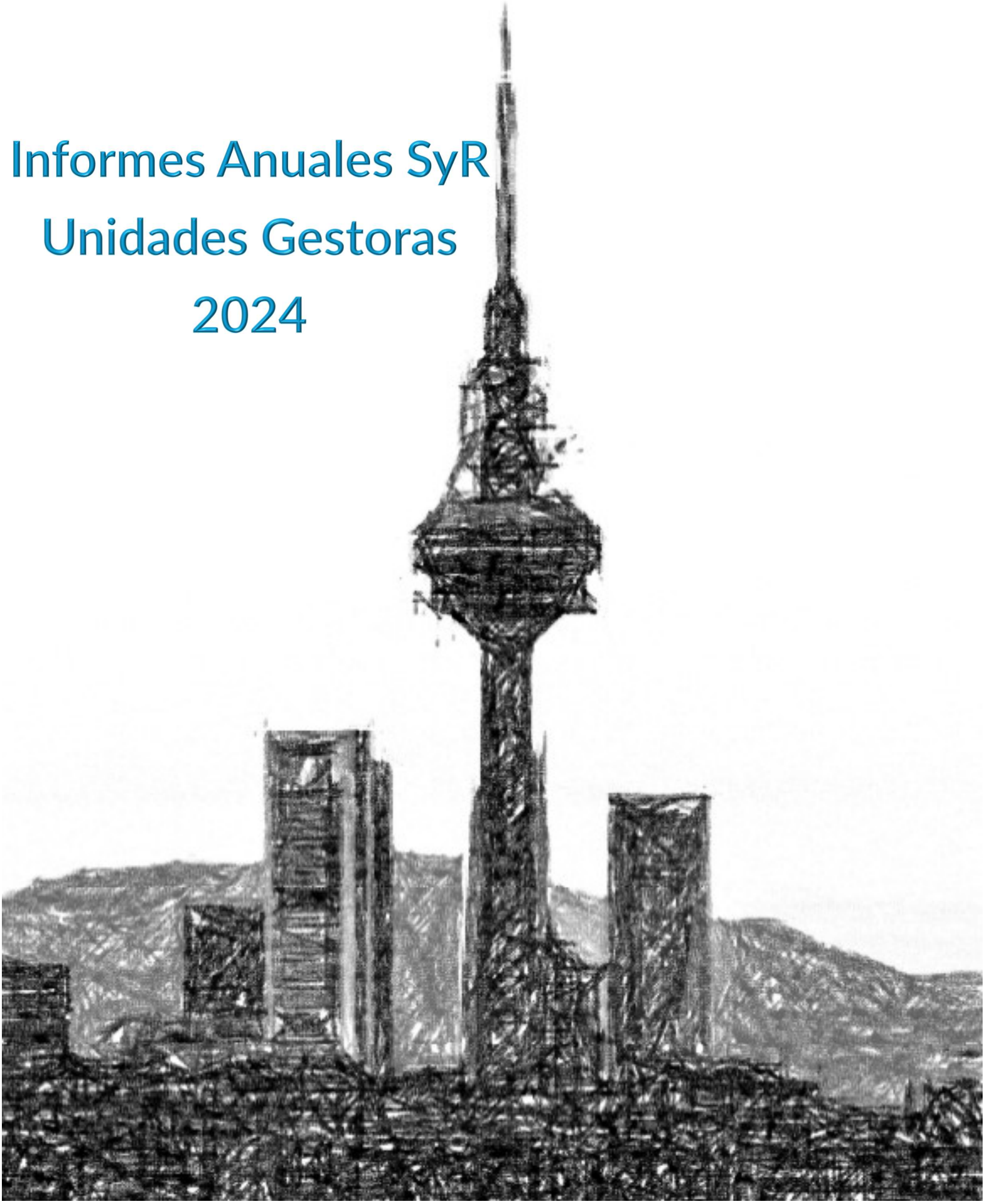
Informes Anuales SyR
Unidades Gestoras
2024



INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SyR GENERALES

1. COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

- Gabinete de la Alcaldía
- Dirección General de la Oficina Digital

2. ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

- Secretaría General Técnica de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración
- Dirección General de Transparencia y Calidad
- Dirección General de Atención a la Ciudadanía
- Dirección General de Participación Ciudadana
- Dirección General de Policía Municipal
- Dirección General de Bomberos
- Dirección General de SAMUR-Protección Civil

3. ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

- Secretaría General Técnica de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad
- Dirección General de Planificación Estratégica
- Dirección General de Planeamiento
- Dirección General de Gestión Urbanística
- Dirección General de la Edificación
- Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
- Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad
- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos
- Dirección General del Parque Tecnológico Valdemingómez

4. ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

- Secretaría General Técnica de Cultura, Turismo y Deporte
- Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
- Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano
- Dirección General de Deporte

5. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

- Secretaría General Técnica de Economía, Innovación y Hacienda
- Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo
- Dirección General de Planificación de Recursos Humanos
- Dirección General de Contratación y Servicios

6. ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

- Dirección General de Gestión del Patrimonio
- Dirección General de Conservación de Vías Públicas
- Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio
- Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras

7. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

- Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada
- Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- Dirección General de Familia e Infancia
- Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado
- Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género
- Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo

8. ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

- Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación

9. 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
- Vicálvaro
- Villa de Vallecas
- Villaverde

10. ORGANISMOS AUTÓNOMOS

- Agencia de Actividades
- Informática del Ayuntamiento de Madrid
- Agencia para el Empleo
- Madrid Salud

COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

MADRID

Coordinación General de la Alcaldía
Gabinete de Alcaldía
Oficina Técnica

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: GABINETE DE ALCALDÍA

---

gabinetealcaldia.tec@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 09:07:42
CSV : 1L2DYYZW5ZTS75WG

Coordinación General de la Alcaldía
Gabinete de la Alcaldía
Oficina Técnica

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de las SyR recibidas, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 09:07:42
CSV : 1L2DYYZW5ZTS75WG

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024.

A la oficina técnica del gabinete de alcaldía se han asignado, como unidad gestora del sistema de sugerencias y reclamaciones, un total de 575 solicitudes SyR.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2024 se observa un importante incremento respecto al año anterior.

Las SYR de 2024 se desglosan, a continuación, por tipo de solicitud:

- 512 reclamaciones
- 53 sugerencias
- 10 felicitaciones

El notable incremento en el número de reclamaciones ha estado motivado por la celebración de la Mascletá en el entorno de Madrid Río.

Por materias, la distribución ha sido la siguiente:

Cultura	551	95,83%
Administración de la ciudad	14	2,43%
Vías y espacios públicos	4	0,70%
Medio ambiente	2	0,35%
Movilidad	2	0,35%
Atención a la ciudadanía	1	0,17%
Seguridad y emergencias	1	0,17%
Total	575	100%

Analizando su contenido, exponemos las siguientes conclusiones:

- **Materia de cultura.**

La gran mayoría de las reclamaciones han sido encuadradas en esta materia y la submateria "programas y eventos culturales-actividades."

Casi todas han sido solicitudes de suspensión o cancelación de la Mascletá prevista para el 18 de febrero en el entorno de Madrid Río, en el Puente del Rey. Por tanto, han sido presentadas *con carácter previo* a la celebración de la actividad.

Las alegaciones han sido generalmente en la misma línea, siendo muchas de las reclamaciones del mismo tenor literal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 09:07:42
CSV : 1L2DYYZW5ZTS75WG

Las razones aducidas para solicitar la cancelación fueron, en síntesis:

- No ser la Mascletá de tradición local.
- Consideración de la actividad como un grave atendado al medio ambiente.
- Impacto negativo en el entorno.
- Provocar un daño irreparable en el ecosistema.
- Proteger el bienestar de la fauna silvestre y doméstica.

Al ser tan alto el número de reclamaciones relativas a la Mascletá, asignadas a esta unidad, el resto suponen un porcentaje poco relevante.

Por otra parte, también dentro de la materia de cultura y submateria de "programas y eventos culturales-actividades", se han recibido, como en años anteriores, reclamaciones por diversas cuestiones relacionadas con la organización de las fiestas del Orgullo y la celebración del festival Mad Cool en el recinto de Villaverde, Iberdrola Music. Principalmente, por problemas de movilidad y altos niveles de ruido, considerando que ambos afectan a la calidad de vida de los vecinos. Se ha producido un descenso respecto a años anteriores.

Consecuencia de que el mayor número de reclamaciones han venido motivadas por la Mascletá, el mayor porcentaje de ellas corresponden al ámbito del distrito de Moncloa, seguidos de Centro (fiestas del Orgullo), Retiro y Villaverde (Festival Mad Cool).

Hacemos mención, aunque a través de esta vía han sido pocas las asignadas a esta unidad, a las felicitaciones por la revocación de las autorizaciones a empresas de alquiler de patinetes eléctricos.

Por último, hay que añadir que al "gabinete de alcaldía" se venían asignando algunas reclamaciones o sugerencias, de carácter residual, que no tenían un claro encaje entre las competencias de otras áreas de gobierno. Este desajuste se ha tratado de mejorar y prueba de ello es que las solicitudes de instalación de aseos públicos en vías y espacios públicos ya no se asignan a esta unidad gestora, toda vez que se solicitó informe a la Dirección general de Organización, Régimen Jurídico y Calidad regulatoria, que fue emitido con fecha 14 de marzo de 2024, y en el que se concluía a qué órganos correspondía la competencia en función de los diferentes supuestos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Las acciones o medidas que desde el gabinete de alcaldía se han realizado con el fin de dar respuesta a las reclamaciones y sugerencias presentadas, y dentro del marco competencial de esta unidad gestora, la principal es el análisis de cada una de ellas, tratando de impulsar a través de las áreas o departamentos competentes la solución o valoración de éstas con la finalidad última de coadyuvar a la mejora de los servicios públicos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 09:07:42
CSV : 1L2DYYZW5ZTS75WG

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

El gabinete de alcaldía no realiza evaluación de medidas, al no tener atribuciones para adoptarlas, pues su implantación depende de las unidades que son competentes en cada materia**.**

(firmado electrónicamente)

EL DIRECTOR GENERAL DE GABINETE DE ALCALDÍA

Jorge Moreta Pérez

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JORGE MORETA PEREZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 09:07:42
CSV : 1L2DYYZW5ZTS75WG

INFORME ANUAL 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante el año 2024, se han tramitado vía SyR un total de **385** solicitudes de las cuales, **373** eran reclamaciones y **12** eran sugerencias.

La distribución por categoría o materias objeto de reclamación, de las 385 solicitudes, es la siguiente:

- ✓ **200** fueron incidencias relacionadas con notificaciones,
- ✓ **71** problemas en el aplicativo de Mi Carpeta,
- ✓ **28** de tramitación electrónica,
- ✓ **18** incidencias en el Registro,
- ✓ **12** relacionadas con certificados y firma electrónica,
- ✓ **6** relacionadas con Información,
- ✓ **5** fallos en aplicaciones
- ✓ **5** incidencias en formularios
- ✓ **3** relacionadas con la aplicación Madrid móvil

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

- ✓ y **37** de otros temas tales como problemas en la sede electrónica, errores en datos de datos en la base general del ayuntamiento, fusiones de empresas, cambios de NIE a DNI…)

Analizando el contenido de las sugerencias y reclamaciones, más del 50% están relacionadas con notificaciones. En este sentido predominan cuatro tipos de reclamaciones:

1. Solicitud de no recibir notificaciones vía electrónica. El perfil del reclamante en estos casos es el de una persona de edad avanzada con dificultades para incorporarse a las nuevas tecnologías. En estos casos, se informa que al ser personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración siempre van a recibir las notificaciones vía postal. Así mismo, se procede a revisar la dirección postal para garantizar la recepción de las notificaciones. En algunos casos, se informa sobre los distintos sistemas de identificación electrónica admitidos por el Ayuntamiento (cuando lo solicita expresamente el reclamante) porque como indicamos, el perfil del reclamante son personas de avanzada edad con falta de medios y serias dificultades para familiarizarse con entornos digitales.

2. Recepción de avisos sin la pertinente notificación. Esto ocurre cuando figura en la base de datos de contactos del Ayuntamiento (IDCIU) el correo electrónico y/o teléfono para avisos de otra persona distinta al propio interesado. Así, por ejemplo, las gestorías reciben avisos de sus clientes, pero no la notificación pertinente, o reciben avisos de notificaciones de un familiar, pero no la notificación. En estos casos, se explica en la contestación como pueden cambiar sus datos de contacto para los avisos y como deben presentar las solicitudes para figurar como representantes de manera que no solo reciban el aviso, sino también la notificación.

3. Solicitud para recibir las notificaciones vía email. En estos casos, se informa de los diferentes sistemas de identificación electrónica admitidos por el ayuntamiento aclarando que no es posible efectuar las notificaciones por email.

4. Imposibilidad de abrir notificaciones dirigidas a empresas que han sido absorbidas o que se han fusionado a otras entidades. Estas transformaciones derivan en pequeños ajustes en IDCIU (base de datos general del ayuntamiento) para tratar de impedir que se notifique a la empresa absorbida y en su lugar, se notifique a la absorbente. De la misma forma, hay ciudadanos que reclaman la imposibilidad de abrir notificaciones electrónicas dirigidas a su NIE al haber obtenido el DNI.

El otro grueso de las reclamaciones se relaciona con el aplicativo de Mi Carpeta. A grandes rasgos, las reclamaciones recibidas refieren errores en el Perfil del Ciudadano, es decir, algún dato figura erróneo en su Perfil como puede ser el nombre o los apellidos del interesado, o por poner otro ejemplo, el ciudadano ya no reside en la dirección que aparece en el perfil por lo que solicita se actualice.

Así mismo, relacionada con la Carpeta existe otro tipo de reclamación recurrente, que consiste en la unificación de las carpetas cuando un ciudadano obtiene el DNI y deja de disponer del NIE. En estos casos, el certificado electrónico del NIE es revocado lo que impide que puedan acceder a consultar en la Carpeta todos los expedientes y notificaciones que se

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

hayan efectuado antes de obtener el DNI lo que genera en el interesado bastante incertidumbre.

El resto de las reclamaciones suponen un porcentaje muy pequeño respecto a las de Mi Carpeta y notificaciones y se refieren principalmente a incidencias en el registro y en algunas aplicaciones, fundamentalmente a SLIM.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Todas las cuestiones planteadas en el primer epígrafe están directamente relacionadas con la brecha digital por lo que las medidas para su mejora siempre deben ir encaminadas a fomentar el conocimiento de la ciudadanía en materia digital.

A la par debemos ofrecer a la población entornos web atractivos, intuitivos y fáciles de utilizar lo que se traduce en una mejora de la usabilidad de nuestros portales. Por consiguiente, la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid debe estar en constante actualización tanto en sus contenidos como en su formato.

Se indican a continuación las principales actuaciones realizadas durante el 2024:

- Todas las incidencias relacionadas con el registro del ayuntamiento, los trámites de la sede electrónica o aplicaciones específicas para solicitar una ayuda, una licencia…se han comunicado al responsable tecnológico, IAM de manera inmediata para su resolución lo antes posible. Esto ha incluido la puesta en la sede electrónica de avisos para que el ciudadano estuviera rápidamente informado. Además, en el caso del Registro, cualquier incidencia o caída del sistema se comunica siempre a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales para mantener a todo el personal debidamente informado.

- Se han mejorado y actualizado los contenidos de la Sede electrónica mediante la inclusión de preguntas frecuentes y videos explicativos especialmente sobre notificaciones electrónicas, obtención y uso de Cl@ve, actuación como representante en los trámites y mejora general de la información de los trámites de la sede.

- Por parte de IAM se han realizado diversas actuaciones para la mejora y estabilidad de los sistemas.

- Se ha mejorado el apartado de perfil de Mi Carpeta para para hacerlo más sencillo e intuitivo.

- Se ha continuado con la gestión y mantenimiento en todas las oficinas de asistencia en materia de registro del servicio de alta en Cl@ve para la ciudadanía, como medio de obtener una identidad digital que facilite el acceso a los servicios electrónicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de obtener un certificado electrónico de la

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

FNMT en las oficinas de Línea Madrid y en las oficinas de atención integral al contribuyente.

- En las notificaciones dirigidas a obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración se ha continuado con el aviso de la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente y posibilidad de actualizar sus datos de contacto.

- Dentro del marco de la Estrategia de Transformación Digital y con el objetivo de incrementar las competencias digitales de la ciudanía y reducir la brecha digital se han puesto en marcha talleres digitales en los centros de mayores dirigidos por los voluntarios digitales de Voluntarios por Madrid, se cuenta con 83 voluntarios digitales en 14 centros de mayores que han realizado 1.355 atenciones y 183 sesiones de asesoramiento

- Se ha puesto a disposición de todos los empleados municipales un curso en la Biblioteca Virtual de Madrid Talento sobre las notificaciones para mejorar la calidad y evitar errores de los gestores. Este curso de matriculación voluntaria ya lo han realizado más de 1.300 empleados municipales.

- Respecto a los ciudadanos a los que se le ha revocado el certificado del NIE al haber obtenido DNI, IAM está trabajando en una solución de carácter tecnológico que permita visualizar la información de la carpeta del NIE en la carpeta de DNI, ofreciendo a la ciudadanía un servicio integral de Carpeta que recoja toda su información.

- Por último, a lo largo del 2025, se va a implantar el sistema de identificación y firma digital de la Comunidad de Madrid (Identifica) para que el ciudadano pueda realizar trámites en el Ayuntamiento de Madrid. Este sistema acumula grandes ventajas respecto a otros puesto que se obtiene de manera rápida y sencilla, el registro se efectúa todo en línea y además es fiable y seguro.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En el año 2023, el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en la Oficina Digital fue de 507, mientras que en 2024 ha sido de 385. Por tanto, durante el 2024 el número de reclamaciones ha descendido notablemente hasta situarse en un 25% menos que en el año 2023. Esto da cuenta de lo eficaces que han sido todas las medidas que se han articulado desde nuestra Dirección General para dar un mejor servicio a la ciudadanía, sumado al mayor conocimiento del sistema de notificaciones por los gestores y los ciudadanos, así como el impulso del canal de reclamaciones categorizadas como incidencias informáticas que gestiona IAM.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

En 2024 el Registro electrónico ha supuesto el 79,1 % de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento siendo hasta la fecha el año con mayor número de anotaciones totales en el Registro, más de 150.000 anotaciones respecto a 2023. Por consiguiente, aunque se haya producido alguna caída puntual del sistema, el funcionamiento de Registro ha sido claramente satisfactorio.

Respecto a las notificaciones, las medidas implementadas en 2024 han permitido disminuir el volumen de las reclamaciones relacionadas con notificaciones. De hecho, si tenemos en cuenta que en 2024 se han incrementado un 155% los envíos (pasando de 4.660.417 en 2023 a 7.258.195 de notificaciones) el número de reclamaciones recibidas, 200, es un porcentaje mínimo considerando el número de envíos.

Todas las medidas implantadas han supuesto un notable incremento de los accesos a Mi Carpeta y Registro, (pasando de 1.0863.346 identificaciones de ciudadanos únicos en 2023 a 1.369.858 en 2024 y el Registro por el canal electrónico pasa del 72'99% en 2023 al 89% en 2024, y sin embargo han ido disminuyendo las reclamaciones en estas materias que en 2024 han sido únicamente 69.

Hay que destacar también las mejoras técnicas realizadas y previstas para asegurar el funcionamiento de los sistemas por parte de IAM, que han evitado fallos generalizados de los sistemas.

Todas las medidas y mejoras técnicas conforman un sistema robusto de tramitación electrónica lo que supone que los ciudadanos utilizan cada vez más estos canales y son un punto clave para identificar el buen desarrollo de la transformación digital del Ayuntamiento.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Fernando de Pablo Martín

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 13:55:08
CSV : 1OSJT6ARHZY6N7YT

ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/02/2025 17:08:17
CSV : 1EFAD7KSC3KSTMUW

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024.

El presente Informe Anual recoge la información sobre la tramitación de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones Generales (en adelante, SyR) desarrollada durante el ejercicio 2024 por la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Durante 2024 se han asignado a esta Unidad Gestora un total de 39 SyR, de las cuales 13 se han devuelto a la Unidad Supervisora y 26 se han tramitado, conforme se recoge en la tabla 1.

No se contabiliza en este ejercicio una SyR registrada a mediados de diciembre de 2024, cuya asignación se efectuó un mes después, una vez descartada la competencia por otras unidades gestoras y habiéndose comprobado que la materia estaba dentro del ámbito competencial de esta Secretaría General Técnica. Esta SyR se contestó en el ejercicio 2025 y está relacionada con un expediente sancionador en tramitación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/02/2025 17:08:17
CSV : 1EFAD7KSC3KSTMUW

Tabla 1: Tramitación de las SyR asignadas en 2024

SyR devueltas, tramitadas y asignadas	Número
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de la Secretaría General Técnica	13
Tramitadas	26
Total SyR asignadas (devueltas + tramitadas)	**39**

Las 13 SyR devueltas lo han sido por efectuar reclamaciones sobre materias ajenas a las competencias de esta Unidad Gestora.

Las 26 SyR restantes han sido debidamente contestadas atendiendo a los motivos de cada una de ellas, conforme se detalla a continuación en la tabla 2:

Tabla 2: Materias de las SyR tramitadas en 2024

Materias	Número	Porcentaje
Informes de actuación policial	11	42,31 %
Atención prestada a la ciudadanía (presencial, telefónica o correo electrónico)	4	15,38 %
Devolución del pago por expedientes sancionadores (estado de alarma COVID)	1	3,85 %
Expedientes sancionadores en tramitación	5	19,23 %
Edificios municipales (obras, destino y condiciones)	3	11,54 %
Felicitaciones	2	7,69 %
Total SyR tramitadas	**26**	**100 %**

Cabe resaltar que, con respecto al año 2023, se produce un ligero descenso del número de SyR recibidas y, por tanto, de las tramitadas y contestadas.

En el año 2024 se han tramitado un total de 26 SyR, frente a las 38 tramitadas en 2023 por la Unidad Gestora para SyR de esta Secretaría General Técnica.

Se duplica el número de reclamaciones relacionadas con solicitudes de informes de actuaciones policiales, su contenido, notificación y recepción, registrándose 2 reclamaciones de devolución de la tasa abonada. Se da la circunstancia de que en muchas de estas reclamaciones, efectivamente se había abonado el importe de la tasa pero no se había solicitado la emisión del informe a través de Registro, por lo que se responde a la persona reclamante informando sobre la realización completa del del trámite.

Se mantiene el número de reclamaciones sobre la tramitación de expedientes sancionadores, en su gran mayoría relacionados con la recepción y el acceso a las notificaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/02/2025 17:08:17
CSV : 1EFAD7KSC3KSTMUW

También se mantiene el número de reclamaciones sobre atención prestada a la ciudadanía, pero el esfuerzo realizado por todo el personal de la Secretaría General Técnica para mejorar este aspecto se ha visto recompensado con la recepción de 2 felicitaciones relacionadas con la atención presencial prestada al ciudadano en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de esta Secretaría General Técnica.

En 2024 sólo se recibió 1 reclamación de devolución de importes abonados por el pago de multas impuestas por la comisión de infracciones durante el periodo del estado de alarma, declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, ya que prácticamente ha finalizado la tramitación de estos expedientes.

No se asignaron reclamaciones relacionadas con las respuestas a otras SyR ni con el funcionamiento de las aplicaciones informáticas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

La tendencia a la disminución del número de SyR presentadas, es un indicador de que las medidas adoptadas a lo largo de los años han sido efectivas.

Al igual que viene haciendo esta Unidad Gestora desde el comienzo de su actuación en la materia, se han contestado todos los expedientes recibidos.

En fecha 1 de febrero de 2023 se implantó SYRCI, la nueva aplicación para la gestión de Sugerencias y Reclamaciones de la Ciudadanía y una nueva herramienta informática (Power BI) para el análisis de datos. La Subdirección General de Calidad y Evaluación ha diseñado y desarrollado unos cuadros de mando que permiten el seguimiento constante y actualizado del Sistema municipal de sugerencias y reclamaciones.

Durante 2024, se han estudiado las 4 actualizaciones de los Manuales de usuario de la aplicación SYRCI y se ha remitido el Manual de informantes a las Unidades Informantes en materia de Sugerencias y Reclamaciones de esta Secretaría General Técnica.

El personal de esta SGT encargado de tramitar las SyR, ha solicitado la participación en las convocatorias del curso de «Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones y análisis de datos (SYRCI y cuadros de mando en Power Bi)» y cuenta con toda la información relativa a la autoformación en Power Bi para un mayor conocimiento de esta herramienta: Autoformación inicial Power BI - APWBI - Estándares IAM (madrid.es).

Los avances en la aplicación informática y la herramienta Power BI han facilitado a esta Unidad Gestora el seguimiento y control de las SyR en todas sus fases de tramitación.

Se ha fomentado la mejora en la atención prestada a la ciudadanía en todos los ámbitos (presencial, telefónica o mediante correo electrónico) para evitar en la medida de lo posible reclamaciones de este tipo.

También se ha potenciado la calidad en las respuestas en cuanto a su contenido, cuidando a la vez la claridad y personalización en su redacción mediante la aplicación de las directrices y estrategias contenidas en la Guía de Comunicación Clara.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/02/2025 17:08:17
CSV : 1EFAD7KSC3KSTMUW

Durante 2025 se pretende seguir en esta línea ya que se está demostrando que es la vía correcta para conseguir resultados positivos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Desde hace varios años, esta Secretaría General Técnica ha venido asumiendo compromisos anuales en la Carta de Servicios con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

En 2024 se han continuado desarrollando las medidas implantadas para una mejor gestión de los servicios, encaminadas al cumplimiento del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias de contestar el 100 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación

Las medidas de seguimiento y control en todas las fases de tramitación de las SyR, a las que también han contribuido las constantes revisiones de la aplicación y sus nuevas funcionalidades, han supuesto que frente al porcentaje de cumplimiento del 97,37 % registrado en 2023, el compromiso se haya cumplido en el ejercicio 2024 al 100%.

El especial interes de esta Secretaría General Técnica en fomentar la mejora en la atención prestada a la ciudadanía a todos los niveles ha sido determinante en que, aunque se mantenga el número de reclamaciones en la materia, este año se hayan registrado 2 felicitaciones.

El hecho de que no se hayan recibido reclamaciones relacionadas con las respuestas a otras SyR, indica que las medidas adoptadas para responder adecuadamente, con textos claros y personalizados, procurando contestar a todos los aspectos de la reclamación con la información disponible en los servicios, así como la adopción de acciones correctoras una vez recibida la reclamación en algún caso concreto, han resultado eficaces.

Durante los últimos años se ha ido registrando un descenso en las reclamaciones sobre el funcionamiento de las aplicaciones informáticas y de la sede electrónica. En 2024 no se ha recibido ninguna reclamación en esta materia, lo que pone de manifiesto su constante perfeccionamiento, que incide en una mejora de todos los servicios relacionados con ellas.

Finalmente concluir que todas las acciones y medidas descritas, desarrolladas en la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, han hecho posible que en el año 2024 se hayan tramitado un total de 26 SyR, frente a las 38 tramitadas en 2023 por la Unidad Gestora para SyR de esta Secretaría General Técnica.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
Inmaculada García Ibañez

Información de Firmantes del Documento

MADRID

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/02/2025 17:08:17
CSV : 1EFAD7KSC3KSTMUW

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51

CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. Análisis de las SyR recibidas durante el año 2024:

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones presentadas en el año 2024 son las siguientes:

SUGERENCIAS	23
RECLAMACIONES	61
FELICITACIONES	0
TOTAL	84

Información de Firmantes del Documento
IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ
MADRID

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

MATERIA	SyR PRESENTADAS
CULTURA	64
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	2
MOVILIDAD	9
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	1
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	6
DEPORTE	1
ECONOMÍA	1
TOTAL	84

Una vez indicadas las cifras globales, el análisis siguiendo la guía de instrucciones remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, debe consistir en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana.

En primer lugar, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con la materia “Cultura”, las que han motivado mayor número de reclamaciones. De acuerdo con ello, destacan en esta materia las reclamaciones referentes a la plataforma de cursos y talleres, tanto las relativas a su funcionamiento como las relativas a la saturación de esta y los problemas para acceder a la plataforma durante el período de matriculación y pago.

En segundo lugar, dentro de la materia “Movilidad” en la que se incluye las materias de la ocupación estable de la vía pública con los diferentes apartados de terrazas, quioscos y carga y descarga, destacan las sugerencias y reclamaciones referentes a la “ocupación de la vía pública” por la autorización y retirada de terrazas a los establecimientos de hostelería y restauración.

Por último, dentro de la materia “Vías y espacios públicos” se incluye la cuestión de las señalizaciones de calles y lugares de interés con las diferentes propuestas de los ciudadanos respecto a la asignación de nombres de ciudadanos/as destacados.

Estos han sido los motivos principales de planteamiento de escritos a través del sistema SyR como se ha indicado, de tal manera que el análisis que vamos a

Información de Firmantes del Documento
MADRID
IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

realizar va a ocuparse principalmente de estas tres materias, con el fin de ofrecer un panorama completo.

CULTURA-CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

Las SyR recibidas se refieren a diversos aspectos relativos a la tramitación telemática de las gestiones referentes a los cursos y talleres que se ofrecen en esta clase de equipamientos pudiendo sintetizarse en los siguientes tres puntos:

-Quejas genéricas por el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT).

-Quejas por la saturación de la plataforma en diferentes momentos del proceso de matriculación tanto en el caso de los cursos y talleres adjudicados por sorteo como en el caso de la compra directa de los mismos.

-Quejas por las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres a través de la plataforma.

MOVILIDAD-OCUPACIÓN ESTABLE DE LA VÍA PÚBLICA (TERRAZAS, QUIOSCOS, CARGA Y DESCARGA)

Las SyR que se han presentado en esta materia hacen referencia a los problemas planteados por los ciudadanos en los siguientes ámbitos:

-Problemas de movilidad que la instalación de terrazas tiene para los peatones y, en concreto, los posibles incumplimientos de la normativa referente a los Itinerarios Peatonales Accesibles (IPAS).

-Quejas en las que los ciudadanos se mostraban disconformes por la retirada de terrazas.

-Legalidad o no de la instalación en aceras de elementos como mesas altas y taburetes en el caso de bares en los que no exista terraza, con la consiguiente aglomeración por el elevado número de personas congregadas.

VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS-SEÑALIZACIÓN DE CALLES Y LUGARES DE INTERÉS

En este último apartado se recogen las SyR presentadas por los ciudadanos en forma de sugerencia en las que se propone la asignación de una calle o espacio público a hombres y mujeres relacionados con la historia tanto de Madrid como de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

España y que hayan destacado en los campos de la política, la economía, la cultura etc.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Siguiendo el esquema diseñado por la guía de elaboración de este informe anual vamos a pasar a exponer las diferentes acciones desarrolladas desde esta dirección general con el fin de solucionar las cuestiones que plantea la ciudadanía, tal y como veremos a continuación.

CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

En este primer apartado las quejas planteadas por los ciudadanos han sido de tres tipos fundamentalmente: las referidas al funcionamiento general de la plataforma para cursos y talleres (PLACT), la saturación de la plataforma cuando se produce la fase de compra directa después de acabada la fase de sorteo y matriculación de los adjudicatarios y, por último, las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres a través de la plataforma.

En el caso del primer punto se ha informado a los ciudadanos de los problemas que puntualmente se produjeron en el funcionamiento de la web municipal y se estudiaron los problemas concretos en los casos en que se plantearon ofreciéndoles alternativas cuando ello era posible, así como se les trasladaron las correspondientes disculpas.

Respecto al segundo punto se ha informado que, con el fin evitar la saturación de la plataforma de talleres culturales se ha distribuido la compra directa de las plazas vacantes según una planificación consistente en distribuir por distritos el proceso a lo largo de tres días (18, 19 y 20 de septiembre) para que se reparta el acceso a la plataforma de manera más equilibrada. Así, con esta distribución en tres fechas diferentes se trata de evitar que en el momento en que se produce la apertura del proceso, los interesados en la compra directa accedan todos al mismo tiempo a la web municipal ya que esto puede provocar la consiguiente saturación.

