materia de los contribuyentes.

Ha de insistirse en este punto en la difícil situación económica por la que atraviesan muchos de los contribuyentes con derecho a la devolución, por lo que debe prestarse una especial atención a esta cuestión por parte de la Agencia si es necesario tendrán que incrementarse de los medios personales y materiales de que se dedican a esta cuestión. En este sentido, se ha observado las numerosas unidades que intervienen en los citados procedimientos: unidades gestoras, Juntas Municipales, Intervención, Tesorería. Por todo ello, creemos que debería abordarse un replanteamiento del procedimiento de devolución de ingresos indebidos o de cualquier devolución tributaria y, quizá, fuera preciso algún cambio organizativo para responder de forma más ágil a las mencionadas devoluciones, ya que se observa que los ciudadanos perciben esta demora como incomprensible y una de las más graves y recurrentes en el quehacer de la Administración municipal.

- **Mejora del flujo de información entre la Jefatura Provincial de Tráfico y la Agencia Tributaria:** Si bien se constata una paulatina mejora en la transmisión de información entre la Agencia Tributaria y la Jefatura Provincial de Tráfico, continúan detectándose supuestos en los que el retraso en esta lleva al cobro del IVTM de forma incorrecta, con el consiguiente perjuicio para el contribuyente y la Agencia. El cobro de cantidades de forma improcedente conlleva la realización, a posteriori, de las correspondientes gestiones administrativas para la devolución de las cantidades ingresadas indebidamente y como se ha señalado en el asunto anterior, se producen retrasos acumulados considerables que producen un malestar e incomprensión muy grande en los contribuyentes afectados.
- **Información sobre aplazamientos y fraccionamientos:** Como ya se ha comentado, la situación económica ha producido un aumento significativo de la presentación de solicitudes para la obtención de aplazamientos y fraccionamientos.

Pues bien, mientras se mantenga en la Ordenanza Fiscal General, de 23 de diciembre de 2004, de Gestión, Recaudación e Inspección el límite de 300 euros (u otro que pudiera establecerse) para admitir solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento, resulta preciso hacer el mayor esfuerzo posible para informar de

dicho límite, no sólo a través de los propios impresos de solicitud, sino también en las Oficinas donde estos se solicitan y por los demás medios de información disponibles, dada la repercusión que puede tener el presentar una solicitud de este tipo cuando no es procedente.

En estos casos, de conformidad con la normativa aplicable, cabe que la solicitud se tenga por no presentada, lo que a su vez puede tener como consecuencia que, al no abonarse en el plazo inicialmente concedido, se acumulen recargos ejecutivos y además, en ciertos casos, se pierdan reducciones.

Debe tenerse en cuenta, de conformidad con el art. 47.3 Reglamento General de Recaudación aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio de 2005, que “La inadmisión implicará que la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento se tenga por no presentada a todos los efectos.”

Y es que, al tenerse por no presentada, ya no operaría lo dispuesto en el art. 65.5 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en el sentido de que la presentación de la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento en vía voluntaria impide el inicio del período ejecutivo (con los recargos inherentes a dicha vía ejecutiva).

Por otra parte, convendría revisar la forma de resolver las solicitudes en situaciones económicas acuciantes, para deudas de menor importe a esos 300 euros. Máxime teniendo en cuenta que, de conformidad con la referida normativa, esto es, de conformidad en concreto con lo dispuesto en el art. 38 de la Ordenanza citada, pese a deducirse ese límite -en general- de 300 euros antes mencionado, se excepciona seguidamente en los términos siguientes: *“en casos muy cualificados y excepcionales, en función de la capacidad de pago del obligado, que deberá acreditarse en la propia solicitud, podrán admitirse a trámite solicitudes que se refieran a deudas de importe inferior”*. Por ello, se entiende que no pueden tenerse sin más por inadmitidas ni, lo que es lo mismo, según ha quedado expuesto, tenerse a su vez por no presentadas, con los efectos antes mencionados.

- **Requisitos formales de las bonificaciones:** La cuestión que aquí se plantea es la de que se flexibilicen los requisitos formales de las bonificaciones rogadas, a fin de que puedan acogerse a ellas aquellos contribuyentes que cumplan con el supuesto de hecho básico habilitante de su concesión.

Especialmente, en el caso de la bonificación por familia numerosa, se han observado reclamaciones por este motivo, dado que la condición de familia numerosa ha de acreditarse con el título correspondiente expedido por la Comunidad Autónoma, lo que, sumado a la necesidad de solicitar la aplicación de esta bonificación de un año para el siguiente, puede retrasar aún más su concesión. Así, en casos en que, aunque se reúnen los requisitos para obtener el

título de familia numerosa y aunque se haya solicitado en un ejercicio, pero no se haya obtenido dicho título hasta el siguiente, se puede retrasar dos años la aplicación de aquélla.

Y es que los requisitos que hoy se exigen para el disfrute de esta bonificación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, son, entre otros, los siguientes:

Artículo 12.3: “Para poder disfrutar de esta bonificación, el sujeto pasivo deberá presentar la solicitud antes del primer día del período impositivo a partir del cual empiece a producir efectos, acompañada de Certificado o fotocopia del carné vigente de familia numerosa expedido por la Comunidad de Madrid.”

