

MEMORIA DE VALORACIÓN DE LAS ALEGACIONES AL PROYECTO INICIAL DE LA ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LOS SERVICIOS DE CENTROS DE DÍA, RESIDENCIAS Y APARTAMENTOS PARA PERSONAS MAYORES Y DEL CENTRO MUNICIPAL DE ATENCIÓN INTEGRAL NEUROCOGNITIVA.

I. ANTECEDENTES.

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 24 de febrero de 2022, aprobó el proyecto inicial de Ordenanza reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y del centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba, acordando la apertura de un período de información pública durante un plazo de treinta días naturales a contar desde el siguiente al de la publicación del anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

El citado plazo comenzó a contar el 11 de marzo de 2022 y finalizó el 11 de abril del mismo año.

Se han contabilizado seis escritos de alegaciones que han sido debidamente analizados, siendo dos de ellos exactamente iguales.

II. ALEGACIONES A LA ORDENANZA.

PRIMERA

Alegante:

FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, CONSEJO SECTORIAL DE MAYORES Y UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

El cambio de ordenanza se centra en la adecuación de los procesos administrativos y debería centrarse en las necesidades de las personas.

Valoración:

Entre los objetivos de la norma se encuentran promover programas y servicios con el fin de mantener a las personas mayores en su propio hogar el máximo tiempo posible integrándolas en su entorno, así como apoyar a las familias que las cuidan, y promover soluciones de ayuda y apoyo

para cuando no puedan mantenerse en él. Igualmente se trata de detectar problemas emergentes, y diseñar estrategias para solventarlos, evaluarlos y realizar controles de calidad.

El contenido del proyecto de ordenanza está orientado hacia la consecución de los objetivos descritos y, por lo tanto, de las necesidades de las personas. Para conseguir estos objetivos se da una mayor preponderancia al criterio técnico, de modo que sea éste el que determine la necesidad de una u otra intervención social, y que conlleva necesariamente, la revisión de los procesos administrativos para adecuarlos a la regulación contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Propuesta:

No se acepta la alegación.

SEGUNDA

Alegante:

FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, CONSEJO SECTORIAL DE MAYORES Y UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO.

Contenido:

Como el texto propuesto conlleva una reducción del tiempo de atención a los usuarios en relación con la Ordenanza de 2009, tanto en las horas de servicio de atención domiciliaria como en los días de uso de los Centros de Día. Las alegaciones efectuadas se refieren a la necesidad de complementar el horario de servicio a domicilio y los días de uso de los Centros de Día para, al menos, igualar el tiempo de atención con la contemplada en la ordenanza vigente.

Valoración:

Uno de los objetivos fundamentales de la ordenanza es la adaptación de los criterios de la baremación e intensidades de la ordenanza a las aplicadas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, lo que permitirá una aplicación uniforme con la legislación estatal.

Propuesta:

La propuesta no se acepta.

TERCERA

Alegante:

FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, CONSEJO SECTORIAL DE MAYORES Y UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO.

Contenido:

Definir en el Proyecto de Ordenanza los perfiles del personal que atiende el Servicio de Atención Domiciliaria, en relación con las necesidades de los usuarios, así como sus condiciones laborales y su formación inicial y continua.

Valoración:

La regulación de los perfiles profesionales, así como las condiciones laborales, formación... etc., forman parte de las condiciones y requisitos definidos, diseñados y exigidos en los Pliegos de Prescripciones Técnicas de los contratos de servicios que gestionan cada uno de los recursos contemplados en la presente ordenanza, y que por lo tanto quedan fuera del ámbito de regulación del texto normativo. Las condiciones laborales y perfiles profesionales serán las/los que se dispongan en la normativa y convenios aplicables del sector.

Propuesta:

No se acepta.

CUARTA

Alegante:

FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID y CONSEJO SECTORIAL DE MAYORES

Contenido:

El proceso de baremación por parte de los Centros de Servicios Sociales Municipales es excesivamente largo. Es necesario reforzar los recursos humanos de los Centros de Servicios Sociales Municipales y hacer su gestión más ágil para acortar los plazos al máximo posible y poder cumplir el principio de inmediatez, esencial en los temas relacionados con los mayores.