Hay que tener en cuenta que en el momento en que se produce la apertura del proceso los interesados en la compra directa acceden al mismo tiempo a la web municipal, lo que puede provocar una acumulación de solicitudes. Ante esta afluencia masiva se redirige a los usuarios a una sala virtual a la espera de poder tramitar su solicitud, esto permite graduar automáticamente el acceso a la plataforma y evitar la saturación del sistema, no quedando garantizado que cada turno llegue antes de que se consuman las plazas por las que se está intentando optar. Todas estas medidas han sido implementadas con el fin de facilitar el proceso y evitar el colapso del sistema.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

Por último, respecto al tercer punto se ha informado a los ciudadanos que han planteado reclamaciones en relación con dificultades en la comprensión del proceso de pago de las cuotas y primer trimestre que tienen la posibilidad de consultar la "Guía de matriculación y pago de las plazas adjudicadas por sorteo" así como la "Guía para la matriculación y pago de plazas vacantes" ya que estos dos documentos explican de forma didáctica los pasos a seguir para realizar el pago tanto en el caso de adjudicación de plaza a través del sorteo como en el caso de la compra directa de las plazas que hayan quedado vacantes. Hay que señalar que también se les ha indicado la opción de acudir a su centro cultural donde les pueden imprimir el documento de cobro para abonarlo en el banco.

OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA-AMPLIACIÓN, INSTALACIÓN Y RETIRADA DE TERRAZAS EN BANDAS DE ESTACIONAMIENTO

En este apartado han sido tres las cuestiones planteadas por los ciudadanos de forma principal. En primer lugar, los problemas de movilidad que la instalación de terrazas tiene para los peatones y, en concreto, los posibles incumplimientos de la normativa referente a los Itinerarios Peatonales Accesibles (IPAS), en segundo lugar, quejas en las que se mostraban disconformes los ciudadanos por la retirada de terrazas y, por último, la legalidad o no de la instalación en aceras de elementos como mesas altas y taburetes en el caso de bares en los que no exista terraza, sacando las bebidas a la calle y reuniéndose alrededor muchas personas.

Respecto a la primera cuestión, ha de partirse de la aprobación por el Pleno del Ayuntamiento de la Ordenanza 1/2022 de 25 de enero, por la que se modifica la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013, a través de la que se ha pretendido, como se indica en su preámbulo, una "ocupación ordenada del espacio público".

A partir de ello, se ha informado a los ciudadanos que el Ayuntamiento de Madrid se ha comprometido siempre en regular de forma ordenada la ocupación del espacio público por terrazas de hostelería y restauración, mediante un régimen detallado para las autorizaciones de estas, así como fijar las obligaciones de sus titulares, contemplando además un régimen sancionador preciso. Por ello, los distritos han trabajado intensamente en 2024 para adaptar las terrazas autorizadas, así como las nuevas autorizaciones

Así, la ordenanza de terrazas vigente regula con precisión el espacio que puede ocupar cada terraza (superficies, distancias, etc.), con indicación de su mobiliario y concretas condiciones de instalación y funcionamiento. En particular, la modificación de la ordenanza de terrazas aprobada en 2022 incorporó reglas específicas para cumplir con el principio de accesibilidad universal, permitiendo el adosamiento a fachadas sólo en casos excepcionales, para poder respetar así el Itinerario Peatonal Accesible como regla general, además de establecer distancias

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

específicas, que respeten, por ejemplo, los encaminamientos podo-táctiles o los espacios de movimiento en relación con el mobiliario de las terrazas.

Por otra parte, en la regulación del mobiliario también se contemplan las características de las sombrillas, cuya instalación debe estar prevista en las correspondientes autorizaciones, sin perjuicio de lo cual, en algunos casos se pueden producir incumplimientos. Con este fin, los efectivos de la policía municipal realizan labores de control, que se materializan en las competencias de disciplina y procedimiento sancionador que ejecutan los distritos respecto a las terrazas de sus territorios.

Sobre la segunda cuestión planteada referida a las quejas por la retirada de las terrazas COVID instaladas en bandas de estacionamiento, se ha informado a los ciudadanos que la legislación general establece unas determinadas condiciones para la ocupación de los espacios de uso público, según lo cual los aprovechamientos privados son siempre excepcionales, debiendo tener preferencia la utilización según el destino natural de los espacios, por ejemplo, para el tránsito vehicular o para la deambulación, esparcimiento y descanso de los peatones, teniendo en cuenta además algunos otros principios como la accesibilidad de todos los espacios.

Respecto a las terrazas en bandas de estacionamiento, se ha recordado que la autorización de este tipo de terrazas fue una medida excepcional que se adoptó por la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración en el marco de otras medidas flexibilizadoras para responder a la situación excepcional por el COVID y la desescalada del confinamiento; en ese contexto, la Resolución 51, de 14 de mayo de 2020, permitió la instalación de terrazas en espacios destinados normalmente a otros usos, y que se fueron prorrogando paulatinamente de forma acompasada a las medidas de la autoridad sanitaria.

Junto con la entrada en vigor de la modificación 1/2022, de 25 de enero, de la Ordenanza de terrazas y quioscos de hostelería y restauración se retornó al uso ordinario del espacio público por lo que entonces ya perdieron vigencia las medidas extraordinarias de 2020. Pese a ello se mantuvo durante los años 2022 y 2023 una moratoria respecto de la autorización provisional de las terrazas en bandas de estacionamiento, sin perjuicio de las que ya se han ido extinguiendo por estar en zonas de protección ambiental y en zonas saturadas. Tras casi cinco años de funcionamiento, estas terrazas excepcionales se han extinguido definitivamente, al finalizar dicha moratoria y en cumplimiento de la normativa vigente. De esta forma se ha liberado el espacio que se debe destinar a su uso ordinario, el aparcamiento de vehículos, necesidad también de los vecinos con independencia de los recursos tributarios que pueda aportar a las arcas municipales.

En relación con el distinto uso de la vía pública permitido a los establecimientos de este tipo, la mencionada Ordenanza regula con detalle las condiciones para la ocupación del espacio público, de manera que se garanticen los

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

intereses de todos los implicados, clientes, hosteleros, vecinos, transeúntes, visitantes y ciudadanía en general, con especial consideración al patrimonio histórico, el patrimonio verde, la compatibilidad de usos y la accesibilidad en los espacios.

Por último, respecto a la tercera cuestión se ha informado a los ciudadanos que las mesas altas de baja capacidad con dos taburetes son uno de los elementos de mobiliario de terrazas que pueden autorizarse entre los enumerados en el artículo 6.1 de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración (en adelante, la ordenanza), según la redacción dada por la Ordenanza 1/2022, de 25 de enero, siempre que cumplan las prescripciones técnicas incluidas en el anexo II del mismo texto.

Así en el Anexo II en su apartado b, se encuentran las prescripciones técnicas de este tipo de mobiliario:

“Mesas altas de baja capacidad: Deberán ir siempre acompañadas de dos taburetes, que deberán ocuparse por clientes. En ningún caso, se permitirá la permanencia de personas de pie alrededor de la mesa o invadiendo la zona de itinerario peatonal en la acera. La distancia de los taburetes al bordillo deberá ser en todo caso de al menos 50 centímetros, salvo que exista valla de protección. También deben mantenerse las distancias mínimas entre módulos de terrazas que se exigen para las mesas bajas con sillas. No podrán agruparse mesas ni taburetes, ni incorporar más de dos taburetes por mesas.”

En conclusión, para este tipo de mobiliario, se limita la ocupación a dos taburetes por mesa, sin permitir la acumulación de personas alrededor de la mesa.

Por otro lado, en el Título I de la ordenanza, el artículo 7.2.f) indica que las mesas altas no pueden situarse adosadas en fachada: “La anchura libre de paso para los peatones no puede ser inferior a 2,50 metros, respetándose un itinerario de forma continua, evitando quiebros a lo largo de una línea de manzana. Se respetará el itinerario peatonal accesible (IPA) y las terrazas no podrán situarse encima de los encaminamientos y pavimentos podo-táctiles. En ningún caso, las mesas altas de baja ocupación pueden instalarse adosadas a fachadas.”, y en el artículo 9.3 recoge ,en qué casos es posible ubicar este tipo de mobiliario en la acera, según las condiciones urbanísticas de la misma en cada caso: “En los casos en los que de la sección de la acera no resulte un ancho libre de paso de al menos 2,50 metros, en la banda de mobiliario, alcorques y servicios se podrán instalar mesas altas de baja capacidad con dos taburetes si en el resto de la acera el paso libre peatonal es de un ancho igual o superior a 1,80 metros. Dichas mesas altas solo podrán ubicarse en el espacio definido por las dos perpendiculares de la fachada del establecimiento de hostelería. En todo caso deberá garantizarse el paso libre de servicios públicos, equipamientos municipales y compañías de servicios.”

Por tanto, la instalación de mesas altas solo se puede autorizar en terrazas que cumplan estas condiciones. Los incumplimientos que se puedan detectar pueden ser

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

objeto de denuncia para, en su caso, exigir responsabilidad disciplinaria o sancionadora por parte del distrito correspondiente.

Por todo ello, ha de señalarse como tanto la aprobación de la ordenanza 1/2022 como la aplicación de las previsiones contenidas en la misma durante el año 2024 constituyen claros ejemplos también de lo que el sistema de sugerencias y reclamaciones denomina acción de mejora.

VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS-SEÑALIZACIÓN DE CALLES Y LUGARES DE INTERÉS

En este tercer apartado, se recogen todas aquellas sugerencias presentadas por los ciudadanos en las que se propone la asignación de una calle o espacio público a hombres y mujeres relacionados con la historia tanto de Madrid como de España y que hayan destacado en los campos de la política, la economía, la cultura etc.

Se han recibido sugerencias proponiendo nombres de músicos, descubridores geográficos y economistas tanto nacidos en nuestra ciudad como fuera de ella. En todos los casos se ha indicado a los ciudadanos que se procedería a trasladar sus sugerencias a las Juntas Municipales de Distrito al objeto de que, si lo consideraban, estudiaran las mismas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La evaluación de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024 debe partir del hecho de que en este pasado año el Ayuntamiento de Madrid, al igual que ha ocurrido con las restantes administraciones públicas, ya no ha visto condicionada en ningún momento del año, a diferencia de lo que todavía ocurrió durante tres meses de 2023, su acción de gobierno y administrativa por la lucha contra la pandemia. No ha tenido que enfrentarse a una situación absolutamente excepcional que en los años anteriores condicionó el tipo y alcance de las medidas que, en todos los temas, podía adoptar puesto que anteriormente en todos los casos lo prioritario era implementar las medidas que pudieran permitir luchar contra la enfermedad y así contribuir a salvar el mayor número posible de vidas y, al mismo tiempo, intentar que el mayor daño colateral originado por el virus como era el correspondiente al capítulo económico fuera mitigado.

Por ello, la evaluación ha de ser realizada teniendo en cuenta que el objetivo prioritario ya no ha sido la lucha contra el virus por lo que ha sido posible centrarse en atender las razones por las que los ciudadanos han planteado las SyR.

Por tanto, siguiendo la metodología utilizada en los apartados anteriores, en este nos vamos a centrar en los asuntos que han concentrado el mayor número de SyR como son el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT), las quejas referentes tanto a la ocupación de la vía pública por las terrazas como a su

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

retirada y, por último, la cuestión de las sugerencias referentes a la señalización de calles y lugares de interés.

En lo que hace referencia a los cursos y talleres las quejas se han centrado en el funcionamiento de la plataforma para cursos y talleres (PLACT) con el problema destacado de saturación y las dificultades para realizar el abono on line de los cursos y talleres.

Ello supone que las quejas evidencian, utilizando una expresión actual, que se "ha pasado pantalla" de la cuestión de las condiciones en las que se impartían los cursos y talleres por las limitaciones determinadas por la pandemia en los años anteriores, así como tampoco ha tenido prácticamente incidencia la cuestión del sistema de adjudicación de estos.

De esta manera, una vez que se han levantado las recomendaciones de las autoridades sanitarias referentes tanto a los trabajadores municipales y usuarios de los cursos y talleres como a los medios de protección e higiene, las quejas se han centrado en las cuestiones indicadas.

A partir de ello, tal como se ha indicado anteriormente el objetivo de la dirección general ha sido el de establecer de forma progresiva mejoras en los procesos relativos a todo el tema de los cursos y talleres y, al mismo tiempo, trasladar a los ciudadanos que ello permite que las gestiones se realicen de forma más eficaz y eficiente. Las acciones de mejora se desarrollan en este caso de forma permanente con el objetivo de ofrecer a los usuarios las mayores facilidades posibles en cada una de las sucesivas ediciones de cursos y talleres.

Como ejemplo de mejora no puede dejar de señalarse la modificación de la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, de 29 de noviembre de 1989 en lo relativo a la reducción del precio público por asistencia a cursos y talleres para las personas que acrediten un grado de discapacidad. De esta manera se aplica una reducción del 50 por 100 a favor de las personas que acrediten un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100 e inferior al 50 por 100, y del 90 por 100 a las que acrediten un grado igual o superior al 50 por 100.

Respecto a la segunda de las cuestiones que ha planteado el mayor número de sugerencias y reclamaciones esta ha sido la referente a la cuestión de la ocupación y retirada de la vía pública por las terrazas de los establecimientos de hostelería y restauración.

Hay que comenzar por indicar que la evaluación ha de realizarse partiendo del indudable apoyo que supuso para los establecimientos de hostelería y restauración la posibilidad dada por el Ayuntamiento de Madrid de ampliar la superficie de sus terrazas en bandas de estacionamiento. Se trata de señalar que la evaluación de las medidas adoptadas a partir de la Resolución 51 ha de hacerse con una visión amplia en la que también se ponderen los beneficios que en términos de actividad

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

económica y empleo ha tenido la misma y que se fue modulando para conciliar con el derecho al descanso de los vecinos o la ocupación del espacio público con otros usos.

A partir de ello, ha de indicarse que en el año 2021 el Ayuntamiento de Madrid, consciente de los problemas originados por la autorización de terrazas a partir de la Resolución 51 fundamentalmente en relación con la ampliación e instalación de terrazas en bandas de estacionamiento, decidió someter a consulta pública la conveniencia de modificar la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013.

Terminada la consulta pública, el 28 de octubre de 2021 se aprobó por la Junta de Gobierno el proyecto de modificación de la Ordenanza de Terrazas que posteriormente fue aprobado por el Pleno del Ayuntamiento el 25 de enero de 2022.

En relación con la cuestión de las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento la Ordenanza 1/2022, de 25 de enero, por la que se modifica la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013 establece en el artículo 7 referente a las "Disposiciones técnicas de superficie para ubicación de la terraza" en su apartado j) que "No se podrán instalar terrazas en bandas de estacionamiento".

Al mismo tiempo, la disposición transitoria única de la Ordenanza 1/2022 establece que las terrazas que a la entrada en vigor de la ordenanza estén instaladas en bandas de estacionamiento al amparo de la Resolución 51 y una vez se hayan extinguido las restricciones de aforo de los establecimientos de hostelería acordadas por la autoridad sanitaria, podrán mantenerse durante los años 2022 y 2023, conforme a las condiciones que regula la propia disposición.

Quedan excepcionadas de lo indicado las que a la entrada en vigor de la ordenanza y una vez se hayan extinguido las restricciones de aforo de establecimientos de hostelería y restauración acordadas por la autoridad sanitaria estén en una ZPAE o en zonas saturadas que deberán ser retiradas, así como las que estén incluidas en una ZAP, no se encuentren en zona saturada y se encuentre en tramos de calle ocupados por terrazas en más de un 40% en cuyo caso serán revisadas y reducidas proporcionalmente a propuesta del distrito hasta el nivel previsto, con el fin de que la ocupación no supere el 40% de ocupación de bandas de estacionamiento.

De esta manera, todo este proceso de modificación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013, que aquí se ha descrito en sus líneas generales supuso en un primer momento un claro ejemplo de acción de mejora que se ha visto continuado en el pasado año 2024 por el desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ordenanza 1/2022.

Como indica el preámbulo de la Ordenanza 1/2022 esta se ha aprobado con el fin de “reforzar la seguridad jurídica y dotar a la normativa de una mayor

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

transparencia, conciliar el derecho de los vecinos a disfrutar del necesario descanso con una ocupación de los espacios públicos en adecuadas condiciones de limpieza y orden, y responder a los cambios provocados por la innovación empresarial y las ideas emergentes para la ocupación de los espacios públicos. Pretende también incorporar criterios actualizados en materia de accesibilidad universal y ocupación ordenada del espacio público y elevar a grado normativo aquellos criterios flexibilizadores puestos a prueba con ocasión de las especiales condiciones producidas por la covid-19, y que se han valorado positivamente, así como regular, en su caso, el régimen transitorio de aquellos que se mantienen con carácter provisional."

Son estos objetivos que la acción del ayuntamiento ha ido implementando durante el año 2024 los que, en nuestra opinión, dan respuesta adecuada a las reclamaciones presentadas y, dado el número de quejas recibidas en este año 2024 (9) en comparación con las del año pasado (17), parece claro que la evaluación del resultado de todas las medidas descritas ha de calificarse como positivo.

Responsable de la Unidad Gestora

Director General de Coordinación Territorial y Desconcentración

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

IVO VILLALBA POZO - DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 18/03/2025 11:55:51
CSV : 1NZUJZNLTH5FNKQZ

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

A. Sugerencias y reclamaciones relacionadas con publicidad activa y acceso a la información pública.

Las SyR recibidas en el año 2024 en relación con publicidad activa, portales, y sobre el procedimiento de acceso a la información pública clasificadas con las materias “Administración de la Ciudad” y “Atención a la Ciudadanía” y con las submaterias “Transparencia” y “Tramitación electrónica”, han sido 9 y se agrupan de la siguiente forma por razón de su objeto:

- 6 reclamaciones.
- 1 sugerencia.
- 2 felicitaciones.

De ellas:

- 4 reclamaciones hacen referencia al ámbito del acceso a información pública.
- 2 reclamaciones hacen referencia al ámbito de datos abiertos.
- 2 felicitaciones hacen referencia al ámbito de datos abiertos.
- 1 sugerencia hace referencia al ámbito de datos abiertos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

Del análisis de los ámbitos afectados, resulta lo siguiente:

- En acceso a la información pública se han recibido 4 reclamaciones. Dos de ellas se han debido a la falta de respuesta a solicitudes de acceso a información pública en el plazo legalmente establecido (20 días), y las otras dos a la no disponibilidad del formulario de solicitud. Estas reclamaciones constituyen el 44,44% del total de SyR recibidas en 2024 por los conceptos de este epígrafe.

- En relación con el Portal de Datos abiertos, se han recibido 2 reclamaciones que se han referido, respectivamente, a la existencia de una errata en la Guía metodológica para la calidad del dato publicada en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, referente a la fecha y frecuencia de actualización de uno de los conjuntos de datos que se citaban como ejemplo en la guía, y a la falta de actualización de un conjunto de datos en el propio portal. Estas reclamaciones constituyen el 22,22% del total de SyR recibidas en 2024 por los conceptos de este epígrafe.

También se ha recibido una sugerencia a través de la cual se solicitan datos actualizados para conocer la situación de las plazas para vehículos de personas con movilidad reducida, y 2 felicitaciones, una de ellas por la creación y publicación de la referida Guía metodológica para la calidad del dato, y la otra por las bases de datos publicadas por el Ayuntamiento de Madrid, en la que, además, se consulta sobre la posibilidad de que una de ellas incluya teléfonos de contacto. La sugerencia y las felicitaciones constituyen el 11,11% y el 22,22%, respectivamente, del total de SyR recibidas en 2024 por los conceptos de este epígrafe.

B. Sugerencias y reclamaciones relacionadas con el Sistema SYR

Las SYR referidas sobre el Sistema de sugerencias y reclamaciones han sido 61 de carácter general y 22 de carácter tributario (estas SYR se responden desde la Dirección General de Transparencia y Calidad, con el informe, si este es necesario de la Agencia Tributaria de Madrid o de otras unidades que gestionan tributos (tasas) o precios públicos.

En cuanto a las 61 SYR generales:

- 46 son reclamaciones,
- 14, sugerencias y
- 1 felicitación.

Todas ellas se clasifican con la materia Atención a la ciudadanía y la submateria SYR.

La mayoría, el 79%, están relacionadas con el formulario de presentación de la página web municipal, su diseño (31 SYR), el acceso a él por incidencias técnicas u otras cuestiones (9 SYR), los requerimientos que tiene para el solicitante (6 SYR) y la seguridad (2 SYR).

Los asuntos que destacan son:

- La exigencia de datos para acceder a la página pública en la que se puede consultar el estado de tramitación de la solicitud y descargar la respuesta cuando esta se valida.

  Para este acceso se necesitan 3 datos, un dato identificativo de la solicitud: el número de SYR o el número de anotación registral (para aquellos casos en que se presentó por sede electrónica); un dato identificativo del solicitante: la dirección de correo electrónico que figura en la solicitud o el número de documento identificativo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

que ha consignado en la solicitud y un código de verificación que recibe en el correo electrónico de acuse de recibo (pero que si ha extraviado, puede recuperar pulsando un enlace en el mismo correo en el que se le comunica que la respuesta está disponible). Este requerimiento de datos es una exigencia de IAM por razones de seguridad y protección de datos de carácter personal (minimizar los llamados ataques de fuerza bruta para acceder a los portales del Ayuntamiento de Madrid).

- El aumento de los caracteres máximos del campo del texto de la solicitud porque les parece insuficiente.
- Los problemas de accesibilidad a la consulta del estado de tramitación para personas con ceguera o con dificultades de visión.
- La demanda de que determinadas cuestiones se dispongan en el catálogo (desplegable) de clasificación ciudadana.
- Las dificultades de acceso al formulario, reporte de errores cuando no debiera darlos, imposibilidad de presentación, imposibilidad o dificultades al adjuntar documentación.
- La disconformidad con el dato sexo y sus opciones, hombre/mujer, que figura en el formulario con carácter no obligatorio.

  En este asunto, en la respuesta se explicó que para incluir este campo “sexo” de la solicitud, con carácter voluntario y fines estadísticos, se ha seguido el criterio marcado por la Dirección General de igualdad y contra la violencia de género. En el formulario de presentación de SYR se establecieron campos no obligatorios de datos sociodemográficos para su uso exclusivamente estadístico uno de ellos, el sexo, debe recogerse de acuerdo con la legislación vigente (artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) con el objetivo de acomodar todas las actuaciones municipales a los objetivos de la Ley. El sexo debe corresponder con el que figure en los documentos oficiales que identifican a las personas (DNI o pasaporte) o los que constan en los registros públicos (como el Registro Civil) y que clasifican a los hombres como “sexo masculino” y a las mujeres como “sexo femenino”. Por otra parte, incluir campos adicionales que se refieran a la orientación sexual o a la identidad de género, iría en contra de la minimización del requerimiento de datos, puesto que no estaría justificada por la finalidad del tratamiento de datos personales de sugerencias y reclamaciones.
- La demanda de que se requiera la presentación con certificado electrónico, lo que conllevaría la carga de los datos guardados en la base de datos ciudadanos 360 de forma automática en la solicitud y facilitaría y agilizaría la presentación.
- La demanda de que se puedan presentar reclamaciones en bibliotecas municipales.
- El tiempo de la sesión, que a los reclamantes les parece insuficiente.

El resto, 13 solicitudes el 21% de las tramitadas, se refieren al funcionamiento del sistema SYR y plantean cuestiones diversas:

- La demanda de que se pueda presentar una solicitud con el número de la tarjeta de identificación nacional de países de la UE.
- El planteamiento de cuestiones relacionadas con la encuesta de satisfacción de personas usuarias del Sistema SYR: accesibilidad digital, explicaciones o aportaciones complementarias a lo dicho en la encuesta, disculpas por no realizarla por recelo ante cualquier encuesta.
- La queja por la tardanza en la respuesta y la petición de dicha respuesta a una reclamación previa. Esta reclamación permitió detectar un fallo en las altas en el

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

sistema SYR, ya que el número que facilitaba correspondía a otra solicitud de otro solicitante y, sin embargo, el reclamante tenía un acuse de recibo con el mismo número.
- La demanda de que no se publicara el texto de una reclamación derivada al Sistema de Avisos Madrid.
- La felicitación por la respuesta y la actuación derivada de la reclamación del anterior punto.
- La queja por lo que se considera coordinación y control deficiente de las respuestas de las unidades para que estas se adapten a lo previsto en la Ordenanza y la Carta de Servicios de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- La reclamación porque no figura la fecha de la SYR en las respuestas dadas por las unidades.
- La queja porque no se pueden presentar SYR presencialmente en las bibliotecas municipales.
- La sugerencia de que se establezca un buzón de correo electrónico para presentar sugerencias y reclamaciones.
- La queja por no poder adjuntar documentación o datos complementarios a una SYR ya presentada que se encuentre en tramitación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

A. Sugerencias y reclamaciones relacionadas con publicidad activa y acceso a la información pública.

Las medidas adoptadas ante las reclamaciones recibidas han sido las siguientes:

En el ámbito del acceso a la información pública:

En los dos expedientes de solicitud de acceso a información pública en los que se había producido un retraso en su resolución en relación con el plazo legalmente establecido, se llevó a cabo la oportuna investigación. En uno de los casos, la resolución de la solicitud se había producido en la misma fecha de la presentación de la reclamación (502/2024/016317), y en el otro (502/2024/041194), se contactó inmediatamente con la unidad gestora responsable de la resolución del expediente, con el fin de promover su pronta terminación. Ambas SyR fueron respondidas dentro del plazo establecido, y en el momento de la respuesta ya habían sido notificadas las resoluciones de los procedimientos de acceso a información pública a las que se referían, en las que, además, se concedió a los solicitantes el acceso a la información requerida.

Además, para todos los expedientes de solicitud de acceso a información pública, la Dirección General de Transparencia, como coordinadora de este procedimiento, lleva a cabo recordatorios a todas las unidades gestoras en relación con los expedientes cuyo plazo de resolución está próximo a expirar, como mecanismo para prevenir que se produzca el transcurso del plazo de resolución sin que esta se haya notificado al solicitante. Estos recordatorios se efectúan a través del sistema de gestión de este tipo de expedientes (SIGSA), lo que garantiza su recepción por parte de las unidades gestoras.

Aparte de esto, se ha solicitado un desarrollo de SIGSA en el marco del proyecto PR2336, desplegado entre 2024 y 2025, para que, entre otros aspectos, estos recordatorios se

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

efectúen de forma automatizada por la propia aplicación, lo que supone una mayor seguridad en la realización y recepción de los recordatorios.

También, con ocasión de este mismo proyecto, se han introducido modificaciones en el flujo guiado del procedimiento en SIGSA, que se implementan a principios de 2025, y que supondrán una agilización de la tramitación que se espera que redunde en una reducción de los tiempos de resolución de las solicitudes.

Respecto a las dos SyR relativas a la no disponibilidad del formulario de solicitud de acceso a la información pública (502/2024/009770 y 502/2024/039618), en ambos casos se adoptaron medidas de comprobación de las incidencias reportadas. En uno de ellos, se constató el funcionamiento adecuado del formulario en el momento de la comprobación, y en el otro, tras la detección de un funcionamiento anómalo del formulario con determinados navegadores, se puso en conocimiento de los servicios técnicos, que procedieron a su resolución. Las dos SyR se contestaron en plazo, informando a los reclamantes de la disponibilidad y funcionamiento adecuado del formulario.

En el ámbito del Portal de Datos Abiertos:

Ante la reclamación sobre la existencia de una errata en la Guía metodológica para la calidad del dato en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid (502/2024/031934), referente a la fecha y frecuencia de actualización de uno de los conjuntos de datos que se citaban como ejemplo en la guía, se procedió de forma inmediata a la corrección de la guía y a contactar con la unidad responsable de los datos para solicitarle que procediera a su actualización (datos sobre Mercados municipales: locales comerciales, nombres comerciales y actividades).

Esto último se hizo también de forma inmediata ante la reclamación (502/2024/020295) sobre la falta de actualización de un conjunto de datos en el propio portal (Aforos de tráfico de la Ciudad de Madrid no permanentes).

Respecto a la sugerencia a través de la cual se solicitan datos actualizados para conocer la situación de las plazas para vehículos de personas con movilidad reducida (502/2024/018132), se procede inmediatamente a informar a la persona interesada de que el conjunto de datos “Plazas de estacionamiento para personas de movilidad reducida” incluye la relación de las plazas de estacionamiento para estas personas. Se aclara que estos datos tienen actualmente una frecuencia de actualización anual y se informa de que se ha procedido a solicitar a la unidad responsable de los datos la actualización de la información.

En cuanto a las 2 felicitaciones recibidas, una de ellas por la creación y publicación de la Guía metodológica para la calidad del dato en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid (502/2024/031933), y la otra por las bases de datos publicadas por el Ayuntamiento de Madrid (502/2024/003506), en la que además, se consulta sobre la posibilidad de que en una (la relativa a Censo de locales, sus actividades y terrazas de hostelería y restauración), se incluyan teléfonos de contacto, en ambos casos se contestó agradeciendo los comentarios y el interés mostrado, y en el segundo de ellos se aclara, además, que la información sobre los teléfonos de contacto requeridos no se encuentra disponible ni existe previsión de modificar el conjunto de datos publicado en este sentido.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

Por otro lado, la Dirección General de Transparencia y Calidad continúa impulsando el incremento de los conjuntos de datos en este portal, y la mejora de la calidad del dato, mediante comprobaciones continuas de contenidos y el control de sus actualizaciones.

Además, se encuentra en ejecución el contrato promovido por IAM en el marco del proyecto solicitado por la Dirección General de Transparencia y Calidad PR2273 para la implantación del nuevo Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid con tecnología CKAN, que se desarrolla entre 2024 y 2025, y que se prevé que, junto con el impulso de las automatizaciones de datos, permita una mayor calidad y frecuencia de actualización de los conjuntos de datos.

B. Sugerencias y reclamaciones relacionadas con el Sistema SYR

Durante el año 2024 las principales actuaciones que se han realizado como consecuencia de la SYR recibidas han sido:

El aumento del tiempo de la sesión: Cuando se puso en marcha la aplicación el tiempo de la sesión eran 6 minutos, ante la llegada de reclamaciones por este asunto en 2023, este tiempo máximo de sesión abierta se aumentó en 2 ocasiones, primero a 10 minutos, después a 15. En 2024 se volvió a aumentar a 25 minutos.

La implantación de un contador de caracteres en el campo texto de la solicitud en el formulario electrónico de la página web, para que el solicitante sepa el número de caracteres disponibles a medida que va escribiendo.

Respecto al aumento solicitado de los caracteres máximos admitidos en la caja de texto del formulario electrónico en el que el solicitante escribe su sugerencias, reclamación o felicitación, el máximo es de 2400 caracteres, no se ha aumentado, porque se trataba de una única queja y realmente parece suficiente, además de que siempre se puede adjuntar un escrito complementario.

La adaptación del formulario de la página web a los requerimientos de accesibilidad digital necesarios, las deficiencias se producían sobre todo en la consulta del estado de tramitación, se han realizado varias adaptaciones del formulario en 2024, aunque quedan pendientes algunas para su realización en 2025.

El desarrollo informático mediante el cual no se publica el texto de la SYR en la aplicación Avisos Madrid cuando esta se deriva a este Sistema. En el Sistema de Avisos al presentar la incidencia, se pregunta si quien la presenta desea que esta (su texto) se comparta en la página. Puesto que esta pregunta no se realiza cuando se trata de una SYR que se deriva al Sistema de Avisos Madrid, la queja del ciudadano por hacer pública su reclamación estaba plenamente justificada. Se ha establecido en el Sistema de Avisos que no se publiquen los textos de aquellas incidencias que se dan de alta por derivación desde el Sistema SYR.

La posibilidad de presentar SYR en Bibliotecas (y otros centros municipales). Este asunto queda pendiente para 2025. Por una parte, sería conveniente que los ciudadanos pudieran presentar sugerencias y reclamaciones en los centros municipales de cualquier clase, lo deseable sería facilitarles equipos informáticos para realizar la presentación telemática y también el formulario impreso, por otra parte, existen canales específicos,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

conocidos y aceptados por la ciudadanía para la presentación, una de las cualidades por las que destaca el sistema SYR del Ayuntamiento de Madrid es la facilidad de su acceso.