- **Promoción del uso de nuevas tecnologías con garantía de calidad en la gestión tributaria:** Se ha observado en los últimos años una clara mejora en el establecimiento y desarrollo de opciones y canales informáticos en materia tributaria, que se ofrecen al ciudadano en un esfuerzo continuo de adaptación a la creciente demanda social. Sin embargo, en el ejercicio 2015 se ha constatado un claro incremento de reclamaciones sobre problemas de formularios o contenidos del Portal del Contribuyente, Mi Carpeta, y otras utilidades ofrecidas en la página web municipal.

La problemática citada ha venido acompañada, en el momento de resolverlas, de derivaciones de unas unidades gestoras a otras, por lo que, en muchos casos, se ha podido facilitar una respuesta satisfactoria al ciudadano después de la realización de numerosas gestiones y por los esfuerzos individuales dentro de las unidades, pero no porque haya un consenso claro sobre quién es el órgano competente para subsanar o aclarar las distintas reclamaciones o consultas de los ciudadanos. Por tanto, creemos que urge una reevaluación conjunta entre la Agencia Tributaria, Subdirección General de Administración Electrónica e IAM con el fin de delimitar los distintos ámbitos de actuación y, de esta manera, poder ofrecer al ciudadano respuestas más acordes con la agilidad y celeridad que requieren las consultas o quejas acerca de la tramitación en línea de las gestiones tributarias.

Anexo 9

Informe contestación a las recomendaciones tributarias. Año 2015



Dirección Agencia Tributaria Madrid
C/ Sacramento, 5, 3ª planta.
28005 Madrid
Tels. 915882849 - 914802894
Email: gagtributaria@madrid.es



INFORME CONTESTACIÓN A LAS RECOMENDACIONES TRIBUTARIAS EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES DE LOS CIUDADANOS

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones (Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía) ha remitido a la Agencia Tributaria Madrid un documento titulado "Recomendaciones tributarias ejercicio 2015" en el que traslada a la ATM una serie de recomendaciones basadas en el análisis de las solicitudes recibidas en el ámbito de las SYR tributarias, durante el pasado año.

El presente informe tiene por objeto agradecer a la SG de SYR las sugerencias y recomendaciones enviadas, y comentar las actuaciones emprendidas o proyectadas en la ATM en relación con los aspectos en los que incide el documento que ahora se contesta.

INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 607 DE LA LEY 1/2000 DE 7 DE ENERO DE ENJUICIAMIENTO CIVIL Y DEL 171 DE LA LEY 58/2003 DE 17 DE DICIEMBRE GENERAL TRIBUTARIA

En materia de embargos de cuentas corrientes, se plantea la problemática de la ejecución de las órdenes de embargo en aquellas ocasiones en que en la cuenta corriente se ingresan los sueldos o pensiones de los deudores, y no se tienen en cuenta las limitaciones de inembargabilidad establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil, aplicables a este tipo de embargo en virtud de lo dispuesto en la Ley General Tributaria.

Por lo que se refiere al embargo de cuentas, lo que se embarga es el saldo de la cuenta y no el salario, la pensión o ayuda; por lo que en caso de embargo, hay que analizar en todo caso, la naturaleza de los ingresos que se realizan en la cuenta. El hecho de percibir un salario o pensión inembargable, no determina que en la cuenta en la que se ingresa o en otras cuentas de titularidad del obligado al pago no existan otros ingresos o ahorros que si puedan resultar embargables.

Por otra parte, en todas y cada una de las órdenes de embargo practicadas, se advierte a la entidad de depósito que, en el momento de realizar los embargos ordenados, deben tenerse en cuenta las limitaciones establecidas en el artículo 171.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

"Cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en el Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado por este concepto en el mes que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior."

En virtud del último inciso del apartado transcrito, se desprende claramente que los ahorros en las cuentas donde se ingresen los sueldos, salarios o pensiones son **legalmente embargables**.

Solamente algunas entidades bancarias tienen establecidos los controles necesarios y practican el cálculo sobre la cuantía embargable cuando tienen conocimiento de la naturaleza del ingreso:

Por ello hay que analizar cada caso. A estos efectos, hasta ahora, cuando el obligado al pago tiene constancia de la existencia de una traba en la cuenta bancaria y alega inembargabilidad del saldo, se pone en contacto con el Ayuntamiento de Madrid, bien a través de los propios servicios de recaudación o a través de las OAIC y facilita la siguiente documentación:

- Certificado o diligencia en la entidad bancaria en el que conste como único ingreso en la cuenta corriente o libreta de ahorro la pensión, REMI o ayuda familiar.
- Extracto de movimientos de los dos últimos meses o libreta de ahorro actualizada.
- Documento que acredite la pensión, REMI o ayuda familiar.
- Libro de familia, para el caso en que la cuenta donde se ha efectuado la traba esté domiciliada la pensión de los dos cónyuges.

Es el propio obligado al pago el que debe demostrar la naturaleza de sus ingresos, y solicitar el levantamiento del embargo o la devolución de lo indebidamente embargado.