Valoración:

Tal y como se ha justificado en la Memoria de Análisis de Impacto Normativo (en adelante, MAIN) del anteproyecto de la nueva Ordenanza que acompaña al expediente de aprobación, en el apartado 6.7.1. relativo al Impacto en los recursos humanos, materiales e informáticos, no se han requerido más medios personales a los que ya cuenta el Ayuntamiento de Madrid. En todo caso la planificación y justificación de los medios personales está siendo objeto de estudio y valoración en el nuevo modelo de Servicios Sociales cuya elaboración y aprobación está llevando a cabo el Área de Gobierno de Familias, Igual y Bienestar Social. Por último, informar, que la aprobación de la ordenanza conlleva tal y como se justifica en el citado apartado en relación con los medios tecnológicos/informáticos, que la publicación y entrada en vigor de la nueva ordenanza afectará a los procesos actuales y, por tanto, se adaptarán y simplificarán los procesos para agilizar los

trámites, burocracia y plazos de la baremación y puesta en marcha de los servicios contemplados en la ordenanza.

Propuesta:

No se acepta.

QUINTA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Solicitan la supresión en el PREÁMBULO del proyecto del siguiente texto, *“En consecuencia, la práctica aconseja, que la valoración de las necesidades de las personas beneficiarias de los servicios tenga como referencia el baremo de dependencia establecido en la legislación estatal, evitando, con ello, desigualdades en las intensidades reconocidas en los servicios, con excepción del acceso al centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba”*.

“En la redacción de la norma, se ha contado con la participación activa de las/os trabajadoras/es sociales del Ayuntamiento de Madrid” “y lo que es fundamental, se armonizan los baremos como instrumento técnico de valoración de los servicios recogidos en esta ordenanza”.

Valoración:

La adecuación del baremo prevista en el texto redundará positivamente en la atención prestada a la ciudadanía, evitando distorsiones en la asignación de servicios municipales que posteriormente serán reconocidos por la Comunidad de Madrid, órgano competente en materia de dependencia. Además, hay que tener en cuenta una realidad y es que el personal profesional de los Distritos, por lo general, tiene un conocimiento mayor de las personas usuarias y pueden aplicar el baremo de forma más específica, a diferencia del personal profesional de baremación de la Comunidad de Madrid, que están en el domicilio de la persona aproximadamente durante una hora, con lo cual puede darse alguna distorsión en la aplicación del baremo.

Por otra parte, la adaptación de los criterios de baremación e intensidades de la ordenanza a las aplicadas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, se ha venido demandado desde los Distritos de forma permanente, ya que homogeneiza las prestaciones que corresponden a las personas usuarias en función de los derechos que les son reconocidos por su situación y la intervención de las/os trabajadores sociales con la aplicación de diferentes baremos ocasiona muchas dificultades en la intervención de las/os trabajadoras/es sociales.

Valoración:

Respecto al artículo 4.2 y dado que los recursos de los que dispone la Administración no son ilimitados, la asignación de estos se realizará según los recursos económicos disponibles.

Respecto al 4.4, no se considera adecuada la supresión propuesta pues se trata de servicios de carácter preventivo para poder cubrir una amplia gama de necesidades de las personas beneficiarias o de sus unidades de convivencia, y temporales, porque son recursos transitorios mantenidos hasta conseguir los objetivos de autonomía o hasta que les corresponda la efectividad de las prestación o servicios reconocidos en el PIA, por lo que se entiende más oportuno su concesión por un período determinado, ya que la supresión propuesta podría implicar una duración indefinida en el tiempo que desvirtuaría el carácter temporal de este recurso.

Propuesta:

No se acepta.

OCTAVA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Supresión del apartado f del artículo 5 de la ordenanza relativo a los requisitos generales para ser persona beneficiaria, "*f) Tener elaborado el PIA en tanto sean efectivas las prestaciones o servicios previstos en él cuando se valore, a través de un informe técnico, que existe un riesgo grave e inminente en su situación de dependencia. No obstante, no se requerirá tener elaborado el PIA en caso de haber sido declarado dependiente*".

Valoración:

Se suprime el citado apartado f), dado que se ha valorado que estas situaciones están contempladas en el texto de la ordenanza en los artículos 2.b "Beneficiarios" y artículo 23.3 "Régimen de compatibilidades e incompatibilidades entre servicios".

Propuesta:

Se acepta la propuesta.