Para la presentación en los distintos centros**,** la dificultad es que disponen de recursos limitados tanto de personal que pueda dedicarse a dar las altas en SYRCI, como de espacio para realizarlo. No obstante, el asunto se estudiará con las direcciones generales afectadas, los organismos autónomos y las coordinaciones de Distrito y se intentará establecer las medidas adecuadas para que se puedan presentar SYR.

En este sentido, la Dirección General de Deporte en los centros deportivos en los que se dispone de pantallas proyecta un vídeo con un código de barras que lleva al formulario de presentación y presentar las SYR a través del teléfono móvil.

La Dirección General de Transparencia y Calidad va a impulsar en 2025 la difusión en los centros del sistema SYR la disponibilidad de medios para que los usuarios de estos centros puedan presentar SYR en ellos.

El aumento de las opciones de clasificación por el solicitante de las SYR en el formulario telemático.

La introducción de la posibilidad de presentar la SYR a través del formulario de la página web con certificado digital, con ello se produciría el volcado de datos personales necesarios con la consiguiente agilización y facilidad de la presentación. Varias sugerencias se refieren a ello. Es una solicitud que la Dirección General de Transparencia y Calidad ha realizado al IAM, esperamos que se pueda implantar en 2025.

Esta funcionalidad se realizaría de forma opcional, es decir, existiría siempre la posibilidad de presentar la SYR sin certificado electrónico. Además, hay que recordar que los ciudadanos que deseen realizar la presentación con certificado digital pueden hacerlo a través del formulario situado en la sede electrónica y que se presenta por registro de forma telemática.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Las reclamaciones y sugerencias recibidas han permitido detectar errores en la información publicada y retrasos en la actualización de contenidos de los portales, así como una mejora continuada de la información ofrecida y una detección de las necesidades ciudadanas.

Las medidas correctoras adoptadas han conllevado la resolución de las deficiencias detectadas respecto a los errores en la información publicada y el impulso de los trámites precisos para su actualización, así como solucionar los retrasos ocurridos en la resolución de procedimientos de acceso a la información pública y las incidencias técnicas sucedidas en relación con el formulario de solicitud. En este ámbito, además, tanto el mantenimiento de las medidas referentes a la realización continuada de recordatorios a las unidades gestoras en relación con los expedientes próximos a la expiración de su plazo de resolución, como los trabajos orientados a su automatización, suponen un apoyo y refuerzo de carácter permanente a estas unidades que incide en la prevención de este tipo de retrasos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

Con la misma finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos y detectar posibles ámbitos de mejora, en los portales de datos abiertos y de transparencia existen cauces o canales de comunicación específicos que pueden utilizarse por el ciudadano y que permiten comunicar cualquier tipo de error, realizar peticiones o proponer mejoras en los portales de forma más rápida, ágil y directa.

Asimismo, las reclamaciones y sugerencias presentadas han puesto de manifiesto la importancia de la labor de comprobación y revisión de la información publicada, que se promueve desde la Dirección General de Transparencia y Calidad, para eliminar errores o deficiencias en los portales, y la conveniencia de seguir acometiendo mejoras tecnológicas para optimizar la accesibilidad de la información publicada en los portales y para atender las necesidades de los reutilizadores de la información del Portal de Datos Abiertos.

En lo que se refiere al sistema SYR es importante la adaptación del formulario situado en la página web a las condiciones de accesibilidad digital, tanto respecto a la presentación de solicitudes como para la consulta de la situación de tramitación de la SYR, las adaptaciones realizadas, aunque quedan pendientes algunos detalles parecen satisfacer las necesidades planteadas en las reclamaciones y sugerencias sobre el asunto.

El aumento del tiempo de sesión en 2023 y 2024 ha reducido las quejas por este motivo. Del mismo modo, las múltiples mejoras en el formulario telemático, con la introducción de ayudas sobre su funcionamiento y mejoras de la interfaz (por ejemplo, para adjuntar documentación o sobre las posibilidades de localización de la incidencia) y el aumento de las posibilidades de clasificación de las SYR por el solicitante, han reducido las quejas sobre estos aspectos.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
Ángela Pérez Brunete
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/05/2025 08:58:07
CSV : 1E5MTTJCKSYINZKA

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	60	2,58%
	Reclamación	1.538	66,09%
	Felicitación	729	31,33%
	Total	**2.327**	**100%**

Evolución Interanual por Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	2023	2024	% Evolución 2023 /2024
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	108	130	85	60	-29,41%
	Reclamación	1.768	3.539	2.787	1.538	-44,82%
	Felicitación	463	598	514	729	41,83%
	Total	**2.339**	**4.267**	**3.386**	**2.327**	**-31,28%**

Clasificación expedientes por Sexo

Unidad	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	MUJER	34
		HOMBRE	26
		Total	**60**
	Reclamación	MUJER	849
		HOMBRE	689
		Total	**1.538**
	Felicitación	MUJER	421
		HOMBRE	308
		Total	**729**
	Total		**2.327**

Clasificación de las SYR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2023	Total 2024	% Evolución 2023/2024
Atención Ciudadana	Redes Sociales	9	21	133,33%
	Cita previa	27	9	-66,67%
	Avisos Madrid	8	3	-62,50%
	Chat en línea	23	40	73,91%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	2.482	1.523	-38,64%
	Teléfono 010	804	717	-10,82%
	Página Web	33	14	-57,58%

Estado de tramitación

Unidad	Tipo Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	0	58	2	**60**
	Reclamación	0	1.499	39	**1.538**
	Felicitación	0	725	4	**729**
	Total	**0**	**2.282**	**45**	**2.327**

Localización por Dependencia Municipal

Dependencia municipal	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
OAC ARGANZUELA	1	15	21	**37**
OAC BARAJAS	0	14	56	**70**
OAC CARABANCHEL	0	36	8	**44**
OAC CENTRO	0	25	38	**63**
OAC CHAMARTIN	1	36	48	**85**
OAC CHAMBERÍ	1	8	60	**69**
OAC CIUDAD LINEAL	0	14	19	**33**
OAC FUENCARRAL - EL PARDO	1	12	8	**21**
OAC HORTALEZA	0	20	32	**52**
OAC LATINA	0	23	22	**45**
OAC MONCLOA - ARAVACA	0	15	22	**37**
OAC MORATALAZ	1	27	23	**51**
OAC NUMANCIA	0	10	7	**17**
OAC PUENTE DE VALLECAS	0	22	17	**39**
OAC RETIRO	0	32	8	**40**
OAC SALAMANCA	0	14	25	**39**
OAC SAN BLAS	0	12	22	**34**
OAC SANCHINARRO	1	8	94	**103**
OAC TETUÁN	0	50	32	**82**
OAC USERA	0	12	37	**49**
OAC VICÁLVARO	0	10	11	**21**
OAC VILLA DE VALLECAS	0	14	3	**17**
OAC VILLAVERDE	0	33	5	**38**
OFICINA AUXILIAR DE ARAVACA	0	10	3	**13**
OFICINA AUXILIAR DE EL PARDO	0	2	6	**8**
OFICINA DE APOYO LAS TABLAS	0	5	0	**5**
DEPARTAMENTO 010	23	594	96	**713**
SIN DEPENDENCIA**	31	465	6	**502**
Total	60	1.538	729	**2.327**

Motivo de la SyR

Motivo de la SyR	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
Accesibilidad de la página web	0	4	0	**4**
Avisos y peticiones	2	19	0	**21**
Cambio domicilio permisos tráfico	0	0	0	**0**
Censo electoral	0	0	0	**0**
Chat en línea	0	40	0	**40**
Cierre de OAC por motivos técnicos	0	5	0	**5**
Cierre por aforo en OAC	0	0	0	**0**
Cita previa	18	361	0	**379**
Identificación electrónica Cl@ve, DNIe, otros	1	34	0	**35**
Impresos y formularios	0	2	3	**5**
Información General	10	96	722	**828**
Información urbanística	2	14	1	**17**
Insuficiente personal en OAC	0	1	0	**1**
No especificado	10	43	2	**55**
Padrón	2	146	0	**148**
Percepción tiempo excesivo respuesta	4	110	0	**114**
Percepción de trato inadecuado	4	318	0	**322**
Peticiones servicios sociales	0	0	0	**0**
Registro	0	42	0	**42**
Sanciones tráfico	0	26	0	**26**
SER	0	68	0	**68**
Sistema SyR	0	7	0	**7**
Tarjeta Azul	0	12	0	**12**
Tarjeta Madrid Mayor	0	5	0	**5**
Teleasistencia domiciliaria	1	4	0	**5**
Tributos periódicos	0	33	0	**33**
Twitter	2	12	0	**14**
ZBEEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica	0	80	0	**80**
SIN MOTIVO	4	57	0	**61**
Total	**60**	**1.539**	**728**	**2.327**

Durante 2024 se han tramitado 1.538 reclamaciones dirigidas a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía frente a las 2.787 de 2023. **Esto supone una disminución de un -44,82%.** Esta reducción es el reflejo de las gestiones realizadas para mejorar el servicio y atender las demandas de la ciudadanía que, a pesar de que en su mayoría solicitan que se elimine la Cita Previa en toda la Cartera de Servicios prestados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, desde su implantación se ha comprobado que es una medida que ha permitido incrementar el número de atenciones y reducir las reclamaciones.

En la memoria de 2023 se dejaba constancia de que el mayor porcentaje de reclamaciones estaba relacionado con la dificultad para obtener cita previa fundamentalmente para padrón y registro. Ante esta situación, y a la vista de los datos recogidos durante los meses de agosto y septiembre, con fecha 10 de octubre de 2023, se decidió implementar de nuevo la cita previa para las gestiones de registro en las OAC y mantener la atención sin cita en el resto de Oficinas de Atención en Materia de Registro (OAMR) a salvo de determinadas excepciones. Esta medida se ha mantenido durante 2024 y el análisis de los datos durante un período de tiempo más amplio permite comprobar que este ajuste ha permitido reducir el número de reclamaciones relacionadas con padrón; mientras que las relacionadas con registro no han sufrido grandes variaciones a lo largo de los meses.

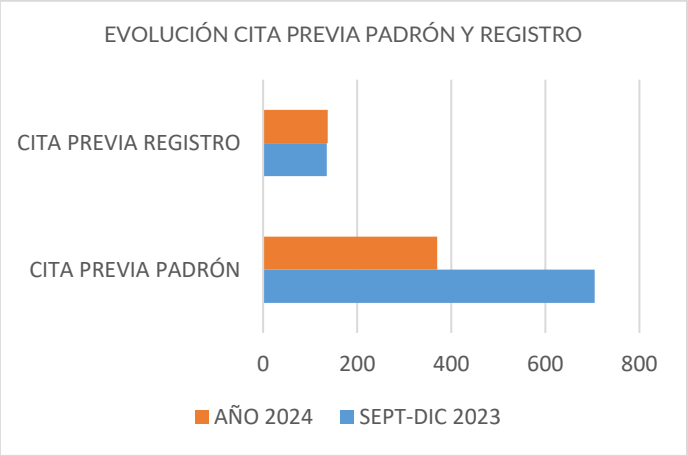


Gráfico nº 1 (Fuente: Power BI)

Como se observa en el gráfico nº2, la aplicación de esta medida se traduce en un descenso continuado del número de reclamaciones relacionadas con la dificultad para obtener una cita para Gestiones de Padrón Municipal; mientras que, la tendencia de las reclamaciones presentadas por la necesidad de disponer una cita previa para registro se ha mantenido sin valores significativos a lo largo de los meses.

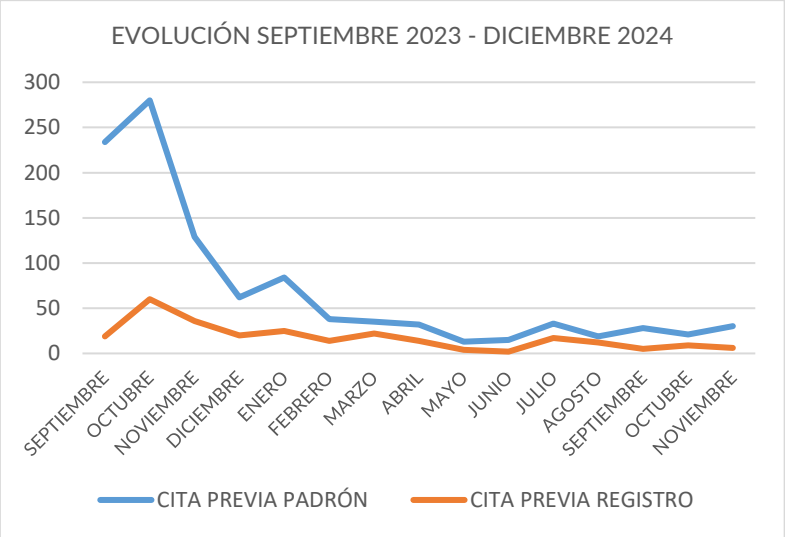


Gráfico nº 2 (Fuente: Power BI)

Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son, de mayor a menor: “Cita previa”, “Percepción de trato inadecuado”, “Percepción tiempo excesivo de respuesta”, “Padrón”, “Información General” y “ZBEDEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica”.

En el ámbito de las felicitaciones ha habido un incremento del 41,83% respecto a 2023. En valores absolutos, se han tramitado 729 felicitaciones, lo que supone, además, el 31,3% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 4 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones, en materia de atención a la ciudadanía, para agradecer el servicio prestado. Esta relación en 2023 era 1 de cada 5 personas.

El análisis de los indicadores de tiempo que ofrece PowerBI, nos muestra que el número de escritos resueltos en dos meses o menos en 2024 ha sido inferior a 2023. Así, en 2024 el porcentaje de resolución anual ha sido del 98,11% mientras que en 2023 fue del 99,90%.

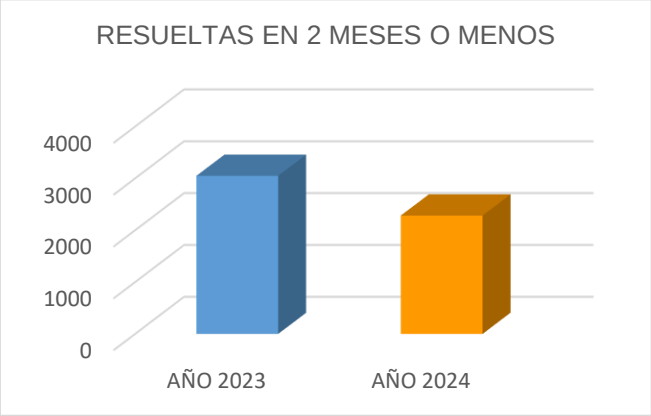


Gráfico nº 3 (Fuente: Power BI)

La extracción de los datos permite además concretar que este incremento del número de días para resolver se produce en los últimos meses del año. Así, desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2024 el porcentaje de resolución de escritos ha sido del 100%; mientras que desde el 1 de octubre hasta el 31 de diciembre ese valor ha disminuido al 92,85%. Además, durante este período de tiempo se han resuelto fuera de plazo 31 reclamaciones presentadas por la atención del Servicio de Atención Telefónica del 010.

La explicación a esta situación es que, durante el ejercicio 2024, se ha producido una disminución de las llamadas recibidas en un 12,83%, y de las llamadas atendidas en un 14,26%. como consecuencia de las vicisitudes en la ejecución del contrato de servicios de apoyo a la gestión de la atención personalizada, a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, cuyo seguimiento pormenorizado y medidas adoptadas, ha permitido restablecer, durante el mes de febrero de 2025, niveles de atención similares a los prestados en 2023.

A pesar de esta situación, se mantiene el compromiso de las Cartas de Servicio del canal 010 y de las OAC en donde consta que se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses, al menos, el 90% de los expedientes del 010 y el 60% de las OAC.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2024 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se indican las áreas en las que pueden desarrollarse acciones de mejora, dando cuenta de las actuaciones ya realizadas durante 2024 y aquellas que quedan como propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

Las **áreas de mejora** detectadas se centran, por una parte, en aspectos organizativos en los distintos canales de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la Ciudadanía-OAC, teléfono 010, y canales telemáticos), así como el portal institucional www.madrid.es, y por otra, en los protocolos o procedimiento de las gestiones derivadas de la Cartera de Servicios prestados en los canales (Información, Concertación de Cita, Gestiones de Padrón, tributarias, de movilidad, Avisos, etc.).

Dichas áreas de mejora tienen como objetivos estratégicos los recogidos en el Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 en este sentido buscan la simplificación de procesos, facilitar a la ciudadanía su relación con la administración, fomentar la atención del servicio del canal presencial al telemático, promocionar los servicios automáticos a través de IVR telefónica y redes sociales, y cualquier otra medida que redunde en beneficio de la ciudadanía.

2.1 Relación de mejoras ya implantadas durante 2024:

A. **Mejora de la información disponible en los contenidos de www.madrid.es** encaminadas a la reelaboración de mensajes e incorporación de nuevos contenidos en la web municipal.

1. Revisión continua de los contenidos del portal para lograr una comunicación clara y facilitar la prestación del servicio de información a los diferentes canales de Línea Madrid. En particular se han revisado y modificado algunos datos de contacto que estaban desactualizados (ubicación y horario de entidades publicadas en madrid.es)
2. Trabajos para mejorar la experiencia de usuario y la accesibilidad del contenido web de madrid.es Dado que una de las sugerencias más recurrentes suele mencionar la usabilidad y accesibilidad de la página web de madrid.es este año se han ejecutado diversas actuaciones para mejorar en esa línea.

3. Adaptación a lectura fácil de los contenidos relacionados con la información de registro publicada en la web, conforme a las *pautas de inclusión Europe* y la *norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil*.
4. Mejora de los contenidos de cita previa adaptándolos siguiendo las pautas de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid.
5. También se ha realizado un estudio sobre la brecha digital de las personas mayores en la web cuyos resultados se están teniendo en cuenta para mejorar la estructura de la información disponible de ese perfil de usuarios.
6. Además, en colaboración con los compañeros del portal de Datos abiertos, se ha publicado una visualización de las actividades culturales de la ciudad de Madrid, para facilitar su consulta y ofrecer alternativas complementarias al buscador y a la agenda de actividades culturales.

B. Mejora de accesibilidad

1. Atención en idiomas. Se ha elaborado un protocolo de actuación en el que se articula el procedimiento a seguir en el caso de que un ciudadano acuda a una OAC y requiera ser atendido en un idioma que no se presta de manera presencial en esa oficina. Para este tipo de situaciones se ha creado un grupo de TEAMS con gestores capaces de atender en diferentes idiomas. La gestión se realiza a través de cascos dobles que permiten la escucha simultánea de todos los implicados en el trámite.

C. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios

1. **ePOB**.

- **EPOBS 50- SERVICIOS DIGITALES**: existe la posibilidad de realizar por sede electrónica ciertos trámites que antes solo podían ser presenciales: RN/CO Renovación / Confirmación de extranjeros.
- **ASISTENTE DE PADRON**: Es una herramienta para que la ciudadanía conozca la documentación que ha de llevar, cuando vaya a hacer el alta padronal, atendiendo a las peculiaridades de cada caso.
- **VIVIENDAS SIN DIVISION CATASTRAL**: Creación de un colectivo nuevo en ePob para los casos en los que hay una división de viviendas no reflejadas en catastro y hay que crearlas como colectivas, a fin de poder distinguirlas de los

colectivos normales. y evitar indicar una anotación no ajustada a la realidad, como “Alquiler de habitaciones”.

- Eliminar la necesidad de **pedir el DNI en menores de edad**, en especial en recién nacidos.
- La nueva versión de ePOB ha incorporado la **gestión de expedientes en línea**, mejorando la transparencia y trazabilidad del proceso. Por ello, la información personalizada a la persona interesada ha sufrido una mejora.
- Posibilidad de enviar comunicaciones a la ciudadanía desde la propia ePOB.
- Establecimiento de un **Protocolo específico para los empadronamientos llevados a cabo en la Cañada Real,** dadas sus peculiaridades y dificultad de tramitación
- **Acceso a Catastro por parte de los responsables de las OAC:** se ha establecido un protocolo de colaboración con la Subdirección General de Estadística, de cara a realizar dicha alta de usuarios de la manera más rápida y eficiente.

2. En la gestión de **Tributos:**

- Hasta este momento cuando alguna persona requería del tercer nivel tributario no podía elegir la hora en la que iban a contactar con él. A partir de ahora este problema queda solucionado ya que cuando el ciudadano es dirigido a este tercer nivel va a poder elegir la hora en la que recibirá la llamada al quedar ésta condicionada a una cita.
- Desde el mes de febrero de 2024 se realiza esta gestión con las solicitudes en vía ejecutiva.
- Se han implantado mejoras en CRM con una tipificación específica para facilitar que los agentes externos del 010 realicen la cita, de tal manera que la atención llamada no se pueda cerrar sin escalarla a tercer nivel. Su intención es ser finalista de forma que concluya la llamada con una cita previa concertada.

3. **Cita previa**:

- Seguimiento y análisis semanal de los datos recogidos en Power BI como herramienta de apoyo en la toma de decisiones.
- En relación con la cita previa de padrón, se impulsa el servicio recordatorio de citas a través de SMS y a través de llamadas telefónicas con el fin de disminuir el absentismo y recordar a la ciudadanía la documentación que debe presentar

de forma que le permita completar la gestión en una única cita, sin necesidad de volver a la Oficina y mejorar así la eficiencia en la gestión del trámite.

- Desde el 13 de marzo de 2024 se implanta una nueva versión de cita previa que, en el caso de padrón, establece un límite de activación de una sola cita por DNI y correo electrónico.
- Apertura de las agendas de registro en las OAC ubicadas en barrios periféricos que no tienen cerca otras oficinas que presten este servicio.
- Para controlar las citas libres en las agendas de padrón y registro, a partir de las 00:00 horas aquellas franjas horarias que hayan quedado disponibles se ofertan para otras gestiones como la FNMT.

4. En los trámites relacionados con: **Cl@ve, FNMT y Carpeta Ciudadana**

- Se aumenta el porcentaje de atenciones para Cl@ve.
- Campaña de promoción de Cl@ve mediante la instalación de carteles explicativos con códigos QR.

2.2 Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

La DGAC, como consecuencia de las sugerencias formuladas por la ciudadanía, también ha propuesto otras actuaciones para su valoración e implantación; en algunas de ellas será necesaria la intervención de otras unidades municipales (IAM, Movilidad, Estadística, etc.) e incluso no municipales (Instituto Nacional de Estadística –INE–, Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid).

1. **Padrón**:

- **EPOBS 50- SERVICIOS DIGITALES:** En el futuro se podrán realizar por sede electrónica ciertos trámites que antes solo podían ser presenciales, en concreto:
    - Baja por defunción:
    - Baja por cambio de residencia y Modificación datos personales (Trámites individuales)
    - Alta en Padrón. (Con múltiples personas y consentimiento múltiple)
    - Cambio domicilio y Alta por nacimiento (Con múltiples personas y consentimiento múltiple)

- **Expedición automática de certificaciones de Padrón Municipal**, de cara a su disminución en OAC están en estudio actuaciones como publicidad, uso de medios automáticos (como WhatsApp, uso de app móvil, etc)
- **Expedición automatizada de certificaciones de empadronamiento de Padrón Municipal**. Con esta medida se pretende agilizar la obtención de tales certificados, de manera que la solicitud podrá ser atendida de forma inmediata, a través de los diversos canales electrónicos y automáticos (entre otros, WhatsApp, app móvil), hecho que le va a permitir obtenerlo a cualquier hora, sin necesidad de desplazamiento presencial a Oficina; impulso de la plataforma de intercambio de datos (PID), de manera que la Administración pueda consultar, previa autorización y consentimiento del interesado tales datos, sin necesidad de solicitar su aportación.
- **Habilitar envío automático de petición de informe a Policía Municipal**, después de pulsar botón ePOB "Enviar a Policía": A fecha actual requiere el envío de la petición a través de un correo electrónico.
- Digitalización de documentos imprescindibles:
  - en altas padronales: documentación de la vivienda
  - en inscripciones con sospecha de fraude (muchos movimientos, etc.): identificación (NIF, NIE, pasaporte) de los inscritos

- También está pendiente un nuevo evolutivo que permitirá notificar los cambios de dirección en padrón a otras administraciones a través de la **Plataforma de Intermediación de Datos.**

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Desde los canales de Línea Madrid se han contabilizado un total de 10.446.474 servicios, lo que supone una disminución del -1,96% respecto a 2023. Por otra parte, el portal institucional www.madrid.es ha tenido 18.131.380 visitas y 51.436.618 páginas vistas, con una disminución del -25,65% de las visitas al portal.

Las cartas de servicios constituyen un instrumento para evaluar la calidad con la que los servicios se prestan, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

Línea Madrid dispone de cinco Cartas de Servicios (en adelante CS), relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía, Registro y con la cita previa:

- CS del Teléfono 010: Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 12/03/2024.
- CS de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid: Aprobada: 24/05/2007. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 15/03/2024.
- CS del Portal web municipal: Aprobada: 9/09/2010. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 21/03/2024.
- CS de Cita Previa: Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 15/03/2024.
- CS de Servicios del Registro: probada: 29/05/2014. Certificada: 15/12/2022. Evaluada: 20/03/2024.

Por otra parte, la **Satisfacción global de las personas usuarias de Línea Madrid** a través de sus canales de atención ha alcanzado una puntuación en 2024 de 8,54 puntos (siendo el objetivo fijado de 8,5).

Desde el Departamento de Calidad y Formación se mantiene una reunión mensual de seguimiento de las sugerencias y reclamaciones en la que se presentan los datos del mes anterior con valoraciones de tipo cualitativo para que, a partir del análisis, se establezcan posibles mejoras sobre aquellas actuaciones deficitarias.

En el caso de las sugerencias de mejora que llegan a través de SyR se elevan al órgano responsable para que estudien su posible implantación.

Por último, se continúan desarrollando acciones para fomentar las gestiones telemáticas y reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a las Oficinas.

Fernando Carrión Morales
Director General de Atención a la Ciudadanía
Firmado electrónicamente

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

INFORME ANUAL | 2024

UNIDAD GESTORA:
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

1.1. ENTRADA

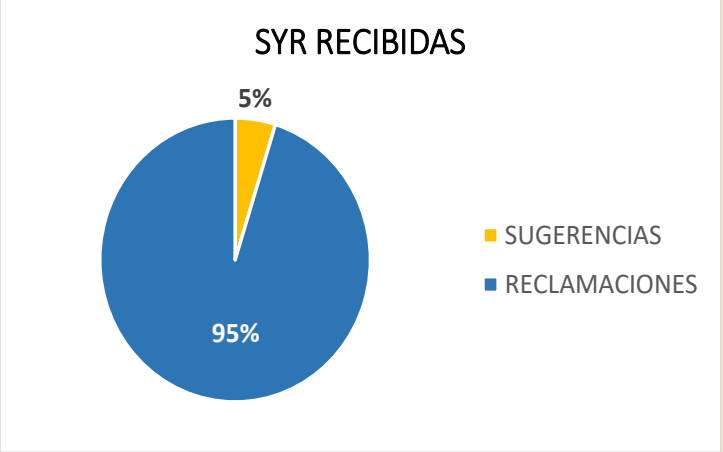
Durante el año 2024, los principales motivos de presentación han sido los siguientes:

- 12 sobre Presupuestos Participativos
- 71 sobre Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.

1.2. SYR RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SUGERENCIAS	**2**
	RECLAMACIONES	**81**
	TOTAL	83

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI



1.3. EVOLUCIÓN INTERANUAL (2020-2024) POR TIPO DE EXPEDIENTE

	Tipo Expediente	2020	2021	2022	2023	2024	% Evolución 2023 / 2024
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Sugerencias	10	3	**6**	**3**	**2**	**33 %**
	Reclamaciones	18	24	**34**	**15**	**81**	**427%**
	Total	**28**	**27**	**40**	**18**	**83**	**361 %**

El número de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2024 ha sido de 83, lo que supone un aumento del 361 % respecto al año anterior.

- El número de reclamaciones recibidas durante 2024 ha sido de 81 y el número de sugerencias 2.

1.4. TRAMITACIÓN

En la Dirección General de Participación Ciudadana se han dado respuesta al total de las Syr recibidas en el año 2024. El tiempo medio de respuesta ha sido de 36 días naturales, resultando inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2024 que asciende a 3 meses como tiempo máximo de contestación.

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Tiempo medio de respuesta	
SYR CONTESTADAS	Tiempo medio (días naturales)
83	36

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

1.5. MOTIVOS DE PRESENTACIÓN

Se han corregido las submaterias/materias y categorías asignadas inicialmente en el momento de la presentación de las SyR que se han recibido en la Dirección General de Participación Ciudadana, resultando las clasificaciones por submateria/materia y por categoría las siguientes:

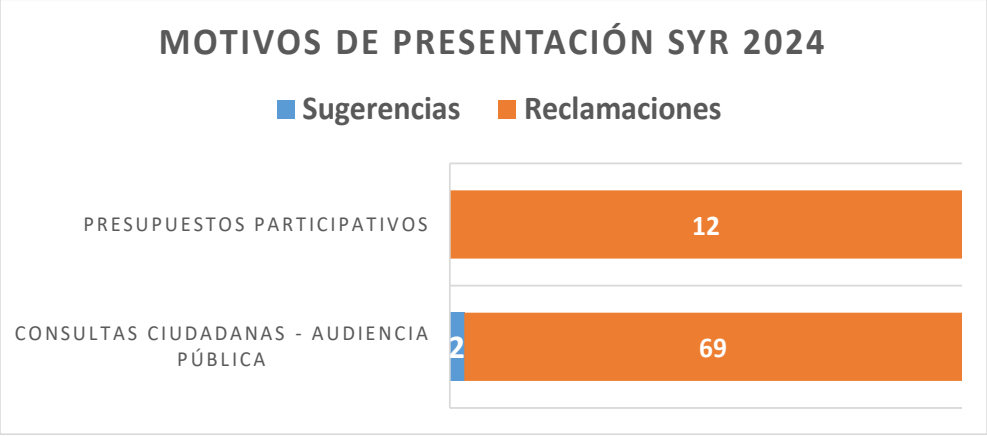
CLASIFICACIÓN SUBMATERIA/ MATERIA

Submateria/MATERIA	Número Solicitudes
Participación Ciudadana /Administración de la Ciudad	**83**

CLASIFICACIÓN SUBMATERIA /CATEGORÍA

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Participación Ciudadana - Administración de la Ciudad y Hacienda-	Presupuestos Participativos	12
	Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	71
	TOTAL	**83**

En el siguiente gráfico se muestran los motivos de presentación por tipo de expediente



DETALLE DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2024 POR SUBMATERIAS

- En las doce (12) SyR recibidas sobre **Presupuestos Participativos**, cabe destacar que ocho (8) se refieren a la ejecución de proyectos de diversas convocatorias y dentro de estas ocho (8) reclamaciones, cuatro (4) fueron presentadas por la misma persona y

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

sobre el mismo proyecto. El resto de las reclamaciones (4) son consultas o incidencias surgidas en las dos primeras fases de la actual convocatoria de presupuestos participativos 2024-2025.

En las ocho (8) reclamaciones recibidas acerca de la ejecución de proyectos ganadores en convocatorias anteriores se ha facilitado la información recibida del órgano gestor con competencia en su ejecución, así como la dirección de la web donde pueden realizar el seguimiento de cada proyecto. En las cuatro (4) reclamaciones recibidas sobre la participación en el proceso de presupuestos participativos 2024-2025 se ha suministrado la ayuda e información necesaria en cada caso concreto.

- Se han recibido 71 reclamaciones relativas a la categoría "Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública".