En la ATM, en ocasiones, nos enfrentamos a esta situación, de la que, simplemente, por el volumen de diligencias de embargo de cuenta corriente que se dictan, tenemos más que probada experiencia.

A modo de ejemplo, durante al año 2015 se han dictado 719.296 órdenes de embargo de cuentas corrientes mecanizadas conforme al cuaderno 63, con unos ingresos de 39.025.996,45 €. De éstas órdenes se han levantado total o parcialmente 1.932 expedientes por diversas circunstancias (cobro, baja de la deuda, suspensión, improcedencia del embargo), lo que supone un 0,26 % en el conjunto de levantamientos producidos.

En estos casos en los que se alega la inembargabilidad de las cantidades trabadas, el procedimiento establecido en la ATM procura ser lo más ágil posible. El interesado se dirige a cualquiera de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, donde se le informa del embargo y al mismo tiempo puede presentar un escrito con la documentación pertinente (p.ej. un extracto de movimientos de los dos últimos meses, el documento que acredite la pensión, REMI o ayuda familiar).

Detectada la incidencia y dada la preocupación del Ayuntamiento de Madrid por dar un solución inmediata, se ponen en marcha los mecanismos para proceder al levantamiento, trasladando inmediatamente la documentación a las dependencias de Recaudación que la estudia al momento y efectúa el levantamiento total o parcial en caso de ser procedente.

En caso de que el deudor acuda a la entidad financiera, el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitado un correo electrónico donde con carácter inmediato la entidad pone en conocimiento del Ayuntamiento el embargo producido.



Dirección Agencia Tributaria Madrid
C/ Sacramento, 5, 3ª planta.
28005 Madrid
Tels. 915882849 - 914802894
Email: gagtributaria@madrid.es



Pese a que el volumen de incidencias de este tipo no es significativo respecto al número de diligencias ordenadas, se ha de trabajar en el sentido de minimizar al máximo este tipo de consecuencias indeseadas por la mera ejecución de las órdenes de embargo.

El hecho es que el órgano de recaudación desconoce la naturaleza de los ingresos que se realizan en las cuentas, y, en el caso de que sean salarios, el importe de éstos y si existen o no otros ingresos o existen ahorros en las cuentas que serían, en todo caso, embargables.

La determinación de si el saldo es o no embargable en función de la naturaleza del ingreso se ha de realizar antes de la traba, por lo que la entidad bancaria debería conocer la naturaleza del ingreso y en concreto si se trata de una pensión, salario o ayuda sometida a los límites de la Ley de Enjuiciamiento Civil y al art. 4 del RDL 9/2015 de 10 de julio de medidas urgentes para reducir la carga tributaria soportada por los contribuyentes del IRPF y otras medidas de carácter económico.

A estos efectos, la única forma de realizar el cálculo de la cuantía embargable de un saldo de cuenta bancaria antes de la traba implica que a las entidades financieras les llegue codificada la información de la naturaleza del ingreso en los ficheros de pago que reciben de los organismos y entidades pagadores.

Esta codificación ya está establecida en el cuaderno 34 de transferencias bancarias y algunas entidades financieras tienen implementados los programas informáticos de control para evitar embargos improcedentes y están funcionando a plena satisfacción (por ejemplo, ING DIRECT, BANKIA o CAIXABANK)

No obstante, no todas las entidades tienen establecidos estos controles, por lo que el Ayuntamiento de Madrid está en contacto con la AEB y la CECA para determinar la problemática que supone la ausencia de controles e instar su colaboración para extender estos mecanismos a todas las entidades financieras.

De igual forma hay que analizar con estos organismos, si la codificación establecida en los cuadernos bancarios es suficiente para abarcar todas las prestaciones y ayudas susceptibles de ser inembargables en todo o parte, para, en su caso ampliar la codificación a las ayudas o prestaciones no codificadas.

Paralelamente, todos los entes y órganos emisores de pensiones, prestaciones y ayudas públicas (que pudieran resultar por su cuantía inembargables), cuando realizan los correspondientes pagos a través de las entidades bancarias, deben identificar la naturaleza del ingreso mediante la codificación establecida al efecto.

A estos efectos, y de acuerdo con el principio de colaboración interadministrativa creemos necesario plantear la cuestión a las Administraciones que pagan las pensiones, prestaciones y ayudas: Estado, Comunidades Autónomas, Entidades Locales.

No obstante, dada la existencia del Registro de Prestaciones Sociales Públicas, podría instarse la colaboración del Estado para la utilización del Registro como medio de dirigirse a los organismos pagadores de forma que se codifiquen todos los ficheros de pago.

Una vez codificado el fichero enviado a las entidades financieras, éstas deberían en todo caso realizar los cálculos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil en función de los importes de las prestaciones y ayudas, de forma que en caso de embargo de la cuenta corriente, únicamente trasladen a la Administración embargante el importe embargable según la norma.

De esta forma, cuando por la Administración se practicara un embargo de cuentas corrientes, las entidades bancarias podrían conocer la naturaleza del ingreso y realizar el consiguiente cálculo sobre la cantidad a embargar, no produciéndose embargos improcedentes.