NOVENA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Modificación del apartado 2 del artículo 6 del texto normativo:

Sustituir “Artículo 6.a). 2º Quienes accedan al centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba en casos de dependencia transitoria, consecuencia de enfermedad grave, enfermedad terminal o accidente, debidamente acreditado mediante informe médico.”

Por: “Artículo 6.a). 2º Quienes accedan al centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba. 3º Quienes precisen un apoyo especial en casos de dependencia transitoria, consecuencia de enfermedad grave, enfermedad terminal o accidente, debidamente acreditado mediante informe médico, o situación familiar.”

Valoración:

Se valora que la propuesta de dividir el apartado en dos facilita una mejor comprensión por parte de la ciudadanía a la hora de cumplir los requisitos específicos para acceder al servicio de ayuda a domicilio recogidos en este artículo. Así mismo, se acepta en la redacción del apartado 3º, la incorporación del supuesto de la situación familiar por considerar que se trata de una situación acreditativa para acceder a la prestación del servicio.

Propuesta:

Se acepta la propuesta, siendo incorporada en el texto normativo con la siguiente redacción:

a) *Tener cumplidos 65 años, con las siguientes excepciones:*

1.º Quienes tengan reconocida una discapacidad o un grado de dependencia por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de Madrid.

2.º Quienes accedan al centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva.

3.º Quienes precisen un apoyo especial en casos de dependencia transitoria, consecuencia de enfermedad grave, enfermedad terminal o accidente, debidamente acreditado mediante informe médico, o situación familiar.

DÉCIMA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Modificar la redacción del apartado b) del artículo 9 sustituyendo” b) *No haber rechazado una plaza en cualquiera de las residencias de la Comunidad de Madrid*”,

por “b) No haber rechazado una plaza en cualquiera de las residencias de la Comunidad de Madrid en los últimos seis meses”.

Valoración:

El órgano competente para la concesión de plazas residenciales es la Comunidad de Madrid. Las plazas residenciales municipales están especialmente dirigidas a aquellas personas que por su situación no pueden acceder a las plazas públicas de la Comunidad de Madrid hasta que tengan reconocido ese derecho en su Programa Individual de Atención (PIA) y el mismo se pueda hacer efectivo de acuerdo con las listas de espera. Por lo tanto, las plazas residenciales municipales no pueden dar cobertura a aquellos usuarios que hayan renunciado a plazas de residencias de la Comunidad de Madrid a las que tienen derecho por dependencia, dado que las municipales están destinadas a situaciones de riesgo y emergencia social.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMOPRIMERA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Se solicita la revisión de la Sección 1ª- Baremos de valoración, intensidad de los servicios y asignación de prestaciones, para que se mantengan las intensidades y acceso a los servicios de la Ordenanza de 2009 y se añade: “La intensidad de asistencia al centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba podrá ser 2, 3, o 5 días por semana. La asistencia a la unidad ambulatoria se establecerá en función de las sesiones determinadas.”

Valoración:

Uno de los objetivos de la ordenanza es la adaptación de los criterios de la baremación e intensidades de la ordenanza a las aplicadas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMOSEGUNDA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Propuesta de modificación del texto del apartado 2 y supresión del apartado 3 del artículo 23- Régimen de incompatibilidades entre servicios.

Artículo 23.2 **sustituir** *“El disfrute de los servicios, será incompatible con las prestaciones económicas o los servicios reconocidos al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.”* **por** *“La utilización de los servicios previstos en la ordenanza será compatible, y en su caso complementario hasta la intensidad más favorable que se contemple, con los servicios o prestaciones determinados en el PIA”.*

Propuesta de supresión del apartado 3 del citado artículo: *“Con carácter excepcional, en aquellos supuestos en los que las condiciones objetivamente demostradas, así lo aconsejen se podrá autorizar por un periodo máximo de seis meses la compatibilidad del disfrute de los servicios previstos en la ordenanza y los servicios o prestaciones determinados en el PIA.”.*

Valoración:

La propuesta de modificación del apartado 2 del artículo 23 no se acepta porque las competencias de los servicios del catálogo de la dependencia y sus compatibilidades/complementariedad, son competencia de la Comunidad de Madrid.

No se suprime el apartado 3, pero se procede a realizar una revisión de la redacción, ya que se valora positivamente la ampliación del periodo de seis meses inicialmente previsto en el texto, sin límite alguno al número posible de revisiones.