  Cabe destacar que de las 15 consultas públicas que se han realizado en 2024 a través de la web Decide Madrid, todas las solicitudes se refieren únicamente a la Consulta pública previa de la modificación de la ordenanza de movilidad sostenible en materia de zona de bajas emisiones, que se celebró desde el 07/10/2024 hasta el 21/10/2024 y las cuestiones planteadas, que se repiten en las 71 solicitudes, son las siguientes:, canales de participación, formato de las preguntas realizadas, ,personas con derecho a participar en la consulta, plazo de duración Y publicidad

  Se ha dado respuesta a todas ellas indicando:

  - en relación con los canales de participación, estas consultas públicas anteriores a la aprobación de una norma municipal están reguladas por una normativa específica1), que indica que se sustanciarán a través del portal web de la Administración competente y, en el caso del ayuntamiento de Madrid, a través de la Plataforma Decide Madrid. Si bien esta es la vía de participación preferente, también se admiten aportaciones mediante las formas previstas en el artículo 38 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019. En concreto, en esta consulta se han recibido más de 285 aportaciones por otros canales (registro y correo electrónico) que se han trasladado al órgano promotor para su valoración y han quedado reflejadas en el informe final que se publica en Decide Madrid,
  - Sobre las preguntas de la consulta en los cuestionarios web se incorporan con carácter general preguntas predefinidas y opciones de respuesta que optimicen el tiempo de respuesta y favorezcan la extracción, análisis y categorización de los resultados. En todo caso, en todas las consultas que se realizan a través de Decide Madrid, se permite respuestas abiertas y también la participación a través de otros mecanismos y la realización de aportaciones de forma más amplia a través de registro
  - En relación con los participantes en la consulta pública conforme a la normativa vigente pueden participar las personas físicas mayores de 16 años empadronadas

[1] Artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, artículo 60 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid y Acuerdo de 20 de octubre de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se adoptan Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de elaboración de las normas municipales

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

en Madrid, así como las organizaciones y asociaciones legalmente constituidas que puedan resultar potencialmente afectadas por la futura norma. También se ha informado que para las personas no familiarizadas con internet, Decide Madrid cuenta con una guía de registro y verificación, de la que se informa en cada consulta pública y además se pone a disposición de la ciudadanía para consultas o incidencias el buzón incidenciasdm@madrid.es.

- **El** plazo de duración de la consulta, conforme la normativa vigente, con carácter general es de 15 días, y ocasionalmente se extiende hasta los 30 días por coincidencias con fechas estivales o si concurren otras cuestiones similares.
- En cuanto a la publicidad de las consultas públicas se hace constar que durante todo el tiempo en que las consultas están activas se realizan continuas acciones de comunicación (envío de newsletters, difusión través de redes sociales y de la web corporativa Madrid.es, y en este caso concreto, Nota de prensa con fecha 03/10/2024 de la que se han hecho eco múltiples periódicos).

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

A continuación, se detallan las conclusiones derivadas del análisis de las SyR recibidas, así como las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2024 y las aprobadas para el año 2025 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

- **Presupuestos Participativos**

  En relación con el seguimiento de la ejecución de los proyectos ganadores en convocatorias anteriores se dará continuidad a trabajos realizados en 2024, debiendo tener en cuenta que la Dirección General de Participación Ciudadana no tiene competencias para ejecutar los proyectos, sino únicamente para realizar un seguimiento de su ejecución.

  Esta labor de seguimiento conlleva:

  - Organización y mantenimiento de reuniones con los órganos gestores competentes de las distintas Áreas y Distritos para la ejecución y seguimiento de los proyectos de ganadores de las cinco convocatorias.
  - Solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución
  - Apoyo técnico a los órganos señalados en el punto anterior.
  - Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
  - Elaboración de los informes técnicos requeridos.
  - Visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide Madrid.
  - Actualización de la página web de decidemadrid.es.
  - Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

- **Consultas Ciudadanas- Audiencia Pública :**

  - Actualización continua del Centro de ayuda en Decide Madrid sobre Consultas Públicas ya existente para facilitar la información necesaria para la participación de la ciudadanía:

    - ¿Qué son las consultas públicas en Decide Madrid?
    - ¿Quién puede participar en las consultas públicas?
    - ¿Cómo puedo participar?
    - ¿Se facilita información suficiente para permitir la participación en las consultas públicas?
    - ¿Qué ocurre con las aportaciones ciudadanas una vez ha finalizado la consulta pública?
    - ¿Qué hace el Ayuntamiento de Madrid con las aportaciones ciudadanas?
    - ¿Qué tipo de consultas públicas se han llevado a cabo en Decide Madrid?

  - Mantener en Decide Madrid la normativa vigente que regula este tipo de consultas en el Ayuntamiento de Madrid: Directrices de las Audiencias Públicas y las Directrices de las Audiencias Públicas Simplificadas.

  - Continuar facilitando la participación resolviendo las incidencias y consultas de la ciudadanía a través del buzón incidenciasdm@madrid.es, en el menor tiempo posible.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Una vez evaluadas las medidas adoptadas durante el año 2024, se concluye lo siguiente:

- En cuanto a la **ejecución de proyectos ganadores en anteriores convocatorias** de presupuestos participativos, la continuidad de las actuaciones de coordinación, planificación y supervisión de los mismos con las Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid, organizando reuniones con los órganos gestores para realizar un seguimiento individualizado de cada proyecto y las continuas actualizaciones en la web Decide Madrid, para dar a la ciudadanía mejor información sobre su estado, han alcanzado su objetivo. En los últimos 5 años se han finalizado 600 proyectos. Solo están pendiente de ejecución un 20% de los proyectos de las cuatro primeras convocatorias (frente al 82% que quedaba pendiente en julio de 2019) o un 23 % del total de los 1.346 proyectos ganadores de las 5 ediciones

- El número de **Syr recibidas sobre la web Decide Madrid y sobre el censo de asociaciones** representa menos del 5% del total y no han sido contabilizadas en el presente informe, por lo tanto las actuaciones realizadas de mejora continua, accesibilidad y usabilidad, han alcanzado el objetivo previsto.

- De las 15 consultas públicas que se han realizado en 2024 a través de la web Decide Madrid, únicamente se han recibido solicitudes, de igual contenido, sobre 1 de ellas, para el resto de las consultas ha sido suficiente la información que ofrece la web

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

Decide Madrid, así como el uso del buzón incidenciasdm@madrid.es, para consultas e incidencias, por lo que el objetivo previsto se ha alcanzado.

Directora General de Participación Ciudadana
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

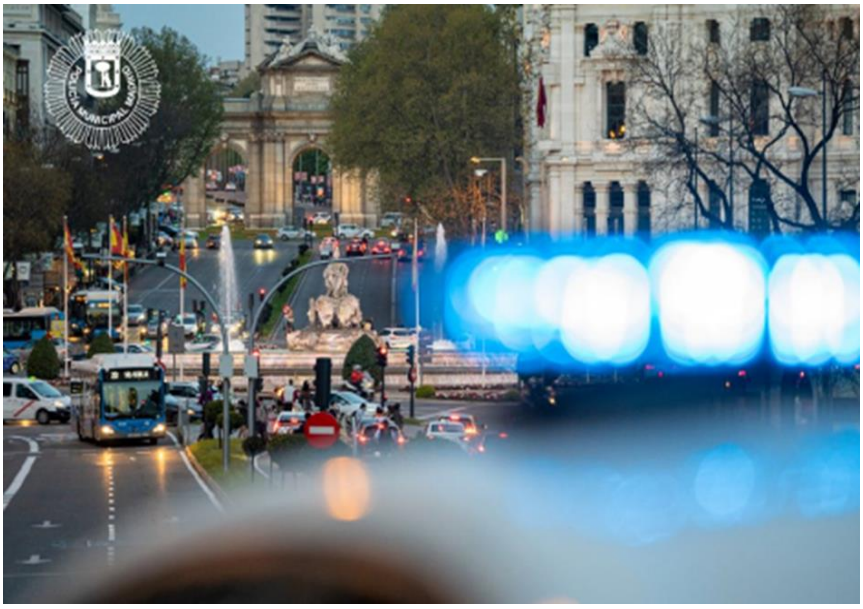
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:57:05
CSV : 1JRRAWXN6I3WA4QI

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID



DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.
- **Análisis de satisfacción de las personas usuarias** del servicio SyR de la Dirección General de Policía Municipal de Madrid (Anexo 1).

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

La Dirección General de Policía Municipal de Madrid tiene como propósito del sistema de Sugerencias y Reclamaciones que sea concebido como un canal de participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Desde la Dirección General de Policía Municipal, el sistema SyR se establece, como un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, como las causas que impiden su normal funcionamiento. Es, igualmente, el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios prestados por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

A través del sistema, se pueden identificar los problemas y la percepción de la ciudadanía y grupos de interés y desarrollar las actuaciones necesarias para solucionarlo y dar una respuesta a la ciudadanía en un servicio de atención integral.

El sistema se incorpora como una herramienta que permite mejorar el modelo de alineación estratégica, basado en un modelo de gestión excelente, tal y como se representa en la siguiente figura:

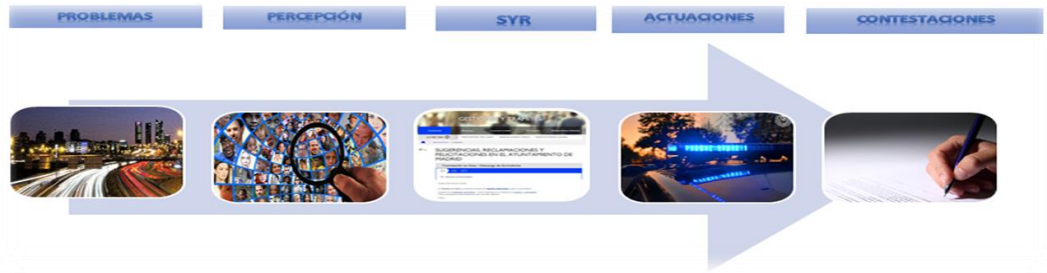
SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Precisamente para establecer una relación de las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, relacionado con actuaciones o procesos policiales, y además de atender las mismas y mejorar los servicios prestados a la ciudadanía, se ha determinado la siguiente metodología:



Metodología utilizada para el tratamiento SyR.

Desde la Dirección General de Policía Municipal de Madrid y con objeto de establecer una metodología que permita mejorar tanto el servicio prestado a la ciudadanía como el proceso de gestión de forma interna, existe un procedimiento sistemático que se realiza en diferentes fases o etapas:

El proceso comienza una vez recibida una solicitud y a partir de ese momento, de acuerdo con el modelo descentralizado establecido, se concretan las siguientes actuaciones:

- Proceso de recopilación de información y contestación de aquellas sugerencias o reclamaciones que no necesiten una atención concreta o, seguimiento de actuaciones mediante el sistema de atención SAC-PM (Servicio de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal)

- En caso de tratarse de una demanda de servicio no urgente que necesite un tratamiento en el tiempo, se asigna a la Sección de Convivencia y Prevención, como responsable de la recepción, gestión y propuesta de las contestaciones que se hayan incorporado en el sistema GEDIE (SAC-PM), de aquellas solicitudes susceptibles de ser tratadas mediante este procedimiento.

- En caso de necesidad de la participación de otros servicios municipales, en las denominadas “SyR de carácter múltiple”, por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras, y por lo tanto un tratamiento distinto, se dividen para que se pueda dar una respuesta integral.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN
MADRID

- En ocasiones se produce la inadmisión de solicitudes por no cumplir las condiciones establecidas para su gestión, habitualmente suelen ser por escritos reiterados o de carácter inapropiado-insultante, en otras ocasiones son comunicaciones que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica por ser competencia de otra Administración Pública.

- Como buena práctica, se realiza una encuesta a todas las personas usuarias del servicio, para conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado y cerrar el proceso establecido bajo el marco de la mejora continua.

Con todo ello y una vez establecidas las causas y contestadas las diferentes SyR, se tratan los datos del sistema y se trasladan a través de un resumen, mediante diferentes bloques dedicados a realizar un estudio cualitativo y cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el sistema SyR teniendo en cuenta aspectos como:

- ✓ Número total de expedientes.
- ✓ Causas.
- ✓ Motivos.
- ✓ Desglose por comisarías, secciones, …
- ✓ Tiempos de respuesta.
- ✓ Felicitaciones.
- ✓ Datos de encuesta a personas usuarias del sistema.
- ✓ Fuentes de información.

Así mismo, se incorporan aquellas consideraciones y/o áreas de mejora que permitan mejorar el proceso de gestión y/o la prestación del servicio a la ciudadanía.

Se trata de una mejora de los servicios que se alinean con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, tal y como se plantea en el propósito de la organización, encaminado a establecer nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura. Todo ello a través de un modelo integral de seguridad, estableciendo un marco genérico de actuaciones que permiten orientar y alinear las actuaciones policiales reactivas e inmediatas, con la previsión y planificación mediante una visión proactiva, haciendo de la ciudad de Madrid un lugar seguro.

Dentro del área de actividad policial, las SyR recibidas en el sistema sobre las actuaciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, se alinean con los “Procesos Operativos” definidos en nuestro “Mapa de Procesos”, así como con la calidad de estos:

1. **Atención Ciudadana.**
2. **Convivencia.**
3. **Seguridad Ciudadana.**
4. **Servicios Especiales.**
5. **Seguridad Vial.**
6. **Felicitaciones.**
7. **Sugerencias.**

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SyR
SEGURIDAD	ATENCIÓN CIUDADANA	- Falta de respeto presencial (OAC, Patrullas). - Desacuerdo con la actuación presencial. - Desconocimiento procesos en la actuación. - Retraso en el servicio prestado patrullas. - Retraso/desatención telefónica Comisarías. - Atención prestada (OAC, patrullas…). -Atención e incidencias en el 092 (queja hacia el operador, demora en la atención).
	CONVIVENCIA	- Perros sueltos, sin bozal, deyecciones no recogidas. - Palomas, gatos y otros animales. - Infracciones contra el medio ambiente. - Molestias de convivencia. - Ruidos en domicilio, en local de ocio, local comercial, terrazas, ruidos en vía pública en horario diurno-nocturno, botellón, obras, alarma, música a gran volumen, músicos callejeros, tráfico. -Infracción a Ordenanzas Municipales y normas (OO.MM, LEPAR). - Infracciones por obras. - Inspecciones LEPAR. - Actos vandálicos y conductas incívicas. - Consumo de alcohol/drogas en vía pública. - Venta ambulante. - Grafitis y pintadas. - Sinhogarismo.
	SEGURIDAD CIUDADANA	- Robos con fuerza o violencia. - Inseguridad colegios. - Inseguridad ciudadana. - Ocupaciones ilegales. - Tráfico de drogas (narcopisos). - Reyertas. - Bandas. - Estafas y otros fraudes. - Prostitución. - Agresión a componentes Policía Municipal. - Delitos contra animales y medio ambiente.
	SEGURIDAD VIAL	-Estacionamientos indebidos, acera, paso de peatones, carril bus, doble fila, salida de emergencia, vado, zona seguridad, PMR, entorno escolar… - Atascos, cortes de tráfico. - Bicicletas, VMP, VTC. - Infracciones al tráfico y seguridad vial - Plan seguridad vial 2021– 2030
	SERVICIOS ESPECIALES	- Eventos religiosos. - Eventos deportivos. - Eventos culturales, exposiciones y ferias… - Santiago Bernabéu. - Cívitas Metropolitano. - Movistar Arena (antes Wizink Center) - IFEMA. - Campaña Navidad. - Servicios especiales extraordinarios.
	FELICITACIONES	- Felicitaciones por el servicio prestado.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con la Policía Municipal.

1. **Convivencia vecinal.**

Recoge todas aquellas molestias ocasionadas por actividades o personas por diferentes causas, entre las que destacan:

- Quejas sobre los dueños de perros por la no recogida de excrementos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa/bozal.

- Consumo de alcohol en la vía pública y consecuencias de ruido y suciedad provocando conductas incívicas

- Molestias ocasionadas por ruido:

    - Entre vecinos, en el interior de las viviendas: fiestas particulares, música, obras, ladridos, etc.
    - Desde el interior de locales (Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas-LEPAR) y por su clientela en la vía pública.

- Molestias en parques y zonas de recreo. Hubo un aumento de quejas en el distrito de Carabanchel, concretamente en el Parque Emperatriz María de Austria, durante los meses de marzo, abril, agosto y septiembre por la concentración de personas que utilizaban las zonas verdes para realizar celebraciones, prácticas de deportes al aire libre en áreas no habilitadas dentro de este, provocando suciedad y su deterioro. En este sentido se establecieron actuaciones y seguimientos a través de los procedimientos establecidos en el sistema SAC-PM, con objeto de dar una solución más pormenorizada a las mismas. Dicha problemática se incluyó en las actuaciones planificadas en los patrullajes programados de la Comisaría Integral de Distrito de Carabanchel, incrementando la presencia policial y la vigilancia en la zona, de acuerdo con los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Policía Municipal.

- Problemas con alimentación a palomas, destacando más incidencias en el distrito de Salamanca, gestionadas como demandas de servicios no urgentes mediante seguimientos establecidos dentro del procedimiento SAC-PM.

2. **Seguridad ciudadana.**

- Entrada de solicitudes durante el mes de febrero, por inseguridad en el entorno escolar en distrito de Chamartín, en el colegio Paraíso Sagrados Corazones, sito en la calle Padre Damián 34. Durante la entrada y salida de los escolares, se producían hurtos en el interior de vehículos y daños en el mobiliario urbano. Se establecieron actuaciones y seguimientos a través de los procedimientos establecidos en SAC-PM, con objeto de dar una solución más pormenorizada a la problemática.

- Destacaron, el número de SyR, en el mes de julio, por temas relacionados con aspectos de seguridad ciudadana recibidas en Villa de Vallecas por robos en viviendas, concretamente en la urbanización Vallecas Singular I de reciente construcción, sita en la calle Arte Conceptual 48. Desde esta Sección se comunicó la situación a la Jefatura, elaborándose un plan de actuación en la zona (orden de servicio) donde se estableció un dispositivo de seguridad incorporando medidas preventivas de vigilancia, con el objeto de evitar este tipo de incidencias.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

- En los meses de febrero y septiembre, en el distrito de Centro, se recibieron solicitudes de mayor actuación contra el tráfico de drogas y estupefacientes en la vía pública, problemáticas derivadas del ejercicio de la prostitución, concretamente en la calle Ballesta 20. Realizándose un incremento de los efectivos policiales y servicios de vigilancia ejerciendo entre otras acciones una presencia disuasoria y atención de aquellos requerimientos de acuerdo con el procedimiento de SAC-PM.

3. Seguridad vial.

Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la Madrid Calle30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos.

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar estacionamientos indebidos en los distritos de Fuencarral-El Pardo, distrito Centro y Chamartín.
- Solicitudes por atascos, con mayor incidencia en el distrito de Chamartín y Centro.
- Estacionamientos sobre la acera o paso de peatones, y en lugar reservado a P.M.R. (personas con movilidad reducida) destacando el distrito de Ciudad Lineal.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública y por obras relacionadas con el Proyecto de ampliación y modernización integral de la estación de Metro Santiago Bernabéu (línea 10) de Madrid en la zona de Chamartín.
- Continua en fase de desarrollo la atención a las reclamaciones relacionadas con el servicio de transporte colectivo (VTC) en zona Centro, se trata de un asunto que, si bien se informó sobre la actuación operativa, se continúa recibiendo reclamación sobre la atención a la intervención de este tipo de actividad por diferentes asociaciones y gremios de taxistas fundamentalmente, se ha incrementado el envío de reclamaciones, tanto por este sistema de SYRCI, BAREG como por el Buzón de Seguridad Vial, especialmente sobre el uso indebido del carril bus de estos vehículos.
- Estacionamientos indebidos entorno escolar. Se destaca la entrada de solicitudes en el distrito de Hortaleza durante el mes de octubre, concretamente en la calle Enrique Osso nº 48, donde se encuentran ubicados varios colegios, Colegio Reggio y Colegio Highlands El Encinar, requiriendo mayor presencia policial para evitar estacionamientos indebidos y la congestión de tráfico durante la entrada y salida de los alumnos al centro. Realizándose un seguimiento más pormenorizado y conseguir con los efectivos policiales un efecto disuasorio y de esta forma atender todos los requerimientos de acuerdo con el procedimiento de SAC-PM.

4. Atención Ciudadana.

Que se refiere a las siguientes cuestiones:

- Desacuerdo con la actuación presencial.
- Atención prestada (OAC, patrullas…).
- Retraso servicio prestado patrullas.
- Quejas por la demora o no atención telefónica 092.
- Quejas hacia el operador 092 por trato inadecuado.
- Quejas 092 por no presencia de patrullas.
- Desacuerdo con la contestación recibida (SAC-PM).

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Se detectaron reclamaciones recibidas respecto a la categoría “atención prestada de las patrullas”, debido al desacuerdo con la actuación presencial de los agentes hacia los ciudadanos, un aspecto relacionado en ocasiones por la necesidad de tratar las demandas de forma integral mediante seguimientos e incluso mediante otros procesos, como mediación. Igualmente fueron aspectos que se trasladaron para conocimiento y análisis de los procedimientos y refuerzo del marco formativo, en aquellos procesos donde se identificó una posible mejora en estos campos.

5. Servicios Especiales.

- Cívitas Metropolitano.
- IFEMA.
- Eventos culturales, exposiciones y ferias…
- Movistar Arena (antiguo Wizink Center).
- Santiago Bernabéu.

En el mes de mayo se produjo la entrada de un gran número de reclamaciones, con respecto a la problemática surgida con ocasión de la celebración de conciertos y eventos en el Estadio Santiago Bernabéu, en cuanto a los ruidos generados, actos incívicos e inseguridad ciudadana, derivado de la concentración de personas en la zona, así como de cortes de tráfico y problemas de acceso de los residentes a las viviendas por este motivo. Desde la Jefatura se coordinó la centralización de todas las actuaciones policiales derivadas de esta situación, participando la Comisaría Integral del Distrito de Chamartín, sobre todas y cada una de las problemáticas generadas al respecto. Es una situación que se encuentra judicializada.

6. Sugerencias.

- Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales, (siempre relacionadas con cada área de actividad policial)

7. Felicitaciones.

- Felicitaciones por actuaciones concretas, aparte de reconocer los logros laborales y motivar los grupos de trabajo siempre son una dosis de motivación que impulsan a continuar superándose. Una plantilla satisfecha es mucho más productiva y se siente más comprometida.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Resumen resultados cualitativos y cuantitativos por Comisarías Integrales de Distrito.

COMISARÍAS	AÑO 2024
D. G. POLICÍA MUNICIPAL	170
CID CHAMARTÍN	37
CID PUENTE VALLECAS	32
C. EMISORA CENTRAL Y VIDEOANÁLISIS	28
CID CENTRO SUR	23
CID FUENCARRAL- EL PARDO	19
CID VILLA VALLECAS	19
OTRAS	18
CID CARABANCHEL	17
CID HORTALEZA	14
CID CIUDAD LINEAL	14
CID CHAMBERÍ	14
CID ARGANZUELA	13
CID VILLAVERDE	13
CID CENTRO NORTE	11
CID SALAMANCA	11
CID SAN BLAS- CANILLEJAS	10
CID VICÁLVARO	10
CID TETUÁN	9
CID MONCLOA - ARAVACA	8
CID USERA	8
CID LATINA	8
CID RETIRO	6
CID BARAJAS	5
CID MORATALAZ	5
C. POLICÍA JUDICIAL DELTRÁFICO	4
C. SERVICIOS ESPECIALES	3
C. ANÁLISIS VIAL Y URBANO	2
TOTAL*	**531**

*NO ESTAN INCLUIDAS LAS NO ADMITIDAS (241) NI LAS FELICITACIONES (128)

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Datos de las comisarías integrales distrito en SYRCI. Desglose total año 2024.

SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

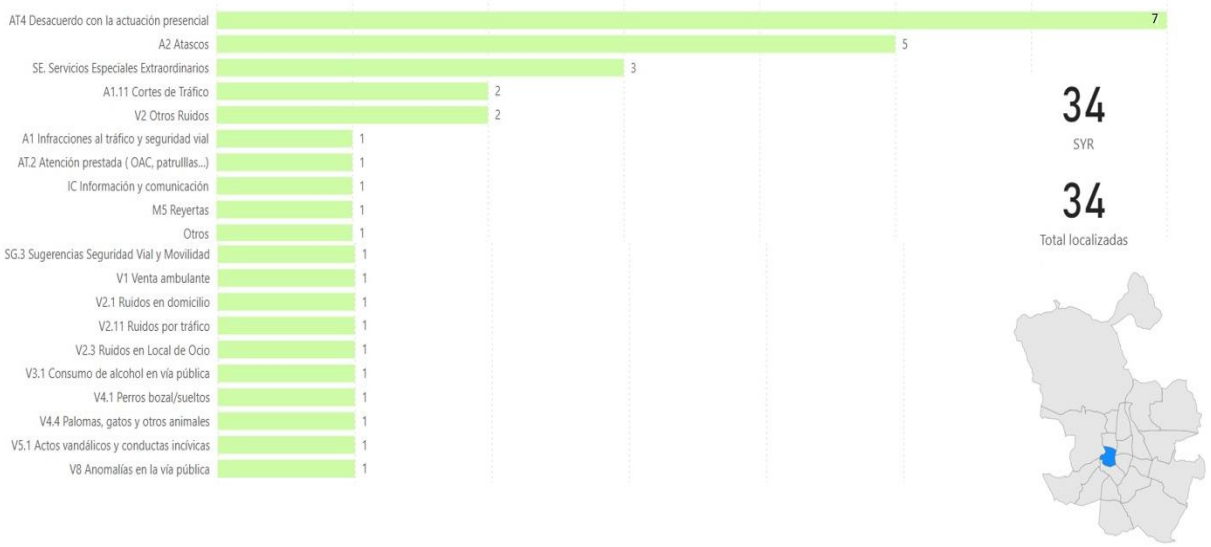
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

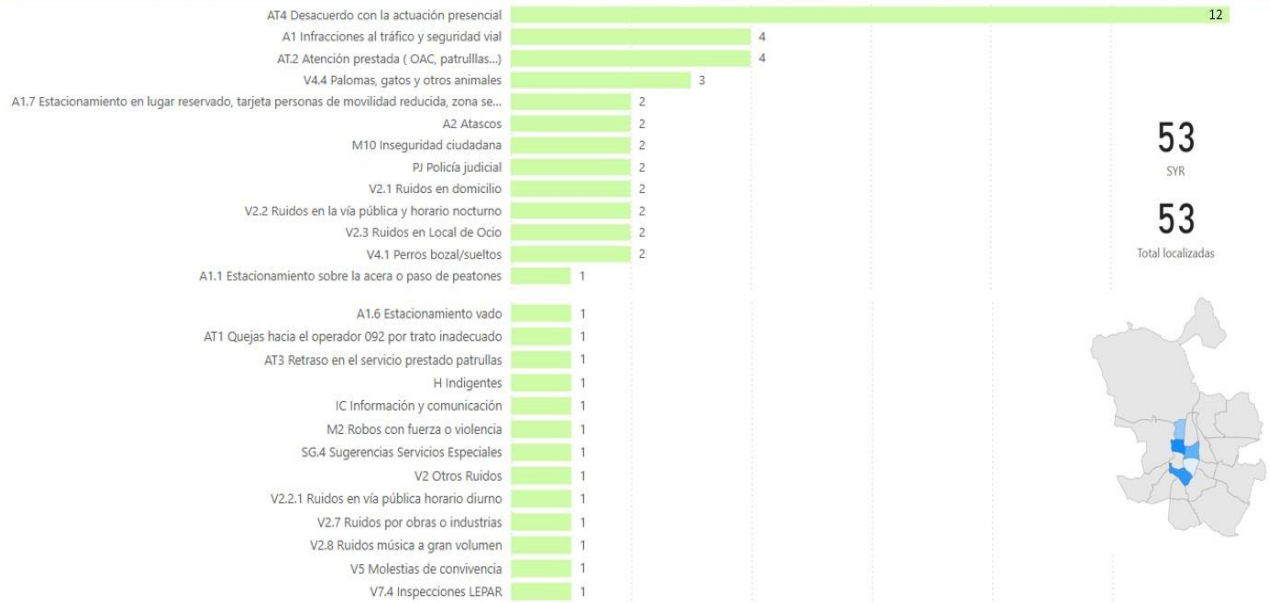
-DATOS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL I
SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



-DATOS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL I I
SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

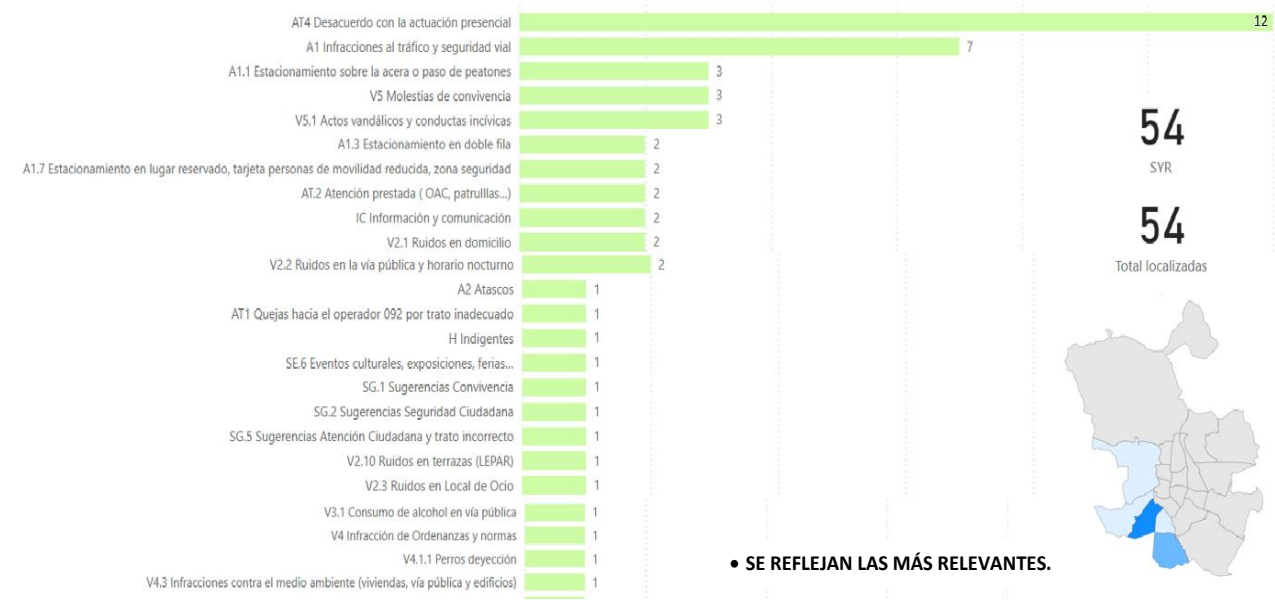
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

-DATOS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL III
SYRCI AÑO 2024

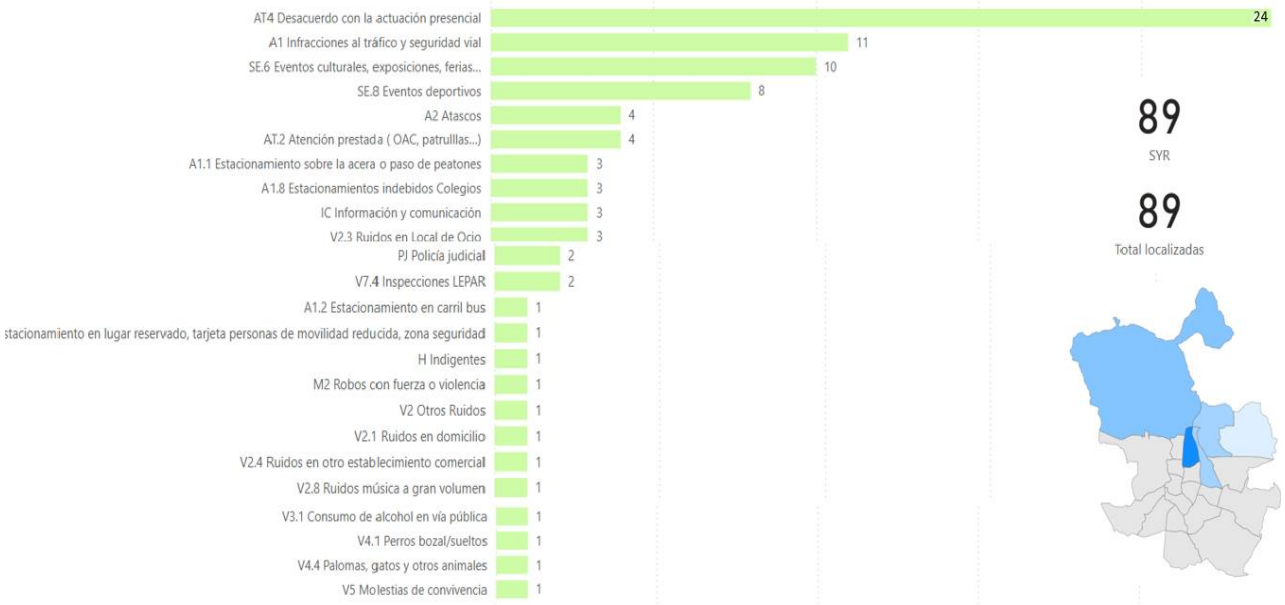
POLICÍA MUNICIPAL MADRID



- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

-DATOS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL IV
SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