Esto supondría un gran avance en la gestión de los embargos de TODAS LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. De esta forma se evitarían embargos de cuentas improcedentes. Sería la ÚNICA forma de evitar embargos de cuentas improcedentes, y afectaría no sólo a una entidad local sino a todas las Administraciones que pueden, por sus competencias, dictar embargos.

El tratamiento de la inembargabilidad después de la traba supone siempre un perjuicio para el deudor, ya que, aun adoptando medidas para minimizar éste, conlleva una tramitación administrativa adicional para el levantamiento del embargo practicado y la devolución, en su caso de los ingresos indebidos.

Por ello estamos convencidos de que la única forma de evitar ese perjuicio para el deudor es determinar la cantidad embargable en el momento de la traba con la codificación en los ficheros de pago de todas las ayudas y prestaciones por todos los organismos pagadores y realizar los cálculos correspondientes por la entidad financiera a los que obliga la Ley de Enjuiciamiento Civil; obligación que se recuerda a las entidades en las correspondientes órdenes de embargo.

Si conseguimos llevar a cabo estas mejoras en el procedimiento de embargo de cuentas, el deudor no sería embargado en su cuenta si no tiene otros ingresos que el salario, sueldo o pensión no superior al SMI.

RETRASO EN LA RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE APLAZAMIENTO Y FRACCIONAMIENTO EN VÍA EJECUTIVA

El aumento de las solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento de pago en los últimos años ha sido exponencial, dando lugar a un desbordamiento de la gestión administrativa de estas solicitudes ante la falta de infraestructura que soportara el gran volumen.

El retraso en la tramitación de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento afectaba tanto a las presentadas en período voluntario de pago como en período ejecutivo.

La falta de resolución en plazo de las solicitudes ha derivado en algunos casos en graves perjuicios a los ciudadanos. Las solicitudes de fraccionamientos de pago llegaron a tener una demora de un año.

Desde el último trimestre del 2015 se han adoptado medidas para solventar el problema de forma que se pudiesen resolver las solicitudes atrasadas y asumir las nuevas solicitudes en un plazo razonable.

Las medidas adoptadas en su conjunto han contribuido en estos meses a solucionar el grave problema del retraso en la resolución de solicitudes, resolviéndose finalmente el grave problema administrativo que afectaba a los ciudadanos que veían como en lugar de resolver sus solicitudes dándoles facilidades de pago, en algunos casos se llegaba a embargar sus bienes.

Las medidas adoptadas han consistido en:

Reforzar la plantilla de funcionarios destinados de forma definitiva en las unidades que tramitan estos expedientes mediante la oportuna modificación de la relación de puestos de trabajo.

Realización de atribuciones temporales de funciones a funcionarios para reforzar las unidades y agilizar la tramitación.

Colaboración de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente que han atendido en el momento al ciudadano resolviendo solicitudes de fraccionamiento en voluntaria y paralizado las actuaciones recaudatorias en vía ejecutiva en el momento, impidiendo de esta forma la continuación de actuaciones de embargo.

Implementación de una aplicación informática para la tramitación de fraccionamientos de ejecutiva de uso interno que ha agilizado de forma sobresaliente el tiempo de tramitación, reduce trámites, evita errores y elimina pasos intermedios y manualidades.

Colaboración del IAM en la impresión y envío de notificaciones de fraccionamientos de ejecutiva, lo que supone quitar trámites manuales de impresión, ensobrado y envío a Correos.

Se ha avanzado en el desarrollo para su puesta en marcha de la aplicación informática de fraccionamientos de ejecutiva en la propia base de datos.

Los fraccionamientos y aplazamientos de pago en vía voluntaria se tramitan en una aplicación informática en la bases de datos que funciona desde hace años. No obstante, se han realizado análisis para la mejora de la aplicación informática que permitirán una resolución más ágil y la posibilidad de ofrecer estadísticas cuando se plasmen los cambios.

Otra de las novedades es la posibilidad de solicitud de aplazamientos y fraccionamientos de liquidaciones y recibos en período voluntario de pago en la web municipal. Si bien se ha logrado poner en marcha a finales de mayo, por lo que el funcionamiento no se apreciará hasta finales del segundo semestre de 2016 con el período voluntario del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Es de destacar el avance que supone para el ciudadano el que pueda solicitar un aplazamiento o fraccionamiento por la web municipal ya que podrá, desde cualquier lugar y sin necesidad de desplazarse a las oficinas municipales, fraccionar sus obligaciones tributarias.

Además la puesta en marcha de la solicitud a través de la web implica menos trámites internos en la ATM a la hora de tramitar la solicitud, lo que llevaría a una mayor agilidad y una resolución más rápida.

Como decimos, todas las medidas adoptadas han contribuido a resolver la problemática de los expedientes de fraccionamientos y aplazamientos de deudas,

Podemos concluir que gracias a las medidas adoptadas se ha conseguido el doble objetivo de implantar una tramitación más ágil de las solicitudes de fraccionamiento de forma que ya no hay retraso en la tramitación de solicitudes; así como minimizar el impacto del procedimiento de apremio sobre las economías más desfavorecidas

AMPLIACIÓN DEL PERÍODO DE PAGO VOLUNTARIO

El período voluntario de pago de las deudas tributarias comprende hasta el fin del horario de cierre al público de las entidades colaboradoras cuando se realiza el pago en ventanilla y hasta las 20:00 horas si es el último día del período voluntario de pago.