Propuesta:

No se acepta la modificación del apartado 2 del artículo 23.

Se acepta parcialmente la propuesta del apartado 3 del artículo 23, realizando una revisión de la redacción:

“3. Con carácter excepcional, en aquellos supuestos en los que las condiciones objetivamente demostradas así lo aconsejen se podrá autorizar por un periodo de seis meses, revisable por períodos de igual plazo, la compatibilidad del disfrute de los servicios previstos en la ordenanza y los servicios o prestaciones determinados en el PIA”.

DECIMOTERCERA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Modificar la redacción del artículo 30 sustituyendo *“El plazo máximo para dictar resolución expresa en el procedimiento para la tramitación de los servicios será de tres meses, desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Transcurrido el plazo sin que se haya adoptado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud”* por:
“El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en el procedimiento para la tramitación de los servicios será de tres meses, desde la fecha en que la solicitud ha tenido entrada en el registro. Transcurrido el plazo sin que se haya adoptado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud”.

Valoración:

La redacción del artículo 30 adapta el mismo al régimen establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMOCUARTA

Alegante:

UNIÓN SINDICAL DE MADRID REGIÓN DE CCOO

Contenido:

Suprimir el apartado primero de la Disposición Transitoria Única-Reconocimiento de los servicios concedidos: *“1. Las personas que, a la entrada en vigor de la presente ordenanza, fueran beneficiarias de los servicios conforme a la normativa anterior, mantendrán la intensidad reconocida para cada servicio si resultara más favorable que la que pudiera corresponderle por aplicación de los baremos de valoración establecidos en esta ordenanza. Todo ello, sin perjuicio de las revisiones derivadas de la modificación de las condiciones que fueron tomadas en cuenta para su concesión”.*

Valoración:

El nuevo texto normativo tiene que recoger el régimen jurídico aplicable a situaciones reconocidas con anterioridad a este texto normativo.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMOQUINTA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

Proponen modificar el título y objeto de la ordenanza suprimiendo la referencia concreta al Centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva Doctor Salgado Alba, sustituyéndola por una referencia genérica al Centro municipal de Atención Integral Neurocognitiva.

Valoración:

Se considera oportuna la propuesta y los motivos de la misma, ya que limitar la referencia a un centro específico podría hacer más compleja la regulación de futuros centros de similares características.

Propuesta:

Se acepta la alegación por lo que la denominación que se utilizará en el texto de la ordenanza será: Centro Municipal de Atención Integral Neurocognitiva.

DECIMOSEXTA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

La redacción de la nueva ordenanza no concreta las mejoras en la tramitación para agilizar el procedimiento, y también se propone incluir el respiro familiar en la sección 2ª relativa a la instrucción del procedimiento y en el capítulo II como supuesto de aplicación para los casos de tramitación simplificada.

Valoración:

La redacción en estos aspectos se ha ajustado a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como a la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019. Además, las mejoras en los procesos recogidos en CIVIS se detallan en la Memoria de Análisis de Impacto Normativo que se incorpora en el expediente.

En relación con la propuesta de incluir respiro familiar en la sección 2ª relativa a la instrucción del procedimiento y en el capítulo para los casos de tramitación simplificada, entendemos que no puede considerarse como una situación de urgencia o de riesgo inminente.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMOSÉPTIMA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

Modificar el articulado del anteproyecto de Ordenanza en lo referido a la asignación de prestaciones, para mejorar las reconocidas en la Ordenanza de 2009. Proponen que la nueva ordenanza debería mantener la asignación de horas de atención actualmente en vigor, en cada uno de los intervalos de puntuación, complementando el número de horas asignadas por la Comunidad de Madrid, evitando su posible reducción cuando la persona usuaria le corresponde el Servicio de Ayuda a Domicilio por el Programa Individual de Atención.

Valoración:

Uno de los objetivos fundamentales de la ordenanza es la adaptación de los criterios de la baremación e intensidades de la ordenanza a las aplicadas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

Propuesta:

No se acepta.

DÉCIMOCTAVA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

Se propone la modificación de la redacción del apartado 2 del artículo 4, para suprimir la referencia a la asignación de los recursos “en función de los recursos públicos disponibles”.

Valoración:

Dado que los recursos de los que dispone la administración no son ilimitados, la asignación de los mismos se realizará según los recursos económicos disponibles, manteniéndose esta redacción igual que en la ordenanza aprobada en 2009.