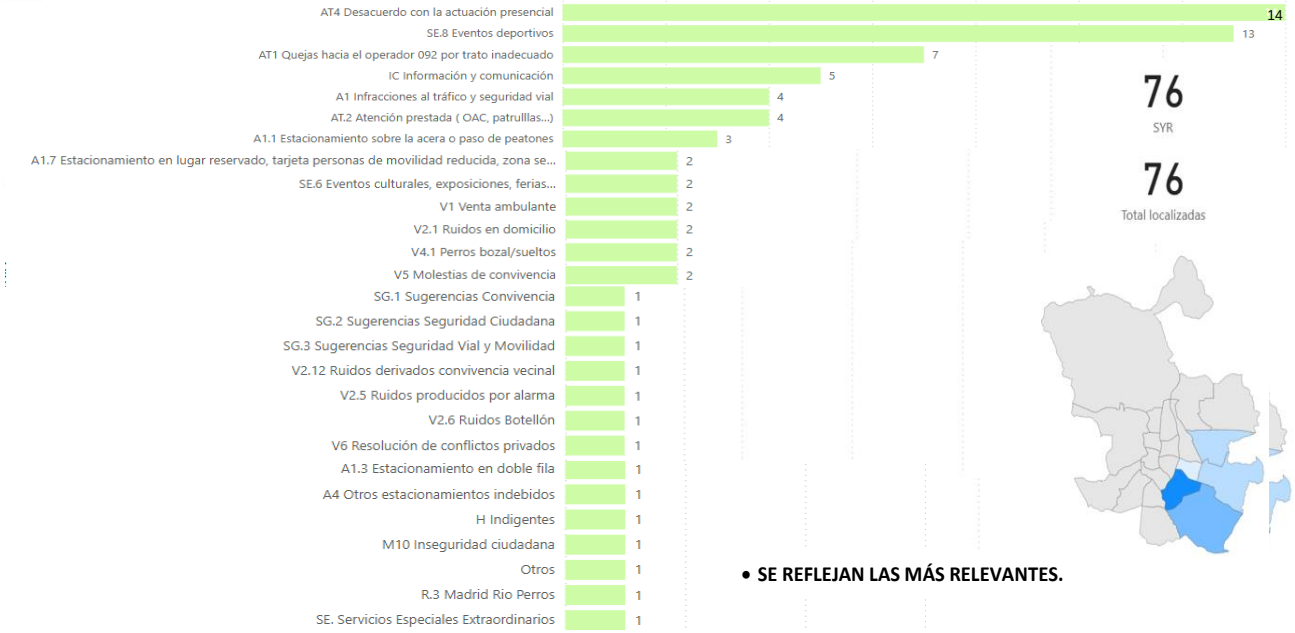
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

-DATOS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS MÁS RELEVANTES
COMISARÍA PRINCIPAL ZONAL V
SYRCI AÑO 2024

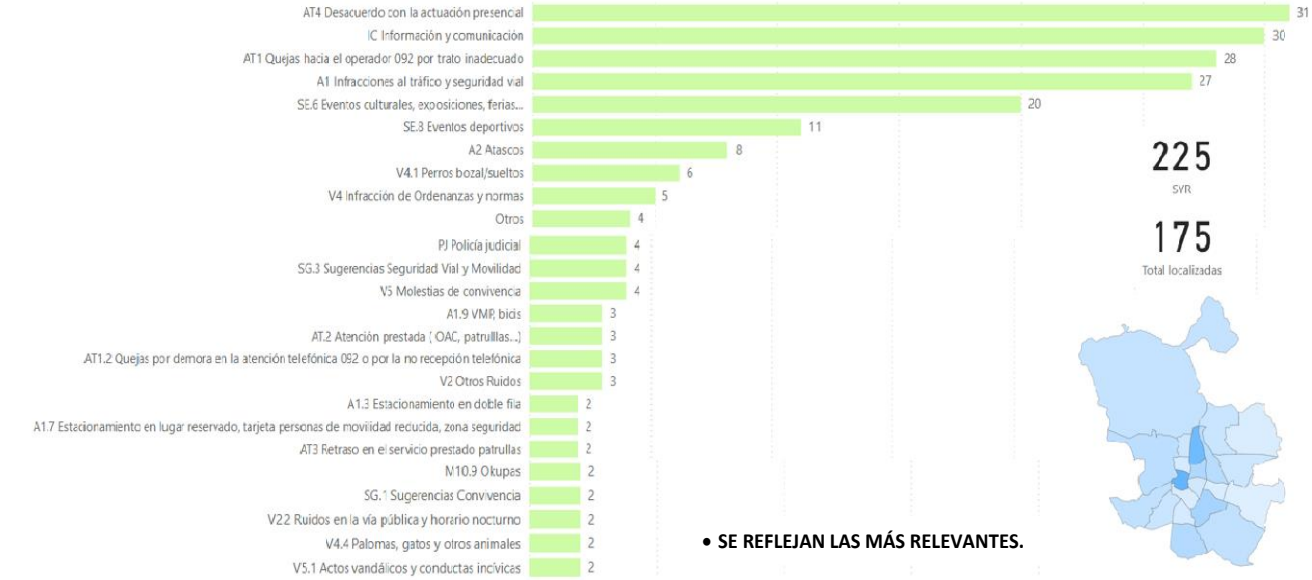
POLICÍA MUNICIPAL MADRID



- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

-DATOS OTRAS COMISARÍAS-
DESGLOSE CATEGORIAS
SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

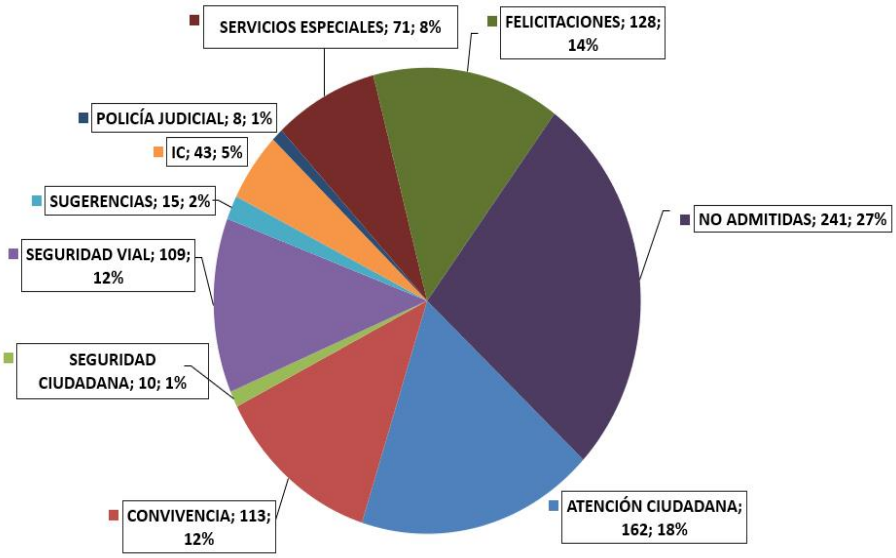
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

MOTIVOS DE 900 EXPEDIENTES SyR AÑO 2024

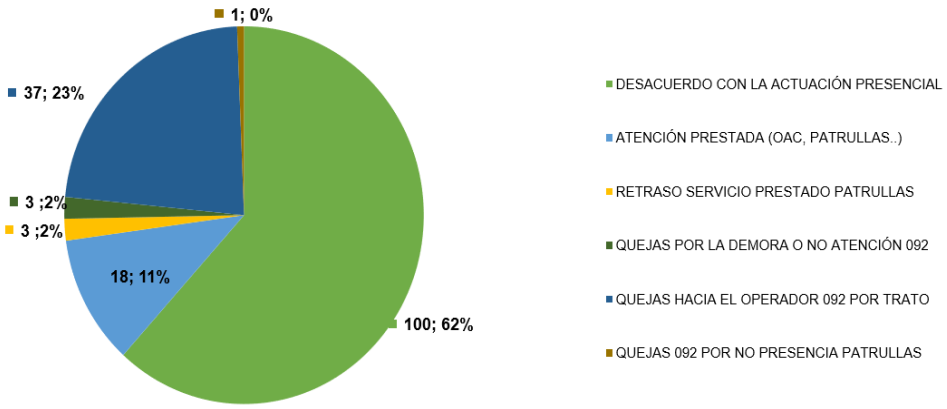
POLICÍA MUNICIPAL MADRID



MOTIVOS EXPEDIENTES POR CATEGORIAS MÁS RELEVANTES ATENCIÓN PRESTADA AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

ATENCIÓN PRESTADA TOTAL 162



SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

Información de Firmantes del Documento

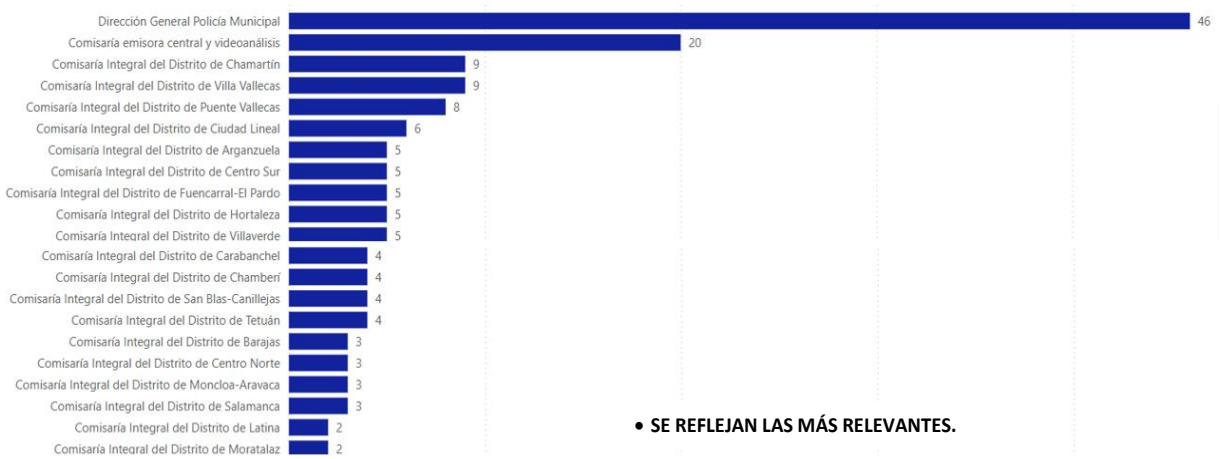
MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

MOTIVOS EXPEDIENTES ATENCIÓN PRESTADA POR COMISARÍAS (MÁS RELEVANTES) SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

ATENCIÓN PRESTADA TOTAL 162

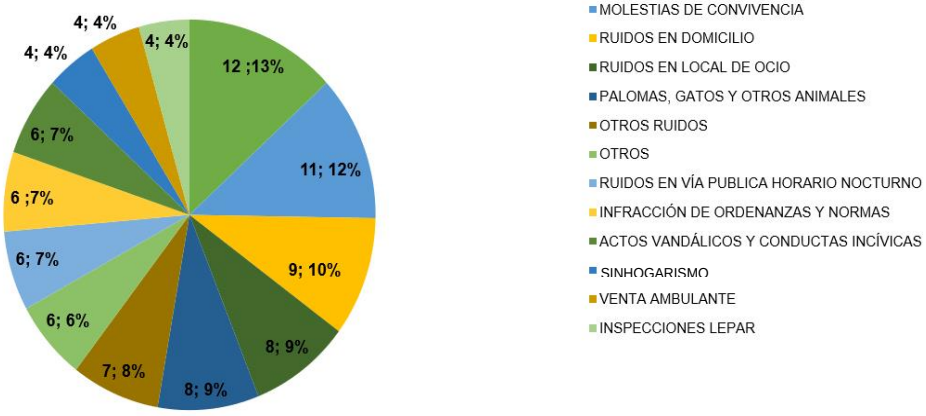


- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

MOTIVOS EXPEDIENTES CONVIVENCIA POR CATEGORIAS (MÁS RELEVANTES) SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

CONVIVENCIA TOTAL 113



- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

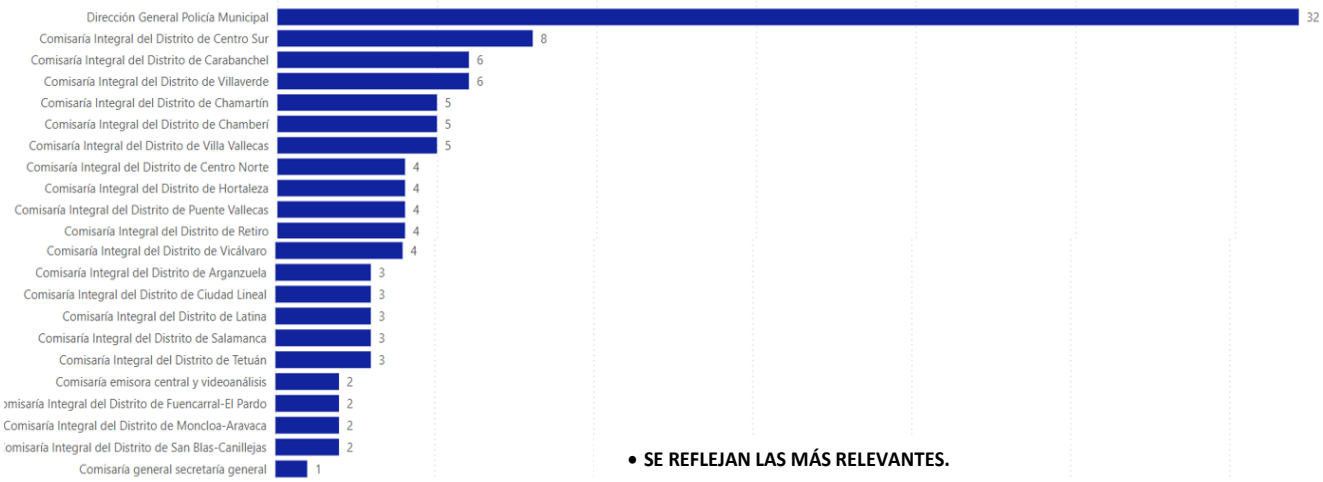
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

MOTIVOS EXPEDIENTES CONVIVENCIA POR COMISARÍAS (MÁS RELEVANTES) SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

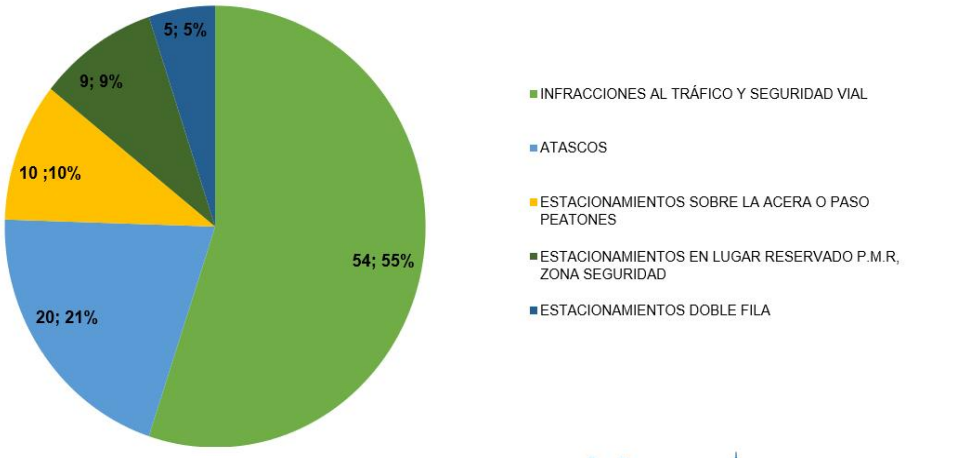


- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

MOTIVOS EXPEDIENTES SEGURIDAD VIAL POR CATEGORIAS (MÁS RELEVANTES) SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID

SEGURIDAD VIAL TOTAL 109

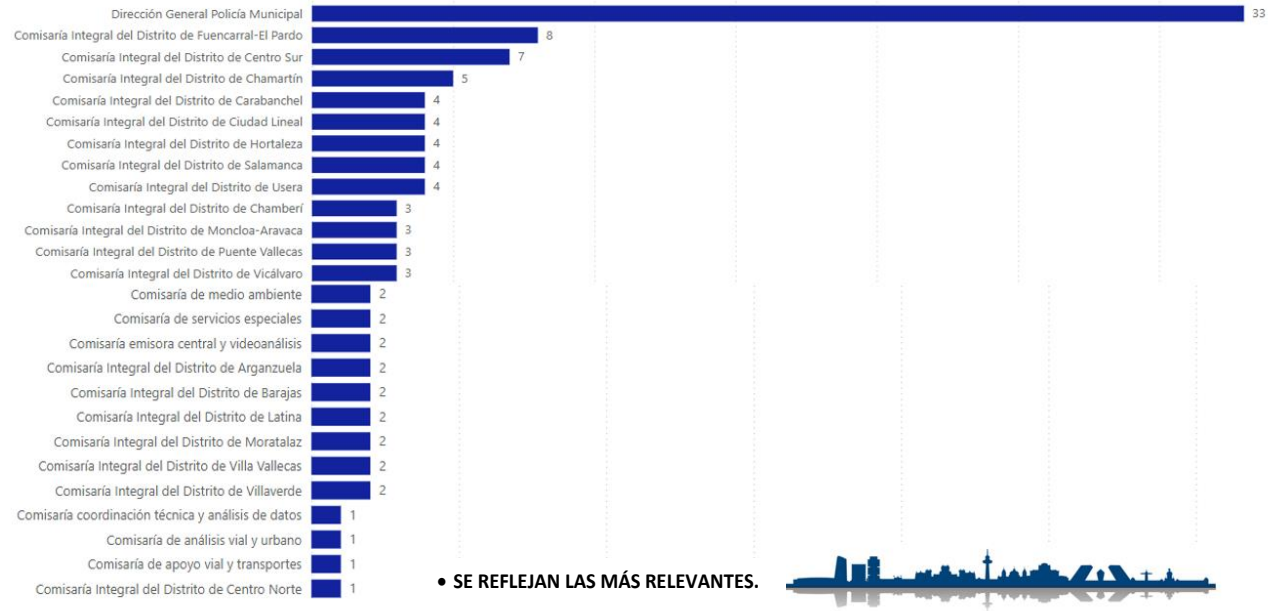


- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**

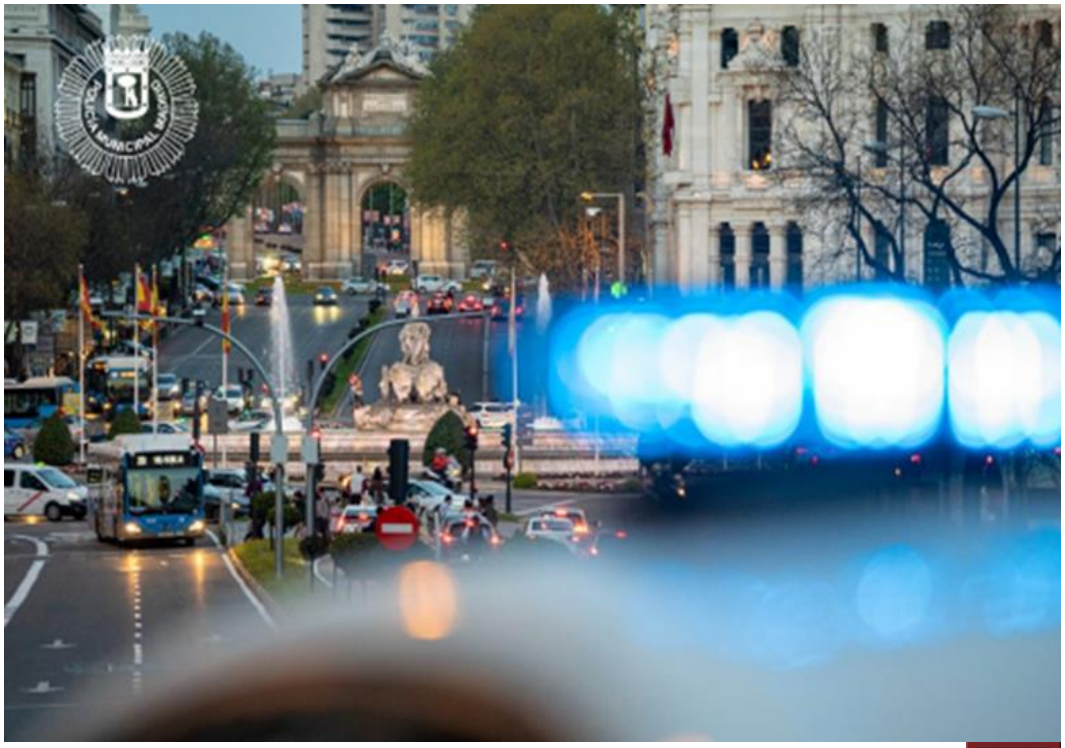
Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

MOTIVOS EXPEDIENTES SEGURIDAD VIAL POR COMISARÍAS (MÁS RELEVANTES) SYRCI AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



- **SE REFLEJAN LAS MÁS RELEVANTES.**



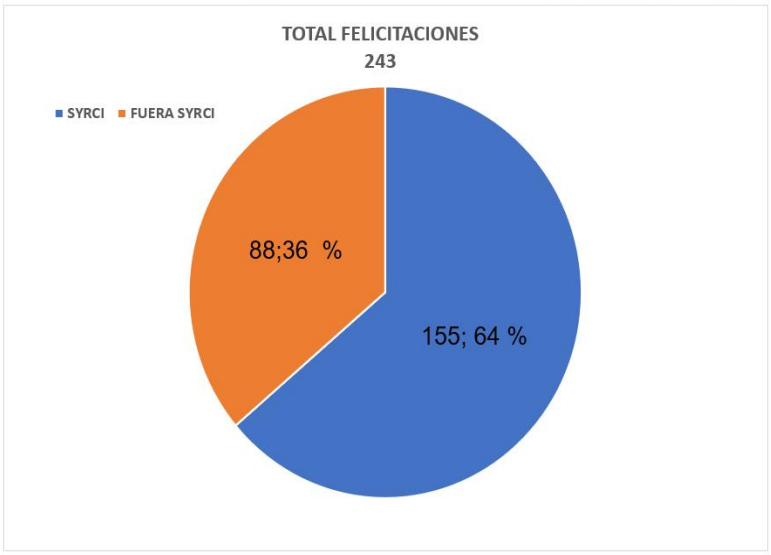
SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

Información de Firmantes del Documento

MADRID

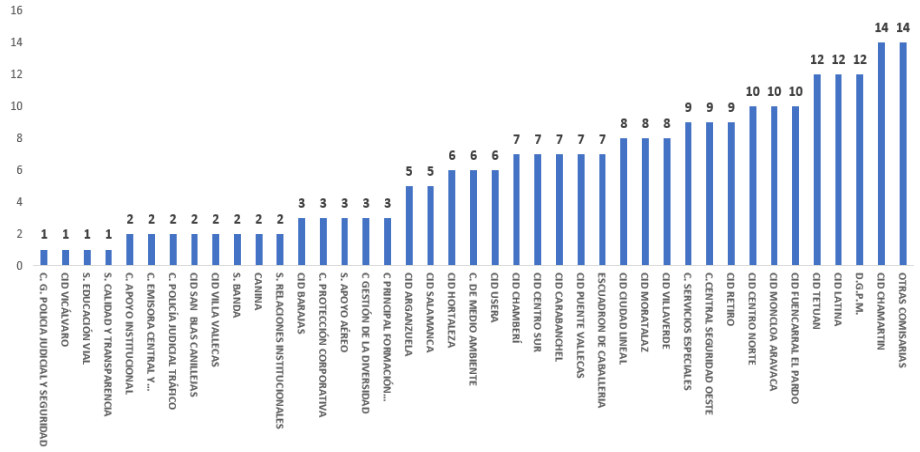
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

FELICITACIONES DENTRO Y FUERA DE SYRCI AÑO 2024



• 128 FELICITACIONES DENTRO SISTEMA SYRCI, DE ESTAS SON FELICITADAS 27 COMISARIAS MÁS (TOTAL 155). 88 TRAMITADAS FUERA SISTEMA

FELICITACIONES TOTALES COMISARÍAS SYRCI AÑO 2024



• 128 SOLICITUDES DENTRO SISTEMA SYRCI, SON FELICITADAS 27 COMISARIAS MÁS(TOTAL 155). 88 TRAMITADAS FUERA SISTEMA

SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

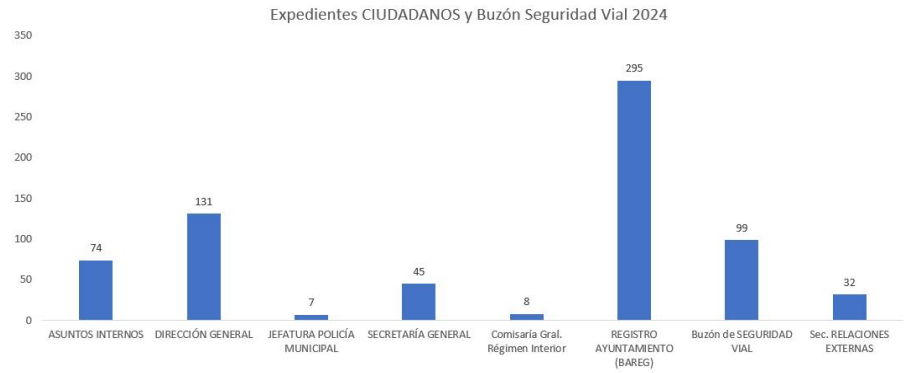
El sistema de SyR ha recogido 128 solicitudes como felicitaciones. En 27 de esas solicitudes, los ciudadanos han felicitado a más de una comisaría/sección o departamento, por lo que el total de felicitaciones en el Cuerpo tramitadas ha sido de 155 a través del sistema SyR.

Debido a la nueva forma de tramitación en los datos del solicitante ha habido un aumento por otros medios, como pueden ser, el correo interno, BAREG o REMITEMADRID, tramitándose un total de 88, cerrando el año con 243 felicitaciones totales.

"Expedientes Ciudadanos" y "Buzón de Seguridad Vial 2024".

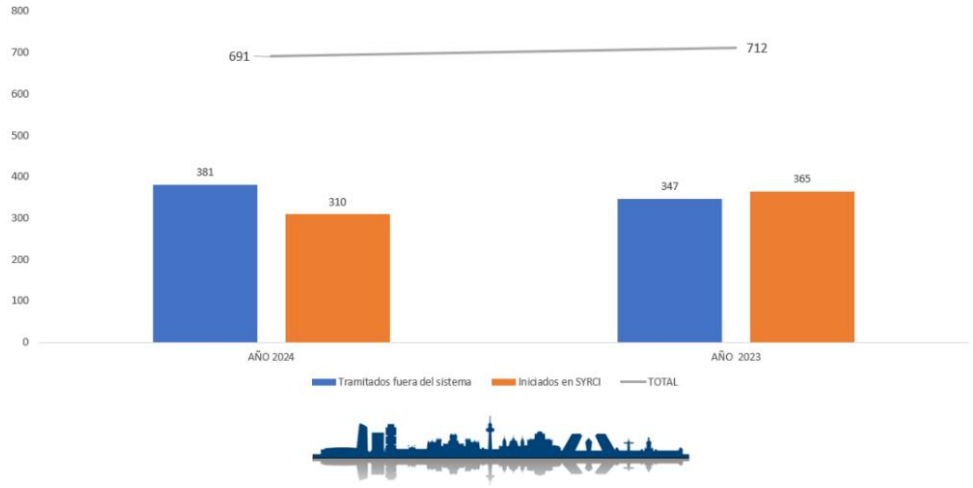
TOTAL EXPEDIENTES CIUDADANOS AÑO 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



COMPARATIVA EXPEDIENTES CIUDADANOS AÑO 2023 - 2024

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

- Desarrollo de la Carta de Servicios de Seguridad Vial.
- Desarrollo del Plan de Seguridad Vial 2021-2030.
- Adecuación de las políticas de seguridad pública en el marco de la estrategia policial.
- Adecuación de las Cartas de Servicios a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Atención a las demandas y mejora de los tiempos de respuesta en situaciones de emergencia.
- Desarrollo de acciones que permitieron mejorar la siniestralidad vial laboral en los desplazamientos, in itinere y en misión, mediante la vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías.
- Actualización de los Planes Territoriales de Seguridad Integral.
- Servicios y actividades de formación, atención, mediación.
- Servicios de seguridad, en el marco de las actividades, eventos etc. en la ciudad.
- Servicios de protección y vigilancia.

Estas actividades y servicios muestran alguna de las acciones y medidas desarrolladas, en el marco de los diferentes procesos operativos de la organización.

Con relación al sistema y procedimiento durante el año 2024 y desarrollo continuo en 2025:

- Se implementaron nuevas indicaciones para que el informe tipo fuese homogeneizado y dar una respuesta correcta a la ciudadanía.
- Se actualizaron algunas categorizaciones de las SYRCI, alineando las categorías de clasificación del Sistema SyR, con la “Instrucción número 6/2019/UPN de Respuesta Integral de sucesos – CISEM”.
- Se ha incorporado el cuadro de mandos de Power Bi a las diferentes comisarías, teniendo acceso a esta herramienta de utilidad para el análisis de datos y creación de informes del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones en el Ayuntamiento de Madrid. Una medida de impulso con el objeto de que mediante su conocimiento y acceso permita a las diferentes comisarias integrales de distritos y/u otras unidades organizativas, analizar disponer de información objetiva para la toma de decisiones dentro de la planificación operativa de los distritos, así como acceder y desarrollar sus respectivos informes trimestrales.
- Se desarrollaron comunicaciones y reuniones de coordinación con las personas gestoras del Sistema GEDIE - SAC_PM, con objeto de mejorar la eficiencia en las respuestas a la ciudadanía.
- Se trasladaron informes e información mediante los canales internos y RRSS, con objeto de incrementar la relevancia y visibilidad al sistema SyR y por lo tanto de la prestación de servicios con un enfoque de orientación y excelencia a la ciudadanía.
- Se participa en procesos de mejora del sistema, compartiendo la experiencia, buenas prácticas y por lo tanto poniendo el Know-how de la organización, tanto a los servicios internos del Ayuntamiento de Madrid, como de las personas usuarias en un marco de comunidad de conocimiento.

La escucha de la ciudadanía mediante una gestión de cada una de las sugerencias, quejas y reclamaciones permitió que se implementasen y proyectasen, acciones y medidas, tanto en el marco estratégico y táctico como operativo y además se pudiese:

- Obtener ideas que nos ayuden a mejorar el servicio. En este sentido es importante que las sugerencias de hoy no se conviertan en las quejas de mañana.
- Minimizar el impacto de los problemas identificados.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

- Acelerar la solución de los problemas detectados.
- Profundizar en el conocimiento de las expectativas de la ciudadanía para poder adaptar los servicios a las necesidades y problemáticas ciudadanas.
- Remitir información a las diferentes comisarias y unidades organizativas afectadas, que les permitiese conocer y mejorar la inteligencia policial y la toma de decisiones.
- Remitir las felicitaciones a la Jefatura Superior de Policía Municipal.