Esto es así porque en el contrato económico financiero con las entidades bancarias colaboradoras en la recaudación está establecida esa hora para extraer los ficheros de pago. Si se realiza el pago después de esa hora no entrarían en el fichero de ese día y al volcarse el pago en los sistemas informáticos del Ayuntamiento entraría un día después del período voluntario de pago, con lo cual estaría fuera del plazo voluntario y habría que exigirles el 5% de recargo ejecutivo.

Se podría estudiar la posibilidad de que los ficheros se procesasen el día después tomando como valor el día efectivamente realizado el pago (hasta las 00:00 horas). Será IAM el que determine la viabilidad de esta propuesta que habría que consensuar con Intervención General y Tesorería.

No obstante, tanto en los recibos como en los abonares se hace constar claramente esta circunstancia en las formas de realizar el pago. Igualmente se informa en la web y en las distintas Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Oficinas de Atención al Contribuyente.

RETRASO EN LA DEVOLUCIÓN DE CANTIDADES INDEBIDAMENTE RECAUDADAS

El procedimiento de devolución de ingresos indebidos es un procedimiento que, debido a las garantías que se imponen legalmente como expediente de gasto, consta de varios trámites que gestionan distintos órganos, lo que lo hace un procedimiento lento.

No obstante, se trabaja día a día para agilizarlo. Una de las formas más efectivas dirigidas a conseguirlo es a través de las devoluciones de oficio masivas cuando la naturaleza de los ingresos indebidos lo permite.

En el procedimiento intervienen distintas dependencias municipales; será mediante el consenso en la tramitación de las devoluciones como se pueda reducir el plazo de tramitación.

Este procedimiento de devolución masivo se realiza desde el año 2005 en el Sistema Especial de Pago y, desde el año 2014 en el Pago a la Carta. La especial naturaleza de estos sistemas hace posible que en un único expediente se realicen todas las devoluciones del ejercicio derivadas de dichos sistemas especiales de pago.

Así, en los ejercicios 2014 y 2015, desde mediados de septiembre que se tienen procesada la información del primer pago del SEP, se concluyó la devolución efectiva a todos los afectados a finales de diciembre de cada año.

En el caso concreto de las devoluciones correspondientes al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el retraso se ha debido al límite establecido por parte de Intervención de no poder remitir más de 150 expedientes de devoluciones mensualmente. A fecha de hoy, dicho límite se ha eliminado y por parte de la Oficina Gestora ya no existe el retraso que había con anterioridad.

En su gran mayoría, las solicitudes de devolución de ingresos por IVTM son tramitadas en plazo, aún incluso teniendo en cuenta el importante aumento de las solicitudes presentadas. Sin embargo, en ocasiones, la celeridad conseguida por esta Oficina Gestora se diluye en el trámite a seguir ante la Intervención Municipal para la fiscalización pertinente. Creemos que esta tramitación de última fiscalización requiere efectivamente un replanteamiento del procedimiento o cambio organizativo que conlleve una mayor eficacia en la materialización de la devolución y en este sentido se está trabajando con Intervención.

MEJORA DEL FLUJO DE INFORMACIÓN ENTRE LA JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO Y LA AGENCIA TRIBUTARIA

En relación a dicha observación, indicar que el flujo entre la JPT y la Agencia Tributaria es el adecuado, ya que se transmiten los movimientos de la JPT mensualmente.

No obstante, la recomendación se refiere a las bajas definitivas o bajas por robo o sustracción que dan lugar a un prorrateo de la cuota del IVTM y la solicitud de devolución posteriormente. Ante ello hay que indicar que se produce el cierre de la Matrícula y por tanto la emisión de los recibos dentro del primer trimestre del año, por lo que las bajas producidas con posterioridad, si bien ocasionan el prorrateo de la cuota, no evitan que la notificación de los recibos por la cuota íntegra se haya realizado con anterioridad

INFORMACIÓN SOBRE APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS

El límite de 300 euros establecido en la Ordenanza para la concesión del aplazamiento/fraccionamiento se estableció con un criterio técnico y de gestión en la solicitud de fraccionamientos y fraccionamientos de pago y es un requisito del que se informa a los contribuyentes tanto en los impresos de solicitud como en la web municipal.

No obstante, desde que las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente realizan la tramitación de estas solicitudes de forma presencial, se informa a los interesados de la imposibilidad de tramitar las deudas inferiores a esta cuantía de forma presencial, indicándoles la posibilidad de solicitarlo por vía de registro con la advertencia de que serán inadmitidas.

Desde junio de 2016 los contribuyentes pueden realizar solicitudes de aplazamientos/fraccionamientos a través de la web municipal, existiendo imposibilidad material de realizarlas si la cuantía es inferior a 300 euros. En la página se advierte al usuario sobre este extremo.

Por otra parte existen mecanismos de fraccionamiento del pago de Impuesto sobre Bienes Inmuebles como son el Sistema Especial de Pago y el Pago a la Carta, que posibilitan el pago en varias cuotas o fracciones.