Propuesta:

No se acepta.

DECIMONOVENA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

Modificación de la redacción de los artículos 21 y 22.1 de la ordenanza.

En el artículo 21 se propone mantener la redacción del artículo 5.4 de la actual Ordenanza de 2009:

“Los servicios serán objeto de revisión periódica por el órgano competente sin perjuicio de la tarea de seguimiento permanente que ha de realizar los profesionales de los departamentos de los Distritos competentes en la materia”.

En el artículo 22.1 propone que quede explícita la obligatoriedad del control del servicio.

Valoración:

La propuesta de modificación del artículo 21 en relación con que la revisión se realice por los profesionales de los departamentos de los Distritos competentes que figura en la actual ordenanza no puede aceptarse en atención a la regulación contenida en las Directrices Técnica Normativa y Administrativa del Ayuntamiento de Madrid, aprobadas por Acuerdo de 25 de junio de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

En relación con la modificación que se propone del artículo 22.1, se ha sustituido la palabra “podrán” por “deberán”, con el fin de reforzar el control de las entidades.

Propuesta:

Se acepta la segunda. (Artículo 22.1).

VIGÉSIMA

Alegante:

GRUPO MUNICIPAL MAS MADRID

Contenido:

Proponen que se tenga en cuenta las necesidades de las personas beneficiarias y las circunstancias de cada una de ellas al concretar en qué condiciones se podrá proceder a la expulsión en cualquiera de los programas y dispositivos regulados por la Ordenanza.

Por otro lado, y en relación con lo dispuesto en el artículo 11 apartado b sobre “Comunicar al órgano concedente, con una antelación mínima de quince días, las ausencias o desplazamientos temporales superiores a treinta días, así como los definitivos”, proponen que debería contemplarse la excepcionalidad y un tiempo inferior, pues consideran que no siempre se puede prever la ausencia con tanta anticipación.

Contenido:

Proponen que donde se mencione la actividad, “ayuda a domicilio”, como la profesión “auxiliares de ayuda a domicilio” sea sustituida por atención sociosanitaria en domicilio y sociosanitarias de atención en domicilio respectivamente.

Valoración:

La regulación del carácter profesional del personal que presta el servicio de ayuda a domicilio, así como lo relativo a la regulación de los recursos humanos, requisitos, estándares sobre recursos humanos dirigidos a garantizar la adecuada prestación del servicio, su número, formación y actualización para el desempeño del puesto de trabajo, excede de las competencias atribuidas al Ayuntamiento de Madrid, siendo objeto de regulación sectorial. Por tanto, el objeto de la ordenanza no es otro que regular los requisitos y condiciones para acceder a los servicios de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad, así como el acceso a los centros de día, a las residencias y apartamentos para personas mayores.

Propuesta:

No se acepta.

VIGESIMOTERCERA

Alegante:

ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE SOCIOSANITARIAS DE ATENCIÓN EN DOMICILIO (AMSAD)

Contenido:

Proponen sustituir el artículo 4.3 por el texto del Decreto 54/2015 de la Comunidad de Madrid, que dice: *“En el Programa Individual de Atención se deberá diferenciar además dentro de la intensidad horaria, las horas relativas a la atención personal de las destinadas a necesidades domésticas o del hogar, si bien estas últimas no podrán reconocerse aisladamente y no podrán suponer una intensidad superior al 50 por 100 del total del servicio”*.

Valoración:

El texto de la ordenanza se remite con carácter general a la aplicación de la normativa autonómica en materia de dependencia, siendo de aplicación el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, no siendo necesario hacer referencia expresa a la misma, ni adoptar expresamente su redacción (La existente no la contradice), dado que cualquier modificación de una norma recogida en el texto, implicaría la revisión y modificación del texto de la ordenanza, por lo que por razones de técnica normativa se

Valoración:

Los/las profesionales del servicio de ayuda a domicilio pueden hacer llegar sus sugerencias y reclamaciones a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid para su valoración por los servicios técnicos competentes del Ayuntamiento de Madrid.

Propuesta:

No se acepta.

Firmado electrónicamente

LASUBDIRECTORA GENERAL DE MAYORES

[REDACTED]

Firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE MAYORES

Juan Carlos Pérez Aguilar