Con relación a la prestación de servicios.

- Se actualizaron los “Planes Territoriales de Seguridad Integral” de las diferentes comisarías, permitiendo adecuar las acciones y actuaciones a las necesidades y demandas de la ciudadanía.
- Se desarrollaron actuaciones que han permitido el desarrollo del “Plan de Seguridad Vial”, entre ellas el desarrollo de una Carta de Servicios de Seguridad Vial transversal con el resto de los servicios del Ayuntamiento de Madrid, estando en el desarrollo la evaluación de esta.
- Se desarrollaron campañas preventivas para la mejora de la seguridad vial.
- Se realizaron campañas de sensibilización para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensuciasen la vía pública.
- Controles y mediciones para identificar y corregir problemáticas e infracciones a la Ordenanza Municipal de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Mediante la programación de patrullajes en las diferentes comisarías integrales de distrito, se implementaron actuaciones en aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad. Los patrullajes programados, permitieron incrementar la vigilancia proactiva en parques públicos y zonas verdes. Así como la vigilancia de modo preventivo, para evitar el consumo de alcohol y sustancias estupefacientes en vía pública.
- El aumento de la plantilla a lo largo de 2024 permitió ir cubriendo las vacantes e ir adecuando los recursos humanos al propósito establecido en la organización y al objetivo o meta establecido en el Plan de Gobierno, estando en fase de desarrollo durante los próximos años.
- Se optimizó la atención de requerimientos telefónicos no urgentes.
- Las redes sociales (RRSS), permitieron trasladar información, incrementar la sensibilización y concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal.
- El mantenimiento de una comunicación sistemática con las asociaciones de vecinos (AA.VV.) de todos los distritos permitió un conocimiento de asuntos concretos que afectaban a la vecindad.
- Se desarrollaron mejoras en la atención de los servicios y demandas no urgentes a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal y las respuestas mediante el sistema de notificaciones/comunicaciones.
- Actualización de la formación de los agentes en Ordenanzas Municipales.
- Implementación en los dispositivos de nuevos medios y equipos para desarrollar la labor policial (vehículos, drones, dispositivos electrónicos de control -táser-).
- Impulso en la vigilancia proactiva mediante CCTV, a través de la Comisaría Emisora Central y Videoanálisis y su centro integrado de señal de video (CISEVI) y ampliación de zonas, como la incorporación de cámaras de última generación en la Puerta del Sol.
- Adecuación estratégica en un modelo de seguridad integral en todas las comisarías de distrito, mediante un despliegue operativo homogéneo.
- Prestación de atención a las personas y colectivos vulnerables.
- Mantenimiento de compromisos sobre los servicios a través de las tres Cartas de Servicios, en un proceso de mejora continua, que permitió la renovación de las certificaciones.
- Creación de nuevos servicios como la Sección de Protección del Patrimonio Urbano (SEPROPUR) perteneciente a la Comisaría Medioambiente y Patrimonio Urbano que permitirá actuar contra la proliferación de grafitis incívicos.
- La publicación activa de datos abiertos y el impulso a la visualización de datos, que permite una rendición de cuentas transparente y accesible.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

- Se desarrollaron encuestas a las personas usuarias de los servicios, que comenzó con un proyecto piloto en la Comisaría de Policía Judicial del Tráfico y que a lo largo del año 2024 se implementaron en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en aquellos servicios de prestación directa, que permita analizar la satisfacción con el servicio proporcionado, así como las necesidades y experiencia del usuario.

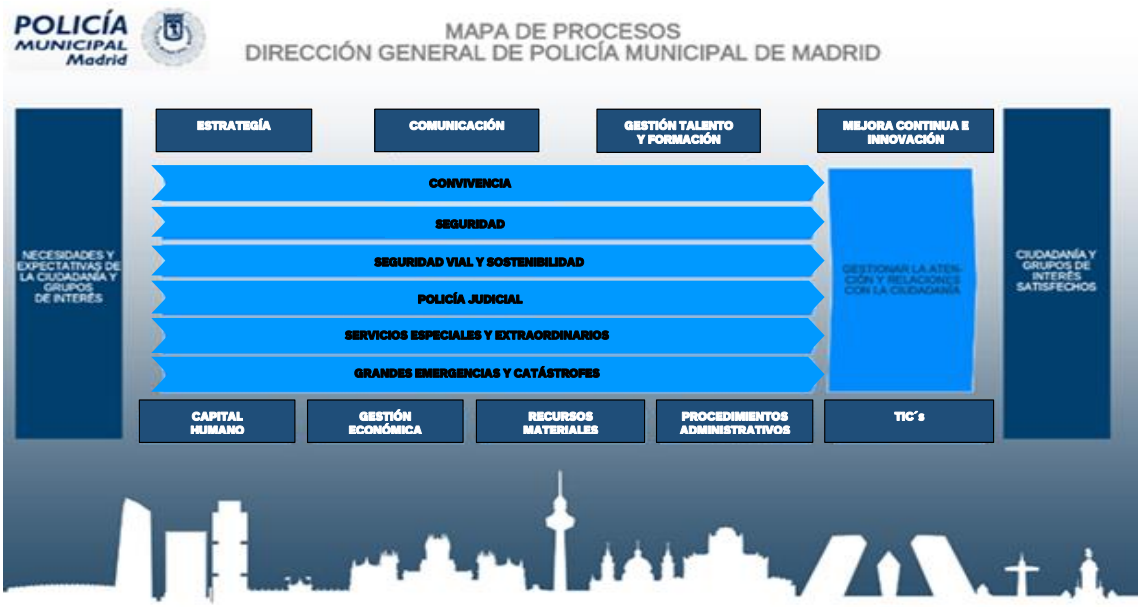
Además de todas estas actuaciones prioritarias, se continua con las siguientes líneas de actuación:

- Ordenación, señalización y dirección del tráfico, denuncia de infracciones, inmovilización y retirada de vehículos.
- Regulación del tráfico en hora punta, tanto en las calles de la red secundaria, como en las entradas y salidas de los colegios de forma rotativa; siempre en colaboración de los agentes de movilidad de los distritos más céntricos.
- Vigilancia diaria de los espacios públicos para su utilización conforme a las normas de convivencia.
- Colaboración en vigilancia de los estacionamientos indebidos.
- Mejora en los tiempos de respuesta en siniestros viales, siendo habitualmente los primeros actuantes en la asistencia y atención a los implicados, realizando el oportuno parte de siniestro y colaborando con la Comisaría Policía Judicial del Tráfico (especializada) en su investigación.
- Denuncias de los incumplimientos, como policía administrativa, de las ordenanzas municipales y toda la normativa que regula la convivencia de la ciudadanía.
- Cumplimiento de los requerimientos judiciales ordenados por los juzgados de instrucción para el desalojo de viviendas, asumiendo funciones de comisión judicial, desarrollando todas las gestiones previas, la ejecución del desalojo y la entrega de la vivienda a su legítimo propietario.
- Labores de prevención a través del patrullaje diario y la implementación de los “Planes Territoriales de Seguridad Integral”.
- Reuniones de coordinación con Policía Nacional para el desarrollo de actuaciones conjuntas.
- Desarrollo de planes especiales en grandes concentraciones de personas (Campaña de Navidad) y especialmente, protección de los espacios socio-escolares y los destinados a colectivos vulnerables.
- Mediación y resolución en los conflictos privados cuando sea requerido como policía de cercanía y mediadora.
- Prevención de las novatadas en el ámbito universitario, mediante la campaña "Di NO a las Novatadas".
- Formación e información dentro del marco del proyecto “Participa en Tu Seguridad” y “Plan Director” de Policía Nacional.
- Desarrollo de actuaciones en el marco judicial.
- Desarrollo de nuevas tecnologías e incorporación de nuevos elementos en la operativa policial, como drones, dispositivos electrónicos de control -Taser-, ampliación sistemática de zonas con vigilancia por CCTV, guantes de cacheo electrónicos…entre otras.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La evaluación de los resultados, muestra el avance en el propósito de mejora permanente del servicio que se presta a la ciudadanía, entre ellos destaca el trabajo realizado para la alineación estratégica y la actualización continua del Mapa de Procesos, que ha permitido la definición del desarrollo de un nuevo "mapa" que gira en torno a un ecosistema en permanente cambio y donde se tienen presente todos los aspectos que influyen en el mismo, así como todas las partes interesadas con una visión clara en la "Atención a la Ciudadanía", tal y como se muestra en la siguiente figura:



Se han realizado en el marco del "Mapa de Procesos" las siguientes actuaciones, que han permitido la adaptación tanto de los procesos, como de los procedimientos, mejorando y agilizando las respuestas y atención a la ciudadanía.

Un aspecto que muestra la mejora continua en la prestación de los servicios.

	PROCESOS ESTABLECIDOS
2024	16

INSTRUCCIONES	REVISADOS Y/O MODIFICADOS
2024	14

Dentro de las Instrucciones del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid se han elaborado 3 nuevos textos como son los relativos al "Servicio de Mediación Policial", a la "Uniformidad en el Cuerpo de Policía Municipal" y la "Prevención de Riesgos Laborales", igualmente se han revisado 7 y modificado otras 7 instrucciones.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

En los siguientes cuadros se muestran algunos de los *resultados y de las medidas operativas implementadas durante el pasado año 2O24. **Resultados presentados en la Junta Local de Seguridad 2025.*

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN
MADRID

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN
MADRID

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

TOTAL SYR TERMINADAS: INDICADORES DE TIEMPO EJERCICIO 2024

AÑO 2024	EN 15 DÍAS O MENOS	EN 30 DÍAS	EN MÁS DE 30 DÍAS MENOS DE 45	TOTAL
% SYR CONTESTADOS	698	174	28	900
	77,55%	19,33%	3,1%	100%

*Datos extraídos de SYRCI incluidas las inadmitidas / felicitaciones *(fecha de extracción 10/02/2025)*

(firmado digitalmente)
Director General de Policía Municipal de Madrid
Fdo.: Pablo E. RODRÍGUEZ PÉREZ

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN
MADRID

RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS/AS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR) POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

Resumen año 2024

El informe presenta los resultados de los datos recogidos de las encuestas realizadas a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sobre el servicio prestado por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid durante el año 2024

Información de Firmantes del Documento

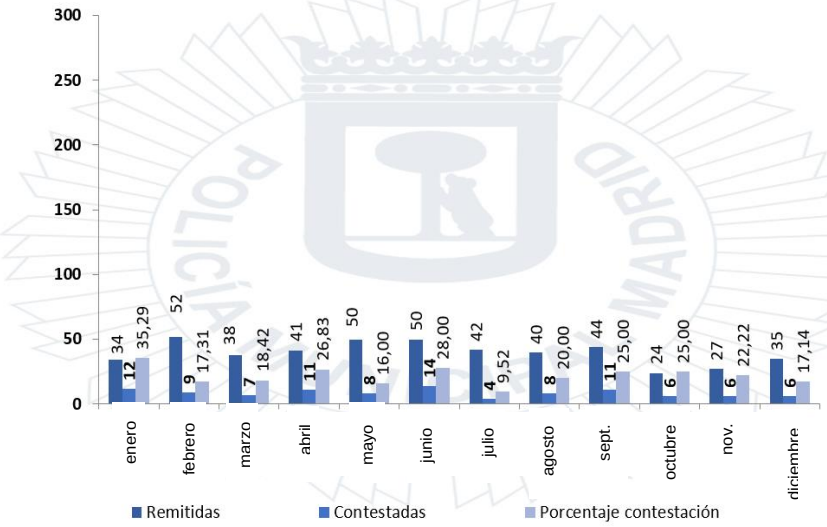
MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

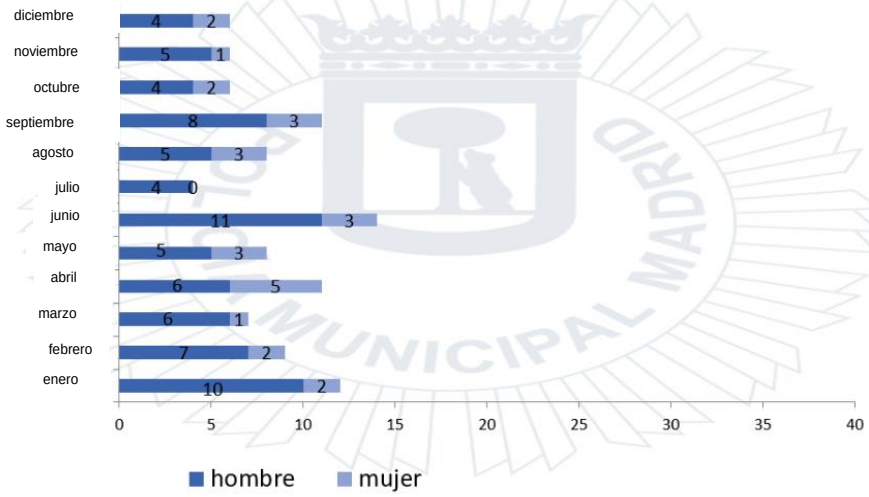
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema SyR.

DATOS 2024



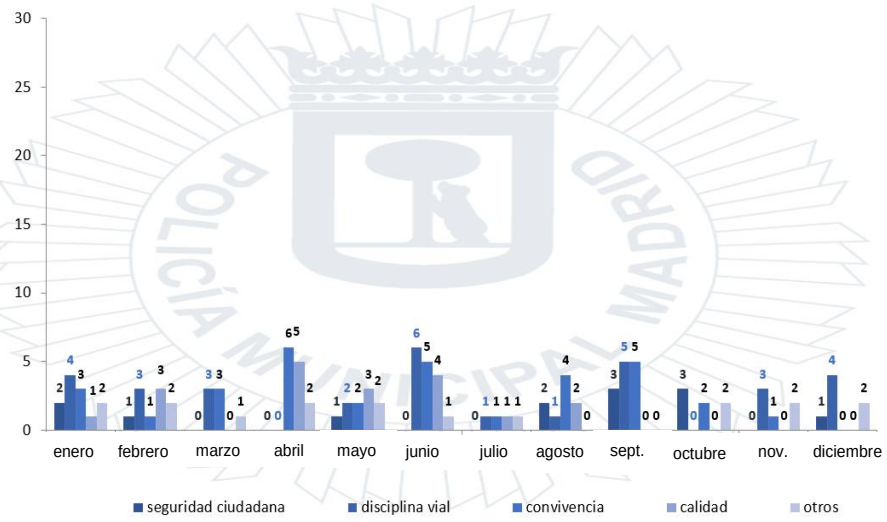
GÉNERO



Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

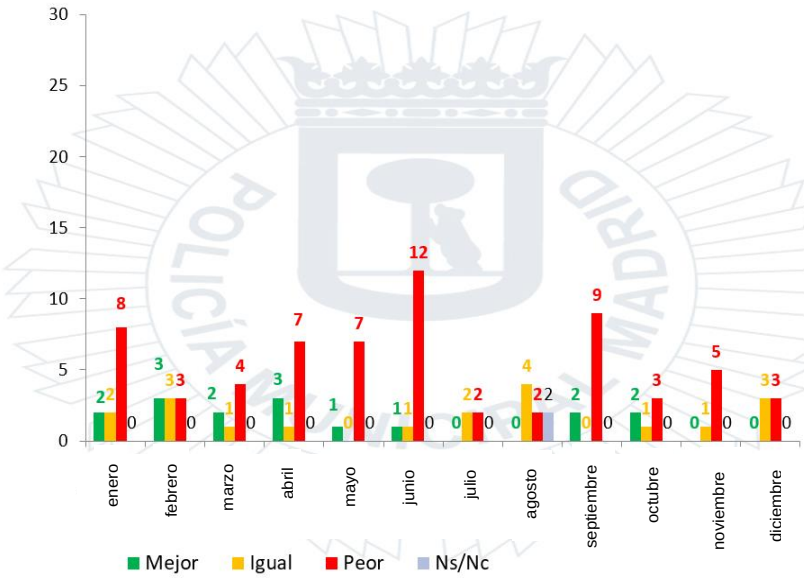
MOTIVO RECLAMACIÓN

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA OBTENIDA

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SELLO EXCELENCIA 400-499 Año 2023

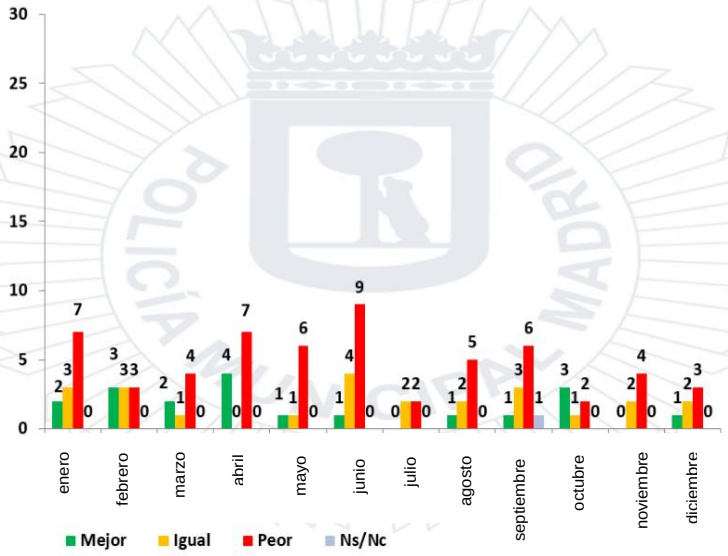
Información de Firmantes del Documento

MADRID

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

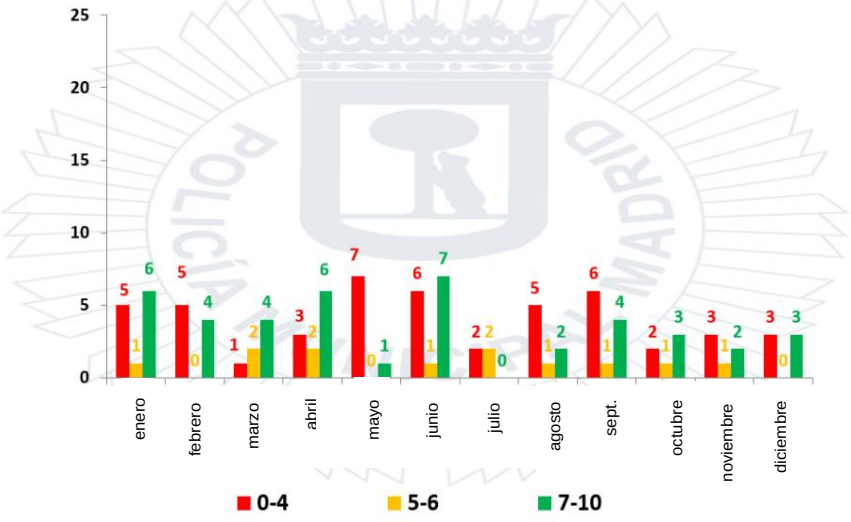
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



SATISFACCIÓN GLOBAL

POLICÍA MUNICIPAL MADRID



Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2024)

La encuesta se realiza a las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid por alguna cuestión relacionada con el servicio que presta el Cuerpo de Policía Municipal. (Metodología, Anexo I)
El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

- El número de encuestas remitidas ha sido de 477.
- Las respuestas obtenidas ascienden a 102 (21,38%), de las que el 12,75% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 31,37% con la seguridad vial, un 32,35% se refería a temas de convivencia, el 18,63% a la calidad del servicio prestado y por último, un 16,67% con otras situaciones no clasificadas.
- Cabe destacar, que en este apartado los usuarios del sistema tienen la posibilidad de marcar más de un motivo, por lo que la suma de los porcentajes supera el 100%.
- Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 39,22% puntúa entre 7 y 10, el 23,53% entre 5 y 6 y el 37,25% otorga una nota inferior a 5.
- Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 77,81% en 15 días o menos, del 19,29% entre 16 y 31 días, y del 2,90% entre 31 y 90 días.
- A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 32,35% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 12,75% entre 5 y 6 y el 54,90% entre 0 y 4.
- Sobre la claridad en la contestación utilizando un vocabulario comprensible, el 41,18% la valora entre 7 y 10, el 23,53% entre 5 y 6 y el 35,29%, por debajo de 5.
- La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 26,47% puntúa entre 7 y 10 y el 11,76% entre 5 y 6, mientras que el 60,78% se manifiesta entre 0 y 4. El 0,98% no sabe o no contesta.
- De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 29,41% manifiesta que se ha resuelto total o parcialmente. Conviene resaltar que la actuación policial no puede solucionar totalmente un problema cuando su competencia es solo parcial.
- La percepción que la ciudadanía tiene en la utilidad del sistema SyR para las solicitudes a Policía Municipal ha sido la siguiente:

    - El 33,33% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 13,73% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 52,94% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4.
    - Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 51,96% la contemplan entre 0 y 4, el 16,67% entre el 5 y el 6 y el 22,55%, por encima de 7. El 8,82% no sabe o no contesta.

- En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 52,94% *versus* 47,06%.
- Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 22,55% de los casos; en el 33,33% fue la esperada y se muestra peor en el 44,12%.
- Por lo que respecta al plazo de contestación, un 22,55% aprecia una mejora, el 45,10% lo encuentra predecible y el 31,37% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 0,98% no sabe o no contesta.
- En cuanto a la explicación obtenida, el 15,69% manifiesta que es mejor de la esperada, el 18,63% opina que igual, el 63,73% peor y el 1,96% no sabe o no contesta.
- Cuando la cuestión es: “el servicio recibido en el SyR de la Policía Municipal”, la respuesta ha sido mejor, igual o peor en el 18,63%, 23,53% y 56,86% respectivamente. El 0,98% no sabe o no contesta.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

- Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 28,43% manifiesta su intención de hacerlo, el 17,65% probablemente si lo realice, el 15,69% no está seguro, el 21,57% probablemente no y el 16,67% no tiene intención de hacerlo.
- Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 43,14% manifiesta su intención de hacerlo, el 26,47% probablemente si lo realice, el 9,80% no está seguro, el 11,76% probablemente no y el 8,82% no tiene intención de hacerlo.
- Respecto al género de los encuestados, el 73,53% han sido hombres y el 26,47% han sido mujeres.
- En cuanto al rango de edad de los participantes, el 15,69% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 67,65% entre los 45 y 64 años, y el 16,67% son mayores de 65 años.
- Respecto a la nacionalidad, el 99,02% han manifestado ser españoles y el 0,98% son de un país miembro de la UE.
- Sobre el distrito de residencia en Madrid, el orden de mayor a menor participación ha sido el siguiente:

Fuencarral – El Pardo	4,90 %	Latina	0,98 %
Centro	7,84 %	Retiro	4,90 %
Otros municipios	4,90 %	Salamanca	2,94 %
Villa de Vallecas	10,78 %	Chamartín	12,75 %
Hortaleza	0,98 %	Villaverde	0,98 %
Arganzuela	9,80 %	Moncloa – Aravaca	2,94 %
San Blas - Canillejas	2,94 %	Moratalaz	0,98 %
Tetuán	2,94 %	Puente de Vallecas	5,88 %
Carabanchel	5,88 %	Vicálvaro	4,90 %
Usera	3,92 %	Chamberí	2,94 %
Ciudad Lineal	4,90 %	Barajas	0,00 %

- Sobre los comentarios y/o propuestas de mejora recibidas de quienes han participado, se observan desde felicitaciones por el funcionamiento de la aplicación hasta peticiones para mejorar la respuesta, rechazos por actuaciones de tráfico (accidentes, cortes de calles, estacionamientos indebidos, ocupaciones de aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como el mal funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, mayor coordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de www.madrid.es los días 1 y 16 de cada mes.

Se invita a participar a todas las personas que han recibido una respuesta SyR desde Policía Municipal en los quince días inmediatamente anteriores, a través de internet.

El cuestionario consta de 21 preguntas:

- 7 de ellas con valoraciones de 0 a 10 (0 muy insatisfecho a 10 muy satisfecho)
  - De 0 a 5, se evalúan como áreas de mejora.
  - De 5 a 7, se evalúan como indiferente.
  - De 7 a 10, se evalúan como punto fuerte.
- 4 preguntas con valoraciones de mejor, igual o peor.
- 1 que recoge apartado de texto libre.
- 9 preguntas dirigidas a datos estadísticos.

Información de Firmantes del Documento
PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 17:04:35
CSV : 1WCIVJJLCIJAIESN

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

Las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones (en adelante SyR), además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

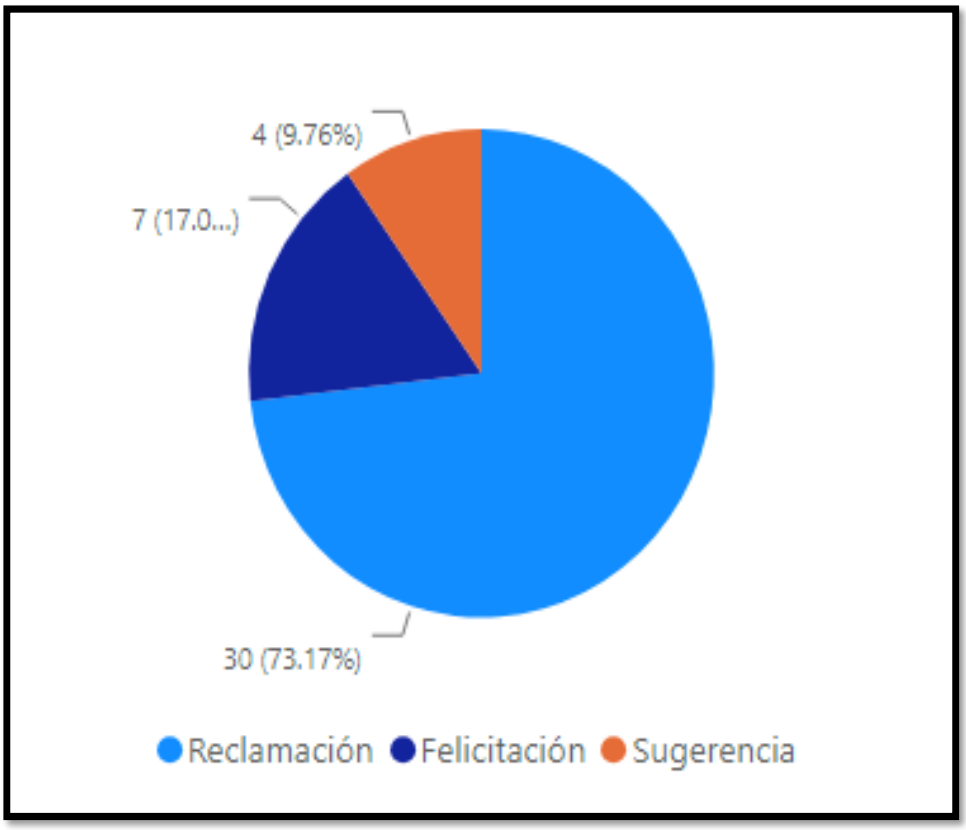
En el año 2024 se han contabilizado 41 escritos de la ciudadanía que tenían algún tipo de relación directa con el Cuerpo de Bomberos de Madrid; además encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado también escritos que en principio nos fueron asignados pero que fueron devueltos desde nuestra Unidad a la Unidad Coordinadora por hacer alusión a temas de otra índole o ser competencia de otras unidades gestoras.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

Como es habitual, tras el análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2024 y referidas al Cuerpo de Bomberos llegamos a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía para interponer una SyR, y las mismas se desglosan en: 30 Reclamaciones, 4 Sugerencias y 7 Felicitaciones.



Al analizar los escritos con mayor detalle, observamos que en numerosas ocasiones los motivos presentados como reclamaciones no son estrictamente tales, sino que abordan diversos temas. Estos se presentan a través de la aplicación de SyR debido al desconocimiento de la vía adecuada para plantearlos, incluso sin tener claridad sobre el interlocutor final que debería darles respuesta.

Destacamos en esta ocasión una significativa disminución de las reclamaciones planteadas por la ciudadanía, más aún si nos fijamos en el

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

detalle y observamos que 8 de ellas están relacionadas con la sensación de inseguridad que percibe la ciudadanía o con la detección de conductas dudosas, y que ante el desconocimiento del trámite adecuado se interpone la correspondiente reclamación. En este sentido, el sistema de trabajo que se realizaba en años anteriores se ha modificado para intentar hacerlo más efectivo, y si antes se procedía a solicitar informe a la Inspección de prevención para que posteriormente se contestara desde esta unidad gestora, ahora se les hace saber que para ese trámite concreto existe un formulario en la página web de bomberos donde directamente se puede interponer la denuncia por vulneración de las medidas de seguridad, y de este modo se abre el correspondiente expediente administrativo que dará contestación de manera más pormenorizada, contribuyendo también a la resolución de la vulneración apuntada por la ciudadanía.

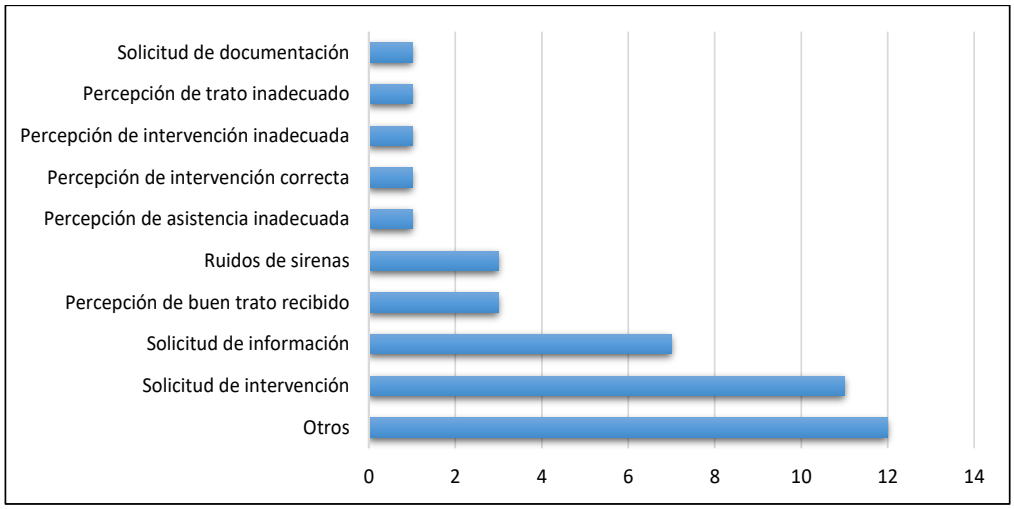
También es importante el número de reclamaciones que en realidad lo que pretenden es la prestación del servicio de bomberos para dar una solución concreta a una situación percibida, concretamente 11 reclamaciones pueden identificarse con esta tarea, y aunque el modo habitual de trabajo establecido nos lleva a contactar telefónicamente para intentar ampliar datos sobre lo que nos plantea, en este tipo de escrito se procede a hacerlo con más diligencia y tratar que, si aún perdura, esa situación se resuelva lo antes posible.

Otro tipo de reclamaciones son las que suponen una reiteración al volver a interponer el escrito sobre una reclamación anterior, 4 son las recibidas en este sentido. O las que simplemente se interponen solicitando información (2 son las presentadas) y utilizan este sistema por no conocer otro más apropiado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG



Como vemos, las que podrían considerarse realmente reclamaciones relativas al Cuerpo de Bomberos son realmente muy pocas, 6 durante el año 2024, referidas 3 de ellas por molestias de las luces o ruidos en los parques de bomberos, una por ruidos durante la intervención o el desplazamiento y dos más por percepción de trato inadecuado.

Cuestión aparte, es el tema de las denominadas Sugerencias, puesto que bajo esta denominación la ciudadanía interpone cuestiones de distintos ámbitos encontrando que en esta anualidad se han interpuesto 4 escritos, de los cuales dos se refieren a proposiciones de cambio en la normativa contra incendios, una a una posible revisión de un edificio y otra interpuesta por error y que debería haberlo sido en otra instancia administrativa.