Dirección Agencia Tributaria Madrid
C/ Sacramento, 5, 3ª planta.
28005 Madrid
Tels. 915882849 - 914802894
Email: gagtributaria@madrid.es



REQUISITOS FORMALES DE LAS BONIFICACIONES

La bonificación por familia numerosa es una bonificación rogada, por lo que debe ser solicitada y surte efectos para el ejercicio siguiente al de la solicitud. Este requisito es de carácter general y no puede flexibilizarse.

En segundo lugar debe cumplir con todos los presupuestos que se exigen (condición de familia numerosa, empadronamiento...) a fecha 1 de enero, momento de devengo del impuesto. Este requisito está establecido por ley al disponer el art. 21 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria que el devengo es el momento en el que se entiende realizado el hecho imponible y en el que se produce el nacimiento de la obligación tributaria principal, la fecha del devengo determina las circunstancias relevantes para la configuración de la obligación tributaria.

Por lo tanto este Servicio no puede obviar la regulación legal flexibilizando requisitos. No obstante, se intenta dar las máximas facilidades posibles dentro de la regulación que la LEY establece por lo que, una vez solicitada la bonificación por el interesado aunque en el momento de solicitud no dispongan del título de familia numerosa, si éste es aportado con posterioridad pero la fecha del título expedido por la Comunidad Autónoma abarca el 1 de enero del año, se tramita la solicitud reconociendo el beneficio fiscal para el año siguiente al de la petición. Cuestión distinta es que el título expedido por la Comunidad Autónoma no abarque el 1 de enero. En estos supuestos no se puede conceder el beneficio para ese año dado que ya se ha producido el devengo del impuesto sin que existiesen las circunstancias relevantes para la configuración de la obligación tributaria.

PROMOCIÓN DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS CON GARANTÍA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Efectivamente, el incremento de trámites y gestiones realizadas por internet ha traído consigo un aumento en las reclamaciones sobre asuntos relacionados con las utilidades ofrecidas en el Portal del Contribuyente, Mi Carpeta y en general en la web municipal.

Paralelamente, se hace necesaria una mayor coordinación entre los distintos organismos y departamentos implicados en estos asuntos (fundamentalmente, las distintas Subdirecciones del IAM, de la ATM y la S.G. de Administración Electrónica).

En este sentido, trasladamos a la S.G. de Sugerencias y Reclamaciones que se va a estudiar por parte de la ATM, y a coordinar con las dependencias ajenas a esta Agencia, la forma de evitar o disminuir las derivaciones o traslados de las reclamaciones que tratan de estos temas, con el objeto de señalar con la mayor claridad que sea posible los ámbitos de actuación y responsabilidad de todas las unidades que intervienen en la operativa de los trámites y gestiones tributarias realizadas por internet.

Firmado electrónicamente por: JOSE ANTONIO DIAZ DE CERIO VILLAMAYOR
Cargo: DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA MADRID
Fecha: 11-08-2016 10:31:58



Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Memoria Anual 2016

[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

22.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 03.10 "Metro", promovido por Residencial el Andén del Retiro Sociedad Cooperativa Madrileña. Distrito de Retiro.

El Acuerdo tiene por objeto aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 03.10 "METRO", promovido por Residencial El Andén del Retiro Sociedad Cooperativa Madrileña. Distrito de Retiro.

De conformidad con el artículo 107 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, el Proyecto de Urbanización fue aprobado inicialmente por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 16 de febrero de 2017.

Cumplidos los trámites de notificación del Acuerdo y de publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" el 14 de marzo de 2017 y en el diario ABC de 16 de marzo de 2017, no consta que se hayan presentado alegaciones al expediente, según informe de la Secretaria General Técnica de 9 de mayo de 2017.

Las obras de urbanización comprenden la ejecución de la zona verde prevista en el planeamiento, así como todas las infraestructuras necesarias para dotar de servicios a las parcelas resultantes.

En la manzana sur se proyecta la conexión peatonal con el exterior desde las calles de Granada y de Valderribas.

En la manzana norte se proyecta las conexiones peatonales con las calles de Valderribas, de Cavanilles y de Sánchez Barcaiztegui.

En las zonas verdes, se proyectan juegos infantiles, estanciales así como todos los servicios municipales procedentes.

La superficie total del Ámbito de actuación es de 19.831,84 m². Esta superficie se desglosa en el siguiente cuadro:

DOTACIONAL	M² SUELO	M² EDIFICABILIDAD
Equipamiento de carácter básico	2.292,44	3.110,00
Zona Verde Básica	8.353,23	-
RESIDENCIAL	3.327,00	17.987,00
TERCIARIO	1.839,63	13.036,00
VIARIO PUBLICO	1.309,00	-
SERVICIOS INFRAESTRUCTURALES	2.710,54	-



El presupuesto de ejecución por contrata, IVA incluido, es de 1.833.172,00 euros.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17.1.d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la adopción del presente Acuerdo.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 03.10 "METRO" promovido por Residencial El Andén del Retiro, Sociedad Cooperativa Madrileña. Distrito de Retiro, con un presupuesto de ejecución por contrata de 1.833.172, 00 euros, IVA incluido.