Es de destacar la labor de comunicación que en cuestiones de prevención se realiza por parte del Cuerpo de Bomberos a través de las redes sociales en las que participa, publicando en todos los canales información y consejos que intentan elevar la cultura de prevención entre la ciudadanía. A través de estas RRSS se establecen canales de comunicación directos donde, en numerosas ocasiones, se realizan preguntas y resuelven cuestiones que en ningún caso son contabilizadas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025

Cada vez que se recibe una solicitud o reclamación (SyR) en Bomberos, se realiza un análisis exhaustivo para identificar las causas que la han originado. En caso de que se haya incluido un número de contacto en la reclamación, nos comunicamos telefónicamente con la persona interesada para obtener información detallada sobre los hechos, ya que, en muchas ocasiones, la descripción presentada no es lo suficientemente clara. Posteriormente, si corresponde, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados (ya sea por teléfono o por escrito), para que desde allí puedan transmitir de manera directa a su personal la situación y evitar que se repita. Actuamos de manera similar cuando el problema identificado afecta a una Inspección del servicio o cuando se requiere información específica por parte de otro interlocutor.

Ante el resto de las reclamaciones, se procede en igual forma a lo anteriormente referido, aplicando a cada una de ellas la solución más conveniente para su resolución o para evitar su repetición, pues no debemos dejar de recordar que en la evaluación de los servicios municipales generalmente ocupamos la primera posición, la cual deseamos seguir conservando, para ello debemos ofrecer a la ciudadanía el mejor servicio posible en cada momento.

En el caso de que se trate de reclamaciones por intervenciones, se consulta el Parte de Intervención elaborado tras cada una de las actuaciones y nos ponemos en contacto con el mando o personal que actuó en ella, con la intención de aclarar con más detalle lo ocurrido y obtener la información necesaria para elaborar la contestación de la reclamación.

Una vez contestada la SyR a quien la planteó, se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron los hechos que motivaron la SyR, o a las personas responsables, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que no se planteen de nuevo SyR por los mismos motivos.

Además, se informa a los mandos responsables del Parque y de la Zona correspondiente para que tenga conocimiento de ello y actúen en consecuencia, con el objetivo de que se tomen las medidas necesarias

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también se realizan charlas con los bomberos/as o personal implicado, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Órdenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También, cuando el caso lo requiere, nos dirigimos a las diferentes Inspecciones, Unidades o Divisiones para solicitar información, aclaración o emisión del correspondiente informe sobre el asunto de su competencia, y con su contestación se procede a elaborar la correspondiente respuesta a la ciudadanía. Como ejemplo de esto están las relacionadas con la prevención de incendios o con sus riesgos, escritos que son trasladados a la Inspección de Prevención del Cuerpo para que, con su respuesta, se elaborare la contestación.

En algunas circunstancias, para su resolución es necesario solicitar información de los entes competentes y, si es el caso, en ocasiones se procede a su derivación para que sea contestada y tramitada por estos.

Respecto a las felicitaciones, se procede a la obtención del correspondiente parte de intervención, o el escrito que detalla los hechos, y se procede a su comunicación a la Jefatura del Cuerpo de Bomberos para la correspondiente inclusión en el expediente personal de los felicitados.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024

Al igual que en años anteriores, el Cuerpo de Bomberos de Madrid mantiene un número muy bajo de reclamaciones. En total, se han recibido 41 escritos, de los cuales 30 corresponden a reclamaciones, pero solo 6 de ellas son reclamaciones estrictas, casi todas relacionadas con ruidos o molestias a la ciudadanía.

El Cuerpo de Bomberos es uno de los servicios públicos mejor valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana. Año tras año, nos esforzamos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

por ofrecer el mejor servicio posible, lo que nos llena de orgullo y nos posiciona en un lugar destacado.

Todo lo anterior refuerza la necesidad de continuar informando al personal cada vez que se reciba una reclamación, para involucrarlo en la situación y tomar las medidas necesarias para corregir el problema o resolver la incidencia, garantizando así un servicio de excelencia para la Ciudad de Madrid.

Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico,
Gerente de Organismo Autónomo, Coordinador de Distrito)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 06/03/2025 13:58:25
CSV : 1J3RPSBDUJYFILKG

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Subdirección General SAMUR-PC

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

FELICITACIONES.

SAMUR-Protección civil recibe felicitaciones por distintos canales:

- Sistema de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid (SYRCI),
- Correos electrónicos de personas externas a la organización, de la propia organización y otros servicios municipales
- Informes de los responsables de la guardia.
- Encuesta de satisfacción de pacientes/demandantes.

Basándonos en estos canales tenemos los siguientes datos:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

1. SYRCI

Durante al año 2024 la Subdirección General SAMUR- PC ha recibido, por esta vía, un total de **334 felicitaciones**.

Estas han generado un total de 991 notificaciones personalizadas, cuyos destinatarios ha sido el personal funcionario de SAMUR – PC. Las felicitaciones dirigidas al cuerpo de Voluntarios son remitidas al Departamento de Protección civil para su gestión.

Una parte apreciable (181) han tenido entrada a través de la encuesta telemática demandante / paciente. El total de personas felicitadas ha sido de 495.

2. Felicitaciones a través de correos electrónicos o a través de los informes de la guardia.

Han sido tramitadas 20 felicitaciones entre compañeros.

3. Felicitaciones de otros servicios del Ayuntamiento de Madrid y otras instituciones.

Se han generado 30 felicitaciones con otros cuerpos que no se han registrado en SYRCI, de las cuales cabe destacar 24 ocasiones por distintos motivos relacionados con las intervenciones conjuntas con policía nacional o municipal.

En 19 ocasiones SAMUR-PC ha recibido felicitaciones por parte de otras instituciones. Generalmente por los servicios especiales y de colaboración.

Se han gestionado 30 felicitaciones relacionadas con otros cuerpos o particulares.

13 con policía Nacional

11 con policía Municipal

1 con bomberos

1 agentes de movilidad

1 con agente del servicio S.E.R

2 con agentes de seguridad.

4 con ciudadanos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

RECLAMACIONES

La unidad gestora Subdirección General SAMUR-PC, ha recibido 57 reclamaciones. Todas han sido gestionadas.

Del total de las 57 reclamaciones recibidas, 41 no se han considerado como reclamaciones contra nuestro servicio por los motivos siguientes:

- 34 no eran competencia de SAMUR-PC y se devolvieron a la Unidad Supervisora. Destacar que 12 de estas que no eran competencia de SAMUR fueron asignadas por el servicio telefónico 010.
- 1 no estaba conforme con la respuesta
- 1 reiterativa
- 2 inadmitida
- 3 solicitaban/aportaban información

Por todo ello, entendemos que solo un total de **16 reclamaciones** afectaban directamente a SAMUR-P.C.

Tiempo medio de contestación:

El tiempo medio de contestación desde su entrada hasta su remisión a la Dirección General, para su validación, de todas las reclamaciones dirigidas a SAMUR**,** ha sido de **14,93 días** .

Causas o motivos de estas reclamaciones:

3 percepción de mala asistencia.

7 percepción de mal trato humano.

1 genérica de ruidos de sirenas.

1 objetos perdidos.

4 otros motivos:

2 internas por procedimiento administrativo.

1 denuncia a policía sobre supuestas llamadas falsas desde Base 0.

1 base 4.1 Peloponesio por cuestión de aparcamiento.

COMENTARIO:

Dentro de la escasa casuística, que podría considerarse anecdótica, la primera causa de las reclamaciones se corresponde con la percepción por parte de los

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

reclamantes de mal trato humano y la segunda causa es la percepción de mala asistencia recibida.

Destacando que en este año no se ha recibido ninguna reclamación relacionada con el tiempo de espera a recibir asistencia ni con la problemática del traslado al hospital.

Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital avanzado normalmente son por mala percepción de asistencia. Destacan los problemas derivados de altas electivas en la que luego el paciente presenta un problema no detectado. En cuanto a las que afectan a las unidades de soporte vital básico, en general, se deben a percepción de mal trato humano y problemas sobre criterios de traslado al paciente al hospital.

No obstante, de las reclamaciones estimadas ninguna revestía autentica gravedad.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS.

- Información emitida por el Departamento de Normativas de Calidad:

En 2024, para mejorar la asistencia y la valoración del concepto de trato humano recogida en la encuesta de percepción, se ha continuado con la comunicación de las respuestas no satisfactorias de los usuarios (demandantes y pacientes) a los intervinientes, para sensibilizarles sobre lo que perciben los usuarios de sus asistencias y las posibilidades de mejora.

Se han hecho sugerencias de temas a incorporar en el plan de formación de 2025 relativas a aspectos de mejora encontrados en la encuesta de pacientes, como por ejemplo, situaciones de violencia de género, maltrato a menores, suicidio, etc., así como nuevos procedimientos tales como “acompañamiento de familiares en vehículos asistenciales”.

Se han desarrollo dos grupos focales con usuarios de colectivos específicos (mujeres víctimas de violencia de género, familiares y acompañantes) para recoger sus necesidades y expectativas con el fin de ajustar y optimizar nuestro proceso asistencial a ellas.

Con el desarrollo del Código de conducta de SAMUR-Protección Civil se persigue el objetivo de trabajar en los valores de SAMUR, revisar los derechos y deberes de los pacientes y usuarios e identificar las normas y conductas éticas y profesionales que deben marcar las asistencias de SAMUR con los pacientes, intervinientes, familiares y allegados.

La incorporación del Buzón de valores en 2024 con el lema “*Somos lo que mostramos*” ha permitido recoger aquellas observaciones de los intervinientes relativas a desviaciones del código de conducta que, entre otras, incluirán las relativas a los aspectos de relación con los usuarios. Con ello SAMUR-PC incorpora medidas de mejora (formación, procedimientos, etc.) a la asistencia al considerar

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

aquellas que inciden positivamente en la relación sanitario-usuario. Así se han analizado un total de 34 casos y se han publicado 2 casos analizados; 1 de ellos enfocado al buen trato de las personas en general y, en concreto, del paciente.

SAMUR-Protección Civil cuenta con un grupo de Seguridad de paciente donde se analizan posibles errores en la práctica asistencial con el fin de poner medidas que minimicen el riesgo, así como con un sistema de supervisión de la asistencia (valoración de desempeño en la escena con profesionales de medicina, enfermería y técnicos y técnicas expertos). Se trabaja, por tanto, para evitar el riesgo objetivo en la práctica asistencial y no solo el percibido por el usuario.

También se han incorporado varias actuaciones en el I Plan de Accesibilidad Universal enfocadas a la mejora de nuestro conocimiento y concienciación en aspectos de accesibilidad y a la implementación de medidas en nuestra práctica asistencial habitual (recogida de información selectiva, herramientas de accesibilidad en las asistencias, formación accesible a las personas discapacitadas, etc.). Todo esto con el objetivo de favorecer la integración de estas personas ofreciendo un trato igual en la asistencia de urgencias y emergencias.

- Información emitida el departamento de Calidad Asistencial:

Cuando se recibe una reclamación, se contacta con los intervinientes, se les comenta la reclamación y se les solicita un informe sobre la asistencia tanto de forma verbal como escrita. Asimismo, en algunos casos se hace necesario, tras la lectura de los informes, reunirse con ellos con el fin de aclarar algunos puntos y en su caso corregir problemas.

Este departamento se reúne con todos los equipos intervinientes para revisar su valoración del desempeño. En esas entrevistas, se revisan y se habla de los 3 motivos principales por los que los usuarios de nuestro servicio interponen reclamaciones, con el fin de potenciar una correcta atención tanto al paciente como al demandante.

Se han realizado acciones formativas para tratar la percepción de problemas en el traslado por parte de las USVB, tales como aspectos ético-legales en emergencias, Historia Electrónica en Soporte Vital Básico y se ha tratado este tema en los diversos planes de acogida a personal de nueva incorporación. La sensación de mal trato personal ha sido un objetivo de mejora en diversas acciones formativas como la de Humanización y la realización específica de un cinefórum sobre este tema.

Durante este año 2024 los médicos y enfermeros han realizado simulación en situaciones de máximo estrés, así como en comunicación con pacientes especiales. Así mismo han realizado formación en Herramientas de Comunicación orientada a la relación sanitario-paciente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

En cuanto a las sesiones clínicas dirigidas a médicos y enfermeros, se han realizado durante el año 2024 acciones formativas tendentes al manejo de procesos no críticos, que son los originarios principalmente de estas reclamaciones.

En la misma línea se han actualizado procedimientos en diversas patologías en las que ha habido cambios en la evidencia científica, algunos de ellos en coordinación con los servicios especiales hospitalarios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

VALORACIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

De las 16 reclamaciones que nos han afectado 13 fueron desestimadas por no tener base o fundamento tras la oportuna investigación. Todas ellas se consideraron como actuación correcta. 3 fueron estimadas al entender que estaban fundamentadas y que teníamos algún tipo de responsabilidad en lo que se reclamaba.

MEDIDAS ADOPTADAS:

En todas las reclamaciones recibidas, desde el Departamento de Capacitación, Calidad e Investigación se mantiene una entrevista con la dotación actuante, analizando la reclamación y actuación, quien emite un informe al respecto, siendo el departamento quien tras el estudio de la reclamación y antecedentes de la intervención emite una estimación de la reclamación.

De las 3 reclamaciones estimadas, 2 generaron una reunión con la dotación afectada para informarles acerca de la reclamación y de la forma de proceder en el futuro.

En tan solo 1 ocasión la reclamación supuso una reconvención para la dotación.

Ninguna dotación fue expedientada por entender que la reclamación revistiera cierta gravedad.

Además, como ya se ha dicho, tanto el departamento de Normativas de Calidad cómo el Departamento de Calidad Asistencial son informados puntualmente de cada reclamación recibida, realizándose sugerencias acerca de actividades correctoras de los motivos de las reclamaciones hacia los diversos colectivos. De todas estas actuaciones es informada la Subdirección General de SAMUR Protección Civil.

Esperanza Junquera de Vizcarrondo
DIRECTORA GENERAL DE SAMUR-PROTECCION

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ESPERANZA JUNQUERA VIZCARRONDO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 10:30:15
CSV : 1MQBTLG36UNWOGTL

ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2025 14:12:14
CSV : 1SPRJ552XRB33RDW

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2025 14:12:14
CSV : 1SPRJ552XRB33RDW

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Según los datos extraídos del análisis estadístico de las SyR del 2024, en nuestra SGT se han tramitado un total de 65 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Felicitaciones: 2
- Reclamaciones: 60
- Sugerencias: 3

Del análisis de las SyR tramitadas en el año 2024, en función de la materia y submateria, el número total de reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul es de 57, lo cual supone un 87,69 % de la totalidad de las SyR. El 12,31 % restante, en el que se engloban las reclamaciones no relacionadas con la Tarjeta Azul, las sugerencias y las felicitaciones, tiene una escasa relevancia estadística, habida cuenta de que ninguno de los motivos que han dado lugar a su presentación llega al 5% de las entradas totales en nuestra unidad gestora. Esto se debe a que esta SGT desarrolla su labor predominantemente en un ámbito interno, de asesoramiento y apoyo a los centros gestores, sin que se presten servicios de forma directa a los ciudadanos.

En cuanto a los motivos que dan lugar a la presentación de reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul, los más numerosos son por denegación al no cumplir con los requisitos económicos exigidos o con las condiciones para ser beneficiarios de la misma, o bien por no haber aportado la documentación que da derecho a su concesión. Solo en algún caso aislado ha habido algún error en la comprobación de los ingresos, que ha motivado una nueva revisión de los mismos con la consiguiente concesión de la tarjeta.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Según hemos analizado anteriormente, el motivo de reclamación predominante en las SyR que se tramitan en nuestra SGT es por denegación de la tarjeta azul.

En el proceso de gestión de dicho título de transporte, el Ayuntamiento de Madrid es el encargado de la tramitación de las solicitudes de la Tarjeta Azul, pero la concesión, emisión y envío de la misma le corresponde al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid.

Estas reclamaciones son asignadas a nuestra SGT, pero la comprobación y cruce de los datos que facilita la AEAT y el INSS en relación con los ingresos del solicitante, la realiza el Departamento de Gestión de Servicios (A. G. Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias - D. G. Atención a la Ciudadanía), al que se pide el informe para elaborar la contestación al ciudadano.

Dado que en nuestra SGT no somos gestores de la tarjeta azul, sino que únicamente damos contestación a las reclamaciones presentadas, nuestras áreas de mejora van encaminadas no tanto a la subsanación de deficiencias en la prestación del servicio, como a la agilización y rapidez en los tiempos respuesta de dichas reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2025 14:12:14
CSV : 1SPRJ552XRB33RDW

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Cada año intentamos cumplir con el compromiso de reducir el tiempo medio de respuesta, implantando medidas como el acceso diario a SYRCI, petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las SYR, contestación inmediata al ciudadano una vez recibido el informe y devolución rápida de las SYR que no son de nuestra competencia para su reasignación a otras unidades gestoras.

Estas medidas han repercutido en una notable mejora en el tiempo medio de respuesta de las 65 SyR tramitadas durante el 2024, reduciéndose a 8 días naturales, con el siguiente desglose:

- 63 sugerencias y reclamaciones, esto es, el 96,93 %, se han contestado antes de 20 días, de las cuales el 92,30 % ha sido antes de 15 días.
- 2 sugerencias y reclamaciones, esto es, el 3,07 %, después de 20 días, no superando en ningún caso los 45 días.

Por tanto, hemos cumplido con el compromiso 8ª de la Carta de Servicios, tanto en el tiempo medio de respuesta, como en los porcentajes y días de tramitación.

En lo que respecta al compromiso 5º de la Carta de Servicios, referente a la personalización en las respuestas y a la calidad y claridad de las mismas, en esta SGT se intenta contestar al ciudadano de una manera comprensible y, a la vez, respondiendo con rigor jurídico a las cuestiones que se plantean.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con la Tarjeta Azul, todas las respuestas constan de una parte más estandarizada en lo que se refiere al tipo de beneficiario, requisitos de concesión y fundamento legal, pero en lo relativo al cumplimiento de los ingresos, la contestación siempre se personaliza con los datos facilitados por la AEAT y el INSS para la comprobación del umbral requerido para la concesión de la Tarjeta Azul. En aquellos supuestos en que el ciudadano plantea otras cuestiones o circunstancias especiales, se personaliza la respuesta en los términos planteados en su reclamación.

Con el resto de sugerencias y reclamaciones, se intenta cumplir con los estándares de calidad, personalizando las respuestas, contestando a lo planteado por el ciudadano y utilizando un lenguaje claro pero fundamentado jurídicamente. También se facilita el canal de acceso a la normativa municipal que regula aquellos asuntos que son objeto de reclamación.

«Firmado electrónicamente
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
José María Vicent García»

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/02/2025 14:12:14
CSV : 1SPRJ552XRB33RDW

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARGARITA MARIA TORRES RODRIGUEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Fecha Firma: 17/02/2025 13:11:12
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 1W3FXIA3ZSF73G3H

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. Análisis de las SyR recibidas en el año 2024

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones ha tramitado 16 escritos durante el año 2024 respecto a las materias competencia de esta Dirección General de Planificación Estratégica. Dichos escritos se agrupan en tres apartados: el Callejero municipal, el Visor urbanístico del Geoportal y el Bosque Metropolitano.

- Callejero municipal

Las reclamaciones relacionadas con el Callejero municipal suponen el 50 % del total de sugerencias y reclamaciones contestadas desde esta Dirección General.

Las causas de estos escritos se refieren a los problemas generados por la asignación errónea de la numeración de portales en edificios residenciales. Asimismo, se registran peticiones de modificación del callejero para cambiar la denominación de viarios.

Las respuestas han señalado los criterios utilizados para resolver estas cuestiones, informando a las personas interesadas sobre el procedimiento para el cambio de las denominaciones de los viales, así como de los órganos administrativos competentes en la ejecución material de dichos cambios.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARGARITA MARIA TORRES RODRIGUEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Fecha Firma: 17/02/2025 13:11:12
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 1W3FXIA3ZSF73G3H

- Visor urbanístico del Geoportal

Los 5 escritos relacionados con el Visor urbanístico suponen el 31 % de los asignados a esta Dirección General.

El motivo de estos escritos se refiere al funcionamiento del Visor Urbanístico, que ha fallado en momentos puntuales, debido a los procesos de actualización y a las migraciones de la información a otros servidores.

En las respuestas se ha reconocido la existencia de estos problemas puntuales y se han incorporado algunas de las sugerencias presentadas por los interesados para la mejora del Visor urbanístico respeto a los formatos de los planos, la simbología, etc.

En el caso de la migración de la información en las respuestas se aporta la nueva url y el enlace del nuevo servidor.

- Bosque Metropolitano

Las 2 reclamaciones relacionadas con el Bosque Metropolitano suponen el 13 % del conjunto de escritos asignados a esta Dirección General.

Dichos escritos se refieren a dos ámbitos concretos que se encuentran en un estado de conservación deficiente: las lagunas de Ambroz y un corredor ambiental en el borde de la carretera de Toledo.

Las respuestas han explicitado las actuaciones que se han desarrollado por esta Dirección General para mejorar la situación actual de estos ámbitos, integrándolos dentro del gran proyecto de infraestructura verde del Bosque Metropolitano.

Finalmente, una reclamación ha solicitado la mejora del entorno de la Plaza de Almodóvar. Esta Dirección General ha realizado varias propuestas que pretenden la mejora de este ámbito. Dichas propuestas se recogen en la “Estrategia urbanística para la actividad económica de la ciudad de Madrid” y en el Proyecto ganador del Concurso de Arquitectura Europan 17.

2. Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Las sugerencias y las reclamaciones sobre las materias de competencia de esta Dirección General no han requerido de acciones distintas a las señaladas en el contenido de las respuestas.

Como ha sido señalado anteriormente en algunas reclamaciones sobre el Callejero municipal, se ha procedido a notificar el contenido de éstas a otros servicios municipales y a las empresas que gestionan los navegadores.

Respecto a las reclamaciones sobre el Visor urbanístico, en las propias contestaciones se ha facilitado la información solicitada con los enlaces correctos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARGARITA MARIA TORRES RODRIGUEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Fecha Firma: 17/02/2025 13:11:12
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 1W3FXIA3ZSF73G3H

3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Las acciones señaladas en las respuestas a las solicitudes presentadas durante el año 2024 no precisan de medidas correctoras. En el contenido de estas respuestas se señalan los procedimientos adecuados para la mejora de los servicios prestados.

Fdo.: Margarita Torres Rodríguez
Directora General de Planificación Estratégica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARGARITA MARIA TORRES RODRIGUEZ - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Fecha Firma: 17/02/2025 13:11:12
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do CSV : 1W3FXIA3ZSF73G3H

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:53:10
CSV : 1ETNGK7RZI3WMVKR

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

La actividad de la Dirección General de Planeamiento (DGP) se desarrolla en base a las atribuciones asignadas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

El planeamiento urbanístico es una herramienta básica para impulsar la calidad de vida y la dinamización de las actividades en la ciudad, con este fin, la DGP, fundamentalmente se encarga de la definición y desarrollo del modelo de ordenación urbana del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997 (PG97), por medio de la elaboración, tramitación e informe de las Modificaciones del PG97, los Planes de Sectorización y los instrumentos de desarrollo del planeamiento general, tanto de iniciativa pública como privada.

Además de lo señalado anteriormente, la DGP durante el año 2024 trabajó entre otros en los siguientes temas principales:

En la ampliación del Catálogo en edificios de arquitectura popular Neomudéjar.

En la Modificación del Plan General de Ordenación Urbana para la mejora de Uso Residencial y Terciario.

En la refundición, simplificación y mejora de la normativa urbanística.

Principalmente las SyR recibidas en esta dirección general en 2024 se han referido a aclaraciones sobre el planeamiento urbanístico de aplicación en una determinada zona, también se refieren a nuevas propuestas, soluciones o alternativas sobre las figuras/instrumentos de planeamiento urbanístico en tramitación, o incluso, propuestas de tramitación de nuevos planeamientos con el fin de dar respuesta a inquietudes que trasladan los ciudadanos o necesidades públicas.

Aproximadamente un 25% de las presentadas, utilizan este canal para mostrar su disconformidad con el planeamiento, de manera simultánea al periodo de información pública.

El número de SyR recibidas en el año 2024 mantiene la constante de los últimos años, con la excepción del año 2023, en el que su número se triplicó de manera coyuntural. De todas formas, los temas presentados, de carácter técnico en muchos casos, han requerido un estudio detallado y minucioso por parte de los técnicos de la DGP

Los resultados que refleja esta memoria permiten deducir que la DGP, con los trabajos de publicidad activa que lleva a cabo, facilita el acceso de los ciudadanos al conocimiento de las actuaciones que se llevan a cabo en el ámbito de sus competencias, y ofrece un canal más de participación en la tramitación del planeamiento.

Se interpreta que la reducción del número de SyR presentadas en 2024 obedece, por una parte, a la facilidad en la tramitación telemática de las alegaciones al planeamiento, y por otra, a la puesta a disposición de toda la documentación de los expedientes en tramitación por la dirección general.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:53:10
CSV : 1ETNGK7RZI3WMVKR

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Continuamente la DGP busca facilitar la mayor cantidad de información urbanística de acceso público directamente por los interesados, en primer lugar con la documentación de los expedientes urbanísticos en tramitación, en los periodos preceptivos, además de la carga de antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados y toda la documentación que se considera oportuna para servir de soporte aclaratorio de las actuaciones de la DGP.

Esta documentación es consultable en el Visor Urbanístico, por localización geográfica, y en el Portal de Transparencia, por tipos de expedientes: aprobados definitivamente, en tramitación, archivados o bien en periodo de información pública.

El volumen de trabajo generado por la tramitación de las SyR, es asumible por el personal asignado.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La DGP entiende que las medidas tomadas para proporcionar un mejor servicio de atención a los interesados ofrecen unos resultados adecuados, teniendo en cuenta que las respuestas elaboradas se basan en criterios técnicos que deben ser estudiados cuidadosamente.

Todas las SyR presentadas han sido contestadas en plazo y de manera adecuada.

EL DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO
Javier Hernández Morales
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:53:10
CSV : 1ETNGK7RZI3WMVKR

Dirección General de Gestión Urbanística
C/ Ribera del Sena, 21 - 28042 Madrid

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA ANGELES FERNANDEZ HERNANDO - DIRECTORA GENERAL DE GESTION URBANISTICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/03/2025 12:01:05
CSV : 1FCGTFHJIXZMDE6E

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios, y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2024, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de las SyR recibidas, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. Análisis de las SyR recibidas en el año 2024

Durante el año 2024, la Dirección General de Gestión Urbanística actuó dentro de las competencias que atribuidas en virtud de lo establecido en el Acuerdo de 21 de Junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA ANGELES FERNANDEZ HERNANDO - DIRECTORA GENERAL DE GESTION URBANISTICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/03/2025 12:01:05
CSV : 1FCGTFHJIXZMDE6E

Desde el punto de vista de su estructura, está integrada por tres Subdirecciones Generales, encargándose cada una de ellas, en síntesis, de las materias que se indican a continuación, de acuerdo con las competencias delegadas por el citado Acuerdo de la Junta de Gobierno:

La Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, tiene atribuida la gestión y defensa de los suelos incluidos en el inventario de Patrimonio Municipal del Suelo, así como llevar a cabo las actuaciones de conservación y mantenimiento de los inmuebles en condiciones adecuadas, incluyéndose aquí las actuaciones de urbanización y adecuación que sean necesarias para su mejor funcionalidad y para la garantía de los servicios urbanos, accesibilidad y seguridad.

La Subdirección General de Inventario y Valoraciones, se encarga de la elaboración de los informes de inventario, informes de valoración y en su caso depuración jurídica de los bienes que integran el Patrimonio Municipal de Suelo.

La Subdirección General de Gestión Urbanística tiene con función principal, ejecutar el planeamiento aprobado, lo que implica la tramitación e informe de los instrumentos de ejecución y gestión urbanística, así como la obtención de terrenos para redes públicas en la forma que corresponda a cada modalidad urbanística.

Durante el año 2024, la mayoría de las SYR recibidas fueron las relativas, a las competencias atribuidas a la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, en concreto:

- Reclamaciones por el mal estado de los solares Municipales.
- Reclamaciones por el uso indebido de los solares por los ciudadanos.
- Reclamaciones por rotura de mobiliario o instalaciones deportivas.
- Solicitud de desbroces y limpiezas.
- Solicitud de cerramiento de parcelas.
- Arbolado.
- Ocupaciones.
- Peticiones de información de asuntos de su competencia.

En la contestación al ciudadano, se le informó si la parcela estaba incluida en alguno de los contratos basados para su acondicionamiento, o si había previsión para ello durante ese ejercicio.

Por otra parte, se recibieron numerosas reclamaciones que excedían del marco de estas competencias, referidas fundamentalmente, al uso incívico que algunos ciudadanos realizan de los solares municipales, como su utilización como parques de perros o la realización de vertidos ilegales, cuestiones en su mayoría de orden público.

En estas ocasiones, con independencia del envío de una contestación en el sentido indicado en el párrafo anterior, se solicitó la división de la SYR, para que la Policía Municipal tuviera conocimiento de esos hechos, por considerarlos asuntos de su competencia.

No obstante, en determinadas ocasiones, la SYR no se pudo resolver de forma satisfactoria ya que, a pesar de ir referida a un solar incluido en el inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, la reclamación o sugerencia se centra en cuestiones ajenas a las competencias de esta Dirección General.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA ANGELES FERNANDEZ HERNANDO - DIRECTORA GENERAL DE GESTION URBANISTICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/03/2025 12:01:05
CSV : 1FCGTFHJIXZMDE6E

Respecto de las peticiones de información, están referidas en su mayoría a proyectos de urbanización en las que normalmente se pregunta por plazos de ejecución y fechas de apertura o poder conocer las instalaciones que se van a realizar.

A modo de ejemplo son numerosas las sugerencias en las que se solicitó la modificación del uso urbanístico asignado a una parcela, o la realización de actuaciones no permitidas por el Plan General de Ordenación Urbana. En estos casos, si bien fueron contestadas desde la Subdirección de Patrimonio Municipal del Suelo, informando a los ciudadanos sobre las actuaciones llevadas a cabo en el solar y explicando los motivos para no poder realizar una modificación de cambio de uso, se remitieron al órgano supervisor, a fin de que fueran remitidas a la dependencia municipal competente.

Respecto de la Subdirección General de Gestión Urbanística, durante el año 2024, recibió ocasionalmente alguna SYR, relativas en todos los casos a la posible obtención de parcelas.

2. Relación de acciones/medidas ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Con carácter general, las medidas y acciones adoptadas son:

- Reclamaciones o sugerencias competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: Recibida la sugerencia relativa en la mayoría de los casos a la necesidad de realizar labores de limpieza, vallado y acondicionamiento de parcelas, se comprueba por la Subdirección General de Inventario y Valoraciones, que es de titularidad municipal y está incluida en el inventario del Patrimonio Municipal de Suelo, tras lo cual los servicios técnicos de la Subdirección General de Patrimonio de Suelo, a la vista de las circunstancias descritas y de la potencial gravedad de las mismas, realizan una inspección a la parcela para constatar en su caso, la necesidad de actuación inmediata o para su inclusión en el programa de trabajos anuales de acondicionamiento de parcelas.

- Reclamaciones o sugerencias que no son competencia de la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo: En estos casos, cuando la sugerencia o reclamación versa sobre cuestiones que no son competencia de esta Subdirección, se le informa al ciudadano cual es la dependencia municipal que pueda atender la propuesta solicitada y asimismo se traslada la SYR a los servicios competentes para su resolución. En este sentido, y cuando la reclamación o sugerencia se refiere a actuaciones vandálicas o de orden público, como pueden ser usos indebidos del solar, rotura del vallado, se propone derivar la misma a los servicios de la Policía Municipal a efectos de su conocimiento y adopción de medidas oportunas.

- Algunas sugerencias han dado lugar a mejoras por su posible aplicación en instalaciones como incorporar los sentidos de la marcha en los circuitos o la instalación de carteles que identifiquen tramos de edades para la utilización de las mismas.

- Así mismo se están realizando contratos de mantenimiento para parques recién urbanizados que han quedado dentro del Inventario de Patrimonio Municipal del Suelo una vez ejecutados.