Segundo.- El plazo para la ejecución de las obras es de veintiséis meses y el de garantía será de dos años, a partir de la fecha de recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

23.- Avocar la competencia para resolver las solicitudes formuladas para la modificación o suspensión con carácter temporal de los niveles máximos de emisión sonora en los eventos enmarcados en la celebración de la manifestación y las fiestas de Madrid Orgullo "MADO" – WorldPride 2017, y autorizar la suspensión de tales niveles durante dichos eventos.

El artículo 9 de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, determina que las Administraciones públicas competentes, con motivo de la organización de actos de especial proyección oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga, podrán adoptar, en determinadas áreas acústicas, previa valoración de la incidencia acústica, las medidas necesarias que dejen en suspenso temporalmente el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica que sean de aplicación a aquéllas.

Asimismo, el referido precepto legal prevé que los titulares de emisores acústicos puedan solicitar de la Administración competente, por razones debidamente justificadas que habrán de acreditarse en el correspondiente estudio acústico, la suspensión provisional de los objetivos de calidad acústica aplicables a la totalidad o a parte de un área acústica. En este supuesto sólo podrá acordarse la suspensión provisional solicitada, que podrá someterse a las condiciones que se estimen pertinentes, en el caso de que se acredite que las mejores técnicas disponibles no permiten el cumplimiento de los objetivos cuya suspensión se pretende.

Por su parte, el artículo 19 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (en adelante OPCAT) de 25 de febrero de 2011, recoge la posibilidad de que el Ayuntamiento autorice, por razones de interés general o de especial significación ciudadana o con motivo de la organización de actos con especial proyección oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga, la modificación o suspensión con carácter temporal de los niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de dicha Ordenanza, a petición de sus organizadores, y en relación con las zonas afectadas, previa valoración de su incidencia acústica.

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión celebrada el 29 de junio de 2016, declaró la Manifestación y las Fiestas de Madrid Orgullo "MADO" como de especial significación ciudadana y de interés general para la ciudad de Madrid.

De conformidad con lo previsto en el artículo 17.1 k) y n) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la competencia para otorgar la autorización a que se hace referencia en la normativa sobre ruido reseñada con anterioridad corresponde a la Junta de Gobierno, habiendo sido delegada en la Dirección General de Sostenibilidad



y Control Ambiental en el apartado 10º.1.6 d) del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

No obstante, existen razones económicas y sociales que aconsejan que, de forma puntual, la autorización de la modificación o suspensión con carácter temporal de los niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de la OPCAT, en los eventos previstos de la Manifestación y las Fiestas de Madrid Orgullo "MADO", se realice por la propia Junta de Gobierno. Dichas razones se derivan de que se trata de un evento multitudinario, al que acuden anualmente más de 1,5 millones de personas provenientes de otras ciudades y nacionalidades, que convierten a la ciudad de Madrid durante los días de su celebración, en escaparate mundial como ciudad abierta, moderna, democrática y respetuosa con la diversidad, que tiene además una incidencia beneficiosa para la economía de la ciudad, siendo necesario establecer por parte del Ayuntamiento una serie de medidas integrales que afectan al ámbito de la seguridad pública, a los servicios de limpieza, al control del ruido y a la venta de bebidas alcohólicas en la vía pública.

Para ello, resulta preciso que la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, avoque la competencia delegada en la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental en el apartado 10º.1.6 d) del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

Por otra parte, a la vista de los informes de incidencia acústica para la Manifestación y las Fiestas de Madrid Orgullo "MADO" emitidos por el Departamento de Control Acústico de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, previstos en el artículo 19.1 de la OPCAT, se autoriza la suspensión de niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de la citada Ordenanza en dichos eventos y para los días y periodos horarios específicamente previstos, a solicitud del Colectivo de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales de Madrid (COGAM), la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales (FELGTB), la Asociación Empresarial y Profesional para Gays y Lesbianas de Madrid (AEGAL) y la Asociación Deportiva Maratón Popular de Madrid (MAPOMA).

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.k) y n) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, a propuesta de la titular del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, y previa deliberación de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid



ACUERDA

Primero.- Avocar la competencia delegada en la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental en el apartado 10º.1.6 d) del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, única y exclusivamente, en lo relativo a la autorización para modificar o, en su caso, suspender los niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, de 25 de febrero de 2011, en los eventos de la Manifestación y de las fiestas de Madrid Orgullo "MADO"-WorldPride 2017, que figuran como anexo del presente Acuerdo, conforme a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y artículo 19 de la indicada Ordenanza municipal.

Segundo.- Autorizar, a solicitud del COGAM y la FELGTB, al haberse declarado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 29 de junio de 2016, la Manifestación del Orgullo LGTB como de especial significación ciudadana e interés general para la ciudad de Madrid, la suspensión de los niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, de 25 de febrero de 2011, durante los días 1 y 2 de julio de 2017, desde las 17:00 horas del día 1 de julio, hasta las 03:00 horas del día 2 de julio, en relación con los actos previstos de la Manifestación del Orgullo LGTB – WorldPride 2017, que figura como anexo del presente Acuerdo, con cumplimiento de los criterios señalados en el informe de incidencia acústica elaborado por el Departamento de Control Acústico de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.

Tercero.- Autorizar, a solicitud de la AEGAL, y de MAPOMA en relación con la I Carrera de la Diversidad, al haberse declarado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 29 de junio de 2016, las Fiestas de Madrid Orgullo "MADO" como de especial significación ciudadana e interés general para la ciudad de Madrid, la suspensión de los niveles máximos de emisión sonora establecidos en el artículo 15 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, de 25 de febrero de 2011, durante los días 25, 28, 29 y 30 de junio y 1 y 2 de julio de 2017, en los periodos horarios que se establecen a continuación, en relación con aquellos actos previstos en las Fiestas de Madrid Orgullo "MADO" – WorldPride 2017 que figuran como anexo del presente Acuerdo, con cumplimiento de los criterios señalados en el informe de incidencia acústica elaborado por el Departamento de Control Acústico de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.



- **Plaza de Chueca.** El domingo 25 de junio, a partir de las 19:00 horas tendrá lugar el desfile de perros.

Desde el miércoles 28 de junio, a partir de las 08:00 horas, exposiciones permanentes hasta el lunes 3 de julio a las 08:00 horas.

- **Plaza de Pedro Zerolo.** Desde el miércoles 28 de junio hasta el sábado 1 de julio 2017, con horario:

Miércoles	20:00 a 23:00 horas
Jueves	20:00 a 23:00 horas
Viernes	20:00 a 24:00 horas
Sábado	20:00 a 23:30 horas

- **C/ Pelayo.** El jueves 29 de junio y el viernes 30 de junio de 2017, con horarios:

Jueves	18:00 a 20:00 horas
Viernes	17:00 a 24:00 horas

- **Plaza Puerta del Sol.** Desde el miércoles 28 de junio hasta el sábado 1 de julio de 2017, con horarios:

Miércoles	20:00 a 23:00 horas
Jueves	20:00 a 23:00 horas
Viernes	20:00 a 02:30 horas
Sábado	20:00 a 02:30 horas

- **Plaza del Rey.** Desde el miércoles 28 de junio hasta el domingo 2 de julio de 2017, con horarios:

Miércoles	20:00 a 23:00 horas
Jueves	20:00 a 23:00 horas
Viernes	20:00 a 02:30 horas
Sábado	20:00 a 02:30 horas
Domingo	20:00 a 23:00 horas

- **Plaza de España.** Desde el jueves 29 de junio hasta el sábado 1 de julio de 2017, con horarios:

Jueves	20:00 a 23:00 horas
Viernes	20:00 a 03:00 horas
Sábado	20:00 a 03:00 horas



- **Explanada del Puente del Rey (Madrid Río).** Desde el miércoles 28 de junio al domingo 2 de julio de 2017, con horarios:

Miércoles	20:00 a 24:00 horas
Jueves	12:00 a 22:00 horas
Viernes	12:00 a 22:00 horas
Sábado	12:00 a 22:00 horas
Domingo	12:00 a 22:00 horas

- **Plaza de la Independencia.** Desde el viernes 30 de junio hasta el domingo 2 de julio de 2017, con horarios:

Viernes	22:00 a 03:00 horas
Sábado	22:00 a 03:00 horas
Domingo	20:00 a 24:00 horas

- **Auditorio Parque Enrique Tierno Galván.** El jueves 29 de junio de 2017 de 12:00 a 22:00 horas.
- **Carrera de la Diversidad.** El domingo 25 de junio de 2017 de 10:00 a 12:00 horas.

Cuarto.- Se faculta a la titular del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad a dictar los decretos precisos para el desarrollo y ejecución del presente Acuerdo.

Quinto.- Se faculta a la Gerencia de la Ciudad para resolver las dudas que pudieran surgir en la interpretación y aplicación del presente Acuerdo.

Sexto.- Quedan sin efecto todos los acuerdos que se opongan o contradigan lo establecido en el presente Acuerdo.

Séptimo.- El presente Acuerdo surtirá efectos desde la fecha de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" y en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Octavo.- Del presente Acuerdo se dará cuenta al Pleno, a fin de que quede enterado del mismo.

(Los anexos citados en el Acuerdo están disponibles en la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

24.- Autorizar el Acuerdo Marco para la ejecución de trabajos hortícolas sostenibles en centros escolares.

El Acuerdo tiene por objeto autorizar el Acuerdo Marco para la ejecución de trabajos hortícolas sostenibles en centros escolares, con un valor estimado de 775.063,14 euros, IVA excluido.

El Acuerdo Marco se adjudicará mediante procedimiento abierto conforme a los artículos 10, 138 y 157 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

El plazo de ejecución del Acuerdo Marco es de 24 meses, estando previsto su inicio el 1 de septiembre de 2017.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid autorizar el Acuerdo Marco, de conformidad con lo previsto en el artículo 17.1. e) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Autorizar el Acuerdo Marco para la ejecución de trabajos hortícolas sostenibles en centros escolares, con un valor estimado de 775.063,14 euros, IVA excluido.

[Volver al índice](#)