En definitiva, y con el objeto de subsanar las deficiencias detectadas y puestas de manifiesto por los ciudadanos, así como mejorar el servicio municipal, se atienden todas las reclamaciones recibidas de forma continua a través de un criterio de prioridades, en función de la gravedad o peligrosidad del hecho que se describe en la reclamación y de la periodicidad de los trabajos realizados en el solar de referencia.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA ANGELES FERNANDEZ HERNANDO - DIRECTORA GENERAL DE GESTION URBANISTICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/03/2025 12:01:05
CSV : 1FCGTFHJIXZMDE6E

A estos efectos, en el presupuesto de 2024, se incrementó la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a los trabajos de acondicionamiento, y conservación de las parcelas incluidas en el Inventario del Patrimonio municipal del Suelo, a fin de asegurar y garantizar unas prestaciones adecuadas, no sólo en la conservación sino también en el acondicionamiento de los solares municipales, ya sea para dotarles de un destino provisional en beneficio de los ciudadanos, o para implantar en ellos el destino previsto por el planeamiento culminando así el proceso de ordenación urbanística.

Como consecuencia de lo anterior, en el presupuesto del año 2024, se incluyó la cantidad de 11.036.020,00 euros, destinados a la conservación, mantenimiento y acondicionamiento de los solares incluidos en el Patrimonio Municipal de Suelo, a lo que se añadió, la cantidad de 13.154.656,00 euros para la renaturalización y puesta en valor de los suelos municipales mediante la ejecución e implantación de los usos previstos por el planeamiento.

3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Desde esta Dirección General de Gestión Urbanística se procura dar respuesta de la mejor manera posible a las reclamaciones recibidas, y ello no sólo en lo referente a la premura en la respuesta al ciudadano, sino también y quizá de mayor importancia, en la realización de la actuación necesaria que permita subsanar el hecho objeto de la reclamación.

En cuanto al volumen de Reclamaciones y Sugerencias recibidas, tramitadas y contestadas, hay que significar que el sistema únicamente recoge como recibidas aquellas que son consideradas competencia de esta Dirección General de Gestión Urbanística y que son admitidas a trámite para dar la oportuna contestación. A estas, hay que añadir otro número elevado de Sugerencias y Reclamaciones que no son competencia de estos servicios y que deben ser devueltas a la unidad supervisora para su traslado a otra dependencia municipal. Estos trámites suponen una carga elevada de trabajo que no tiene correspondencia en la estadística anual, ya que estas deben ser estudiadas a efectos de identificar la parcela, comprobar su inscripción en el Inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, y en su caso, determinar si existe alguna autorización de ocupación o adscripción, a favor de otro órgano municipal, Área de Gobierno o Distrito.

De acuerdo con lo expuesto, durante el año 2024 se recibieron más de 300 sugerencias y reclamaciones de las que se admitieron, por ser competencia de esta Dirección General 254. El resto, son las que han sido devueltas, no sin antes haber procedido a su estudio en la manera indicada.

En todo caso, se valora de forma positiva los resultados del informe de 2024 ya que a pesar de los pocos medios con que cuenta la Dirección General, se da el mejor servicio posible. Cada reclamación lleva aparejado un estudio de situación, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Seguiremos insistiendo para mejorar los resultados en la medida de lo posible durante este ejercicio 2025.

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA

María Ángeles Fernández Hernando

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA ANGELES FERNANDEZ HERNANDO - DIRECTORA GENERAL DE GESTION URBANISTICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 07/03/2025 12:01:05
CSV : 1FCGTFHJIXZMDE6E

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Teniendo en cuenta el **Acuerdo de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad,** en el que se indica que corresponderán a la Dirección General de la Edificación (en adelante, DGE) las competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios (ITE), así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables, la disciplina urbanística y potestad sancionadora, durante el año 2024 la unidad gestora de la DGE ha tramitado un total de **66 solicitudes** vinculadas a dichas competencias.

De las 66 SyR tramitadas se ha dado respuesta a todas ellas dentro del plazo establecido. El tiempo medio de respuesta ha sido en el año 2024 de **19 días**.

El dato más significativo es que ha habido una reducción de un 20% en la presentación de solicitudes de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones respecto al año 2023 relacionadas con la DGE

1.1. Análisis por tipo de expediente:

En el año 2024 las solicitudes tramitadas por la unidad gestora de sugerencias y reclamaciones de la DGE tienen la siguiente distribución:

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

Tipo de expediente	Número de solicitudes
Sugerencias	**9**
Reclamaciones	**56**
Felicitaciones	**1**
Total	**66**

Las reclamaciones son el principal tipo de expediente, con un porcentaje de un 84% del total tramitado.

1.2. Análisis por materia y submateria.

La clasificación de las solicitudes presentadas atendiendo a la materia y submateria con la que se podrá realizar un análisis de los asuntos que son más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía queda definida en la siguiente tabla:

MATERIA	SUBMATERIA	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urbanismo	Control de la edificación	34	4	1	39
	Licencias y declaraciones responsables	18	2		20
	Otros	1			1
	Control de la urbanización		1		1
Medio Ambiente	Limpieza urbana	1			1
	Jardines y arbolado	1			1
Atención ciudadana	Oficinas Atención Ciudadana	1	1		2
Vías y espacios públicos	Proyectos y obras		1		1
Totales		**56**	**9**	**1**	**66**

Por materias, los asuntos con más SyR son los de **"Urbanismo"** con un porcentaje del **92%** del total de solicitudes tramitadas en la DGE.

Atendiendo a las submaterias **"Control de la edificación"** es la que mayor número de SyR ha recibido en el año 2024, con un porcentaje del **59%** del total de solicitudes tramitadas, seguido de "Licencias y declaraciones responsables urbanísticas" con un 30%.

1.3. Análisis por categoría

Para realizar el análisis de las causas que han determinado la presentación de las SyR, se ha realizado un estudio pormenorizado de las solicitudes por categorías:

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

CATEGORIA	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	**TOTAL**
Licencias y autorizaciones	30	6		**36**
Seguridad estructural	17	1		**18**
Conservación	2			**2**
Disciplina Urbanística	2	1		**3**
Tramitación electrónica	2			**2**
ITE	1			**1**
Otros	2	1	1	**4**

Los principales motivos por los que la ciudadanía ha presentado sugerencias y reclamaciones durante 2024 tienen reflejo en esta clasificación por categorías siendo las más numerosas las **"Licencias y autorizaciones"** que con 36 tramitadas suponen un **55%** del total; y las denominadas **"Seguridad estructural"** con 18 solicitudes y un porcentaje del **27%.**

1.4. Análisis por tipo de expedientes

Si atendemos a los tipos de expedientes se obtienen los siguientes datos:

SUGERENCIAS: se han presentado 9 sugerencias por diversos motivos, siendo el más numeroso las molestias que causan las ejecuciones de obras.

RECLAMACIONES: Los principales motivos por los que se han presentado 56 reclamaciones se deben:

En primer lugar, "Molestias de obras" es el principal motivo de las reclamaciones con 19 solicitudes, se refieren a las molestias que generan las ejecuciones de obras por la ocupación de aceras y calzadas con materiales de construcción que, en algunos casos, impide el paso de peatones; se producen cortes de calles que perjudican la circulación de vehículos; los desperfectos causados en la vía pública; el ruido y el polvo que se genera en las obras, etc.

Otro de los motivos con más solicitudes que ascienden a 10 es el "Deber de conservación" de los edificios ante la preocupación de los vecinos por el mal estado que observan en edificios y construcciones (5 de las 10 solicitudes se refieren al mismo edificio).

Las reclamaciones relacionadas con la" Administración electrónica" y el funcionamiento de la aplicación SIGSA-SLIM son 6, seguidas de las que se refieren a plazos de tramitación de expedientes que son 5 y sobre solicitudes de información hay 3; y el resto se refieren a varios asuntos como atención ciudadana con 3, el chabolismo con 2, mejora de una calle, no poder pagar las tasas y no poder abrir una notificación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Los principales motivos para que la ciudadanía presente SyR no están relacionados directamente con el funcionamiento de los servicios municipales que ofrece la DGE:

Las reclamaciones motivadas por las molestias de la ejecución de obras requieren para dar las respuestas adecuadas de un estudio de la situación, una búsqueda y recopilación de información, una inspección técnica y una actuación inmediata en muchos casos. Si no existen autorizaciones para ejecutar las obras o, existiendo, no se ajustan a lo concedido, se inician expedientes disciplinarios, sancionadores o medidas correctoras; si, por el

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

contrario, existe título habilitante que ampare las obras y estás se ajustan a lo concedido, se informa a la persona interesada que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias o considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

No resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, al tratarse de situaciones concretas e individuales que quedan solventadas una vez finalizan las correspondientes obras. Aunque en este tipo de reclamaciones no se pueden dar respuestas inmediatas, cubrir las plazas vacantes en la DGE contribuiría a mejorar la gestión de las incidencias, reduciendo los tiempos de respuesta, para que las personas que sufren las molestias estén informadas.

En las reclamaciones sobre el deber de conservación cuando la competencia es de la DGE el Servicio de Control Estructural de los Edificios actúa de forma inmediata al tener conocimiento de un edifico en mal estado haciendo las visitas correspondientes, adoptando medidas de seguridad si se requieren, elaborando el informe técnico y proponiendo que se dicte una Orden de Ejecución para que los propietarios reparen el edificio, siendo en otros casos la Junta de Distrito el órgano competente para ordenar la reparación de dichos daños al Distrito.

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones desde la DGE se ha propuesto un nuevo listado de submaterias y categorías para mejorar la clasificación de los asuntos, propuesta que ha sido aprobada quedando a partir de enero de 2025 de la siguiente manera:

MATERIA	SUBMATERIA	CATEGORÍA
URBANISMO	CONTROL ESTRUCTURAL DE LA EDIFICACIÓN	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	DISCIPLINA URBANÍSTICA Y SANCIONADORES	CONTROL ESTRUCTURAL DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA
	ITE/IEE	DISCIPLINA URBANÍSTICA
	LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES	SANCIONADOR
		INFORMACIÓN A PARTICULARES
		ITE/IEE
		LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES
		LICENCIAS DE AUTORIZACIÓN TEMPORAL
		MOLESTIAS POR EJECUCIÓN DE OBRAS
		TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El procedimiento implantado en la DGE para tramitar las SyR es eficaz y garantiza una atención de calidad a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos.

La unidad gestora que se encarga de la tramitación de las SyR en la DGE coordina las peticiones y el seguimiento de los informes a las unidades administrativas tramitadoras de expedientes, tanto de la Subdirección General de Licencias, como de la Subdirección General de Control de la Edificación, integradas ambas en la estructura de la Dirección General de la Edificación, lo que permite dar una respuesta rápida y una homogenización en su contenido.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

Mantener los tiempos de respuesta en los plazos establecidos es uno los objetivos de la DGE porque somos conscientes de que obtener una respuesta rápida y de calidad aporta valor a la gestión y mejora, sin duda, la percepción de la ciudadanía. El tiempo medio de respuesta ha sido de 19 días.

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes servicios de la DGE implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución, y realizando la actuación necesaria que subsane el hecho objeto de la reclamación. Por ello, continuaremos esforzándonos para mantener por debajo de los plazos establecidos el tiempo medio y la calidad de las respuestas, y agradeciendo a la ciudadanía tanto la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, como su interés en la mejora de los servicios públicos prestados.

Las acciones y medidas correctoras necesarias han estado enfocadas a la subsanación de deficiencias y mejora del servicio municipal, consiguiendo actuaciones rápidas, coordinadas y efectivas.

De los recursos disponibles en la DGE para llevar a cabo las mejoras indicadas en las reclamaciones cabe destacar la colaboración que presta todo el personal de la DGE a la unidad gestora, informando sobre las actuaciones y trámites realizados, en el respectivo ámbito de sus competencias.

Juan Carlos Álvarez Rodriguez
Director General de la Edificación
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:34:02
CSV : 1BULW2YQPLZBCGX5

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante 2024 se han recibido un total de 3.342 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Agentes de Movilidad: 387 (11,6 %)
- Madrid ZBE: 510 (15,3 %)
- Multas: 554 (16,6 %)
- Personas con movilidad reducida: 274 (8,2 %)
- Regulación del tráfico: 148 (4,4 %)
- Rodajes cinematográficos: 156 (4,6 %)
- Taxi: 723 (21,6 %)
- Tecnologías del tráfico: 312 (9,3 %)
- Otros: 278 (8,3 %)

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

El primer hecho relevante es un cierto incremento en el del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2024, respecto del año inmediatamente anterior (3.342 por 3.107), lo que supone un aumento del 7,5 %.

Procediendo a un examen más detenido de estos datos, se comprueba que De un examen de los datos concretos, puede comprobarse que existen cuatro materias que entre ellas suponen el 64,9 % € del total, concretamente las correspondientes a Taxi (21,6 %), Multas (16,6 %), Madrid ZBE (15,3 %) y Agentes de Movilidad (11,6 %); de un somero análisis de las mismas podemos observar:

- Agentes de Movilidad (387 - 11,6 % del total anual): se mantiene el mismo porcentaje en relación con el total que en 2023. Se tratan de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, destacando las que se refieren a presuntas infracciones de circulación o estacionamiento (199 – 51,4%), seguidas por las referidas a atención o trato de los Agentes (41 – 10,6%), retirada de vehículos abandonados (26 – 6,7%) y solicitud de presencia de Agentes en localizaciones puntuales (24 – 6,2%).
- Madrid ZBE (510 - 15,3%): se recogen aquí tanto las quejas y reclamaciones referidas a la regulación Madrid ZBE (383 – 75,1%) , como las consultas y sugerencias al respecto (127 – 24,9%). Cabe destacar que se ha producido un muy notable incremento respecto a 2023, ya que mientras en dicho año se presentaron 161 reclamaciones por este motivo, en 2024 han sido 510, lo que supone un aumento del 316%, sin duda debido a la entrada en vigor de nuevas restricciones a partir del 1 de enero de 2025.
- Multas (554 - 16,6 %): se recogen las reclamaciones en relación con el procedimiento de tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico, siendo las más frecuentes las referidas a su tramitación (401 – 72,3%), mientras que el resto de categorías tienen cuantías marginales. Debe hacerse constar que ha habido una notable reducción respecto a los datos del año 2023, ya que mientras entonces se presentaron un total de 1025 reclamaciones, en 2024 se ha bajado hasta las 554, lo que implica una disminución del 46%. Al igual que en anteriores ejercicios, la inmensa mayoría de las reclamaciones sobre tramitación administrativa de los expedientes de multas de circulación, en realidad se refieren a escritos de alegaciones o recursos contra las oportunas notificaciones en su momento recibidas por las personas interesadas, y cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no está contemplada, al poder ocasionar problemas de seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento sancionador correspondiente.
- Personas con movilidad reducida (274 - 8,2%): en esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones en relación con los procedimientos de solicitud, expedición y gestión de las autorizaciones de uso de plazas de estacionamiento reservadas a personas con movilidad reducida. Respecto a 2023, ha habido una reducción del número total, pasando de 314 a 274, si bien la mayoría de las mismas siguen refiriéndose a quejas

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

por retrasos en la expedición de la autorización, a pesar de las medidas adoptadas para la reducción de los tiempos de examen de las solicitudes y posterior tramitación.

- Regulación del tráfico (148 - 4,4%): son reclamaciones en su mayoría (103 – 69,5%) referidas a quejas por cortes de viales o restricciones de circulación como consecuencia de la celebración de eventos de todo tipo en las calles de la ciudad, siendo seguidas por aquellas correspondientes a quejas por problemas puntuales de circulación (33 – 22,2%).
- Rodajes cinematográficos (156 - 4,6%): se incluyen en esta categoría las reclamaciones y quejas presentadas como consecuencia de las molestias derivadas de la autorización de realización de rodajes cinematográficos que a su vez, prácticamente en su totalidad, versan sobre los problemas que se ocasionan a nivel de estacionamiento de vehículos de vecinos de las zonas en los que se realizan
- Taxi (723 – 21,6%): ha tenido un muy elevado incremento respecto del año anterior, concretamente se han producido 761 reclamaciones por 121 en 2023, lo que se traduce en un aumento del 629%. Las más numerosas (191 – 26,4%) son las correspondientes a quejas por importe excesivo del servicio o problemas con la correspondiente factura, seguidas por las referidas a las condiciones de prestación del servicio o conducción inadecuada (51 – 7%) y a la atención, trato o vestimenta del conductor (42 – 5,8%)
- Tecnologías del tráfico (312 – 9,3%): se incluyen en esta categoría reclamaciones referidas a incluyendo solicitudes de instalación de nuevos cruces, semaforizaciones de pasos de peatones, modificaciones de regulación o aumentos del tiempo de peatón en los cruces (196 – 62,8%)

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad.

- Se ha aplicado un nuevo procedimiento implementado en las unidades dando una respuesta de mayor calado en la solución de las SyR que los ciudadanos nos hacen llegar.
- Se han llevado a cabo campañas específicas y planes de acción cuando una SyR se ha comprobado que era reiterada, estableciendo una campaña si ha sido de carácter general y un plan de acción cuando se ha producido en un lugar u horario determinado.
- Se ha mejorado la contestación de las SyR a través de la realización de contestaciones más personalizadas, criterios que están ajustados a la realización de los trámites en tiempo y forma, sin excedernos de los 60 días como máximo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

- Se ha hecho un análisis en relación con la mejora de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las situaciones que provocan retrasos, y para ello, se ha pedido a través del correo "sugyreclamaciones@madrid.es" que se introduzcan nuevos ítems en el formulario.
- Continuar trabajando en la mejora y seguimiento de SyR para aquellas reclamaciones que lo requieran con el objeto de que la actuación no se circunscriba a una respuesta por escrito, si no que se materialice en actuaciones concretas tendentes a resolver el problema que comunica el ciudadano.
- Incentivar a la plantilla en la realización de propuestas para que todas aquellas quejas que se produzcan de forma reiterada se les dé una solución a través de la puesta en común de los grupos de trabajo que aportan soluciones a las problemáticas planteadas por el ciudadano en la vía pública.
- Establecer como área de mejora, un registro más específico de las incidencias, añadiendo aquellas nuevas que se detecten debido a las obras que se están realizando en la ciudad, lo que supone un incremento de la presencia de los agentes con ocasión del cambio en el uso de las vías, desvíos, etc.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha proseguido con el proyecto municipal de Comunicación Clara, en el ámbito de las notificaciones en materia de multas de circulación, con el fin de mejorar la comprensión de su contenido por parte de las personas destinatarias de estas.
- Se han modificado y optimizado los procedimientos internos de tramitación de dudas y peticiones relacionadas con los diferentes estados de tramitación administrativa de los expedientes de multas de circulación efectuadas por particulares, reduciéndose los plazos de respuesta
- Han sido modificados los procedimientos internos de remisión de documentaciones, cartas de pago y justificantes de abono, efectuadas por la ciudadanía, maximizando su eficiencia y evitando dilaciones innecesarias.
- Se ha proseguido con la optimización tanto de los procedimientos informáticos internos como del funcionamiento de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes sancionadores por multas de circulación, con el fin de maximizar su eficiencia y lograr una reducción de los plazos de tramitación y comunicación.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- Se han cubierto todas las plazas de Auxiliar Administrativo con funcionarios de carrera y se ha procedido a cambiar su nivel y complementos específicos con la finalidad de fidelizar al trabajador y evitar la rotación y las vacantes, que generaban la imposibilidad de tener adecuadamente especializado al personal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

- Se ha mantenido reuniones entre distintas Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid para observar cómo afrontar el problema del plazo final para obtener las TEPMR, pues existe un bloqueo en la tramitación de los Dictámenes Técnicos Facultativos con el Baremo de Movilidad Positivo, principal requisito para justificar la emisión de las TEPMR. No obstante, es una competencia impropia, instándose a la Comunidad de Madrid de aumentar sus esfuerzos de cara a que los interesados no tarden 2 años para obtener su tarjeta desde el momento en el que se observa la dificultad existente en la utilización de transportes públicos colectivos.
- Por otro lado, se está hablando con los responsables de las Oficinas de Atención al Público para retomar el proyecto que permita emitir las renovaciones con Cita Previa en las propias oficinas, que reducirá drásticamente los recursos utilizados por el Negociado de Autorizaciones en dicha materia, que supone una parte muy importante de las solicitudes recibidas, lo que redundará en una gran reducción de los tiempos de atención.
- En cuanto a los Rodajes cinematográficos, se ha optado por mantener el diálogo con las empresas del sector, que ya ha dado resultados en el año pasado, pues el número de reclamaciones en esta materia se han venido reduciendo. Así mismo, se ha procedido a realizar un rigor lo máximo posible en la concesión de autorizaciones en las zonas más tensionadas, reduciéndose en muchos casos los tiempos concedidos o denegándose espacios. También se va a establecer un protocolo que incorpore a la Madrid Film Office, que deberá informar de las solicitudes solicitadas, sus informes serán preceptivos, no concediéndose aquellas que no cuenten con su visto bueno.

d. Subdirección General de Regulación de la Circulación y servicio del Taxi:

En cuanto al Servicio de Regulación de la Circulación, se han realizado actuaciones en varios ámbitos:

- Instalación de avisadores acústicos, así como la sustitución de los antiguos por los nuevos, ajustes de horario y volumen según necesidades, siempre estudiándose de forma personalizada estableciendo las reglas de equilibrio y coordinación de las medidas tendentes a garantizar ambos derechos (seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales frente a la imperativa obligación jurídica de proteger los derechos de los ciudadanos a la salud, a disfrutar de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, que engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica).
- Diseño de itinerarios peatonales para poder ampliar el horario de funcionamiento de los avisadores acústicos, después de un estudio exhaustivo de la zona por parte de los servicios técnicos.
- Actuaciones, sobre todo en zonas donde la afluencia de tráfico afecta en

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

horas concretas como colegios, institutos, centros comerciales, guarderías, etc., estableciendo tiempos fijos en esas horas problemáticas y mediante pulsador el resto de la franja horaria.

- Modificaciones en las programaciones de los cruces: mejora de tiempos de peatón en los ciclos semafóricos, adaptándolos a las infraestructuras y cumpliendo en todo momento con la Normativa de Accesibilidad; se han modificado los tiempos de las fases de vehículos en aquellos cruces en los que se consideraba oportuno para que no se produzcan bloqueos en las intersecciones y glorietas.
- Se han añadido grupos a los cruces semaforizados como consecuencia de la realización de orejetas y medianas o refugios (para que el peatón pueda descansar mientras cruza el paso de peatones) cumpliendo con lo establecido en la norma 2, apartado 1.3.b), del RD 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba "El Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Esta ampliación de la señalización semafórica facilita y garantiza el giro a izquierdas que se realizaban por filtración, pasos de peatones, etc.
- Traslado de elementos semafóricos para facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, autobuses de la EMT.
- Sustitución de columnas por báculos con el fin de mejorar la visibilidad y seguridad vial de las señales luminosas a los conductores.
- Análisis y mejora continua del recorrido realizado por el Bus Rapid que presta servicio en Sanchinarro y Valdebebas.
- Corrección de posibles errores en la lectura de matrículas de las cámaras que controlan el acceso a Madrid Zona de Bajas Emisiones y actualización de listas blancas del sistema.
- Mejora en el enfoque y situación de las cámaras de Madrid Zona de Bajas Emisiones

Respecto al servicio del taxi, durante 2024 se han acometido actuaciones en diferentes ámbitos relacionados con la aprobación de nueva normativa, mejoras de gestión de los procedimientos, servicios de información e implementación de nuevas herramientas de gestión:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

a) Normativa

Las acciones normativas destacan que afecta a las siguientes materias:

- Subvenciones para fomentar vehículos Cero emisiones y ECO
    - Elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria de Subvención para fomentar la adquisición de vehículos autotaxi Cero emisiones y Eco, correspondiente a la anualidad 2024.
    - Elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria de subvención para fomentar la adquisición de vehículos adaptados para el transporte de personas que se desplazan en silla de ruedas (eurotaxi), correspondiente a la anualidad 2024.

- Revisión e inspección de licencias de autotaxi
    - Resolución de 1 de marzo de 2024 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se aprueban las Instrucciones internas de funcionamiento de las Revisiones Municipales y el Calendario de la Revisión Administrativa de las licencias de autotaxi 2024, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones de prestación del servicio de las licencias de autotaxi, con especial incidencia en la revisión de las licencias que tienen adscrito un vehículo adaptado.

- Régimen de descanso de las licencias de autotaxi
    - Resolución de 27 de diciembre de 2023 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece el régimen ordinario de descansos para el año 2024.
      En esta resolución se regula el sistema de libranzas de las licencias de autotaxi en días festivos de lunes a viernes, el correspondiente a los sábados y los domingos, y los turnos de descanso durante el período estival.

- Tarifas del taxi
    - Resolución de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establecen las medidas oportunas para el debido control de la aplicación de las tarifas del servicio de taxi en el Área de Prestación Conjunta de Madrid aplicables a partir del 1 de enero de 2024.
      En esta resolución se recogen las tarifas del taxi aprobadas por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y aquellas

Información de Firmantes del Documento

MADRID
MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

medidas complementarias para garantizar su adecuada aplicación.

b) Gestión de procedimientos

- Se ha actualizado el procedimiento de **sustitución de vehículos autotaxi** por el sistema de libre elección, diversificando así la oferta de vehículos autotaxi y facilitando la disponibilidad de nuevos vehículos, lo que ha facilitado la sustitución de 632 vehículos por este sistema, lo que supone un incremento del 21,30 % con respecto a 2023.
  Además, se ha unificada la tramitación de las sustituciones de vehículos autotaxi ya se traten de modelos autorizados o de libre elección, habilitando la cita para la revisión del vehículo para ambos tipos.
- Se han implementado un sistema de gestión de **taxis de sustitución**, para los casos de accidentes o averías de vehículos autotaxi
- Se ha impulsado la tramitación telemática de solicitudes mediante la implantación y seguimiento de un **sistema automatizado de descargas de solicitudes** presentadas a través de la sede electrónica, mejorando la gestión de las solicitudes que entran por este canal reduciendo los tiempos de tramitación.
- Se ha tramitado un contrato para el suministro de **adhesivos tarifarios** que deben llevar los vehículos autotaxi durante la prestación del servicio.

c) Servicios de información a la ciudadanía

- El mantenimiento preventivo y evolutivo de la aplicación oficial del taxi de Madrid, **TXMAD**, conforme a las sugerencias recibidas.
- Publicación y mantenimiento de información de interés en el **Portal de Datos Abiertos**: definición de los históricos de gestión y situación del taxi y de la flota de vehículos autotaxi
- Actualización periódica de **contenidos de la Web** municipal: noticias, trámites y gestiones.
  - Actualización e histórico de noticias del taxi
  - Reestructuración de los contenidos del examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi diferenciando los pasos a seguir relacionadas antes y después de aprobar el examen, con posibilidad de los alumnos de consultar en la web el resultado del examen

- Reuniones periódicas con las Asociaciones representativas de titulares de licencias de autotaxi para informar de los asuntos de su interés e intercambiar y compartir criterios para mejorar la calidad en la prestación del servicio de autotaxi.

d) Aplicaciones de gestión

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

- Se ha realizado un análisis funcional y de gestión para la implementación de la nueva aplicación interna del taxi (ACOTP) y de la de gestión de exámenes (Moodle).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

a. Subdirección General de Agentes de Movilidad:

- En cuanto a la aprobación y desarrollo de un Programa de Seguimiento de las SyR, en 2024 relativo al proceso específico para la Gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, el resultado ha sido una mejora tanto en los tiempos de respuesta, como un descenso en la mayoría de las incidencias, ofreciendo al ciudadano una mejora clara del servicio.
- Respecto al establecimiento de campañas específicas, así como planes de acción se han llevado a cabo según se han ido planteando, de modo y manera que la totalidad de las SyR se han respondido en tiempo y forma en función, como se indica, de la demanda.
- Por lo que se refiere a la mejora de la contestación de las SyR a través de la realización de contestaciones más personalizadas, se ha mejorado la comunicación de todos los actores. A nivel interno ha supuesto una mejora sustancial en la elaboración de los informes de los agentes, lo que ha provocado que a nivel externo que las contestaciones personalizadas al ciudadano hayan sido más exhaustivas, con la finalidad de evitar las situaciones indeseables y repetidas a futuro.
- Finalmente, se ha llevado a cabo un exhaustivo análisis en la mejora de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las circunstancias que provocaban retrasos. Para ello se han introducido nuevos ítems en el formulario y se han coordinado las unidades para acortar plazos, mejorar los informes del servicio para evitar requerimientos de aclaración y reducir errores e incidencias. Este análisis, y las acciones adoptadas, han supuesto una drástica reducción del tiempo medio de respuesta que ha pasado de 13,41 días en 2023 a 12,56 días, lo que supone una reducción del plazo medio de respuesta de más del 6,34%. Por otra parte, el número de SyR contestadas en menos de 45 días han pasado del 90,49% en 2023 al 94,35% en 2024 y el número de aquellas SyR con plazo de respuesta menor a 60 días, ha pasado del 8,63% en 2023 al 5,65% en 2024. Finalmente, el número de SyR contestadas en más de 60 días no se han producido.
- Además de todo lo anterior, la introducción del uso de fotografías en los informes que sirven de base a las respuestas de SyR, ha servido a su finalidad, que no es otra que la de ilustrar la comprobación por parte de los Agentes de la situación

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

descrita por el ciudadano y, especialmente, de los resultados obtenidos tras las acciones llevadas a cabo.

b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha logrado reducir de forma muy notable el plazo de remisión de documentaciones, justificantes de pago y cartas de abono de multas a las personas solicitantes.
- Se han optimizado los procedimientos internos de tramitación de devoluciones de ingresos indebidos por pago de multas de circulación, con el fin de disminuir los tiempos de tramitación.

c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- La reducción en número de las reclamaciones recibidas (un 10%) ha puesto de manifiesto que las medidas propuestas para su realización durante el año 2024 son muy positivas. Además, el número de felicitaciones por el servicio prestado por el Negociado de Autorizaciones ha sido muy elevado, poniendo en conocimiento tanto a los trabajadores a nivel individual como al resto del Negociado, quienes se sienten orgullosos de su trabajo, pues la visualización del público en general es la de grandes profesionales.
- Respecto a las TEPMR, señalar sobre el personal de EMT, si bien no cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar trabajo completamente autónomo ayudan enormemente en los esfuerzos por informar a la ciudadanía, siendo los responsables de entregar las nuevas tarjetas de estacionamiento y explicar sus condiciones de uso, trabajo que realizan con gran dedicación y el colectivo de personas titulares de tarjetas con movilidad reducida así lo contemplan.
- La situación física de la Adjunta al Departamento de Autorizaciones en el Negociado de Autorizaciones ha dado lugar a la posibilidad de un mejor acceso, rápido y directo, a la información especializada y técnica de los distintos procedimientos del Negociado de Autorizaciones, redundando en tiempos menores de consulta.
- La modificación de la página Web no ha tenido una gran repercusión, correspondiendo a Línea Madrid la información al público, se observa que éste consulta en pocas ocasiones o no comprende la normativa de aplicación, si bien está explicada en un lenguaje comprensible.
- Respecto a los Rodajes, se valora positivamente, pues si bien se han reducida también las reclamaciones por este motivo hay que asumir que el rechazo de los vecinos corresponde a su lícito deseo de utilizar la vía pública en su beneficio propio, como suele ser el de aparcar su vehículo privado, que se contrapone directamente con el también lícito deseo de las empresas del sector para la realización de los Rodajes cinematográficos que le dan proyección internacional y

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

que reportan grandes beneficios económicos a la Ciudad de Madrid, tanto directos (empleos, restauración, hostelería) como indirectos (aumento del turismo cinematográfico) siendo un complicado equilibrio a mantener.

d. Subdirección General de Regulación de la Circulación y servicio del Taxi:

En cuanto al Servicio de Regulación de la Circulación, se han adoptado las siguientes acciones y medidas correctoras:

- Mejoras en los tiempos de peatón, cumpliendo con la normativa de accesibilidad.
- Se ha mejorado la circulación, tanto de vehículos como de peatones, en varias intersecciones de la ciudad.
- Mejora de la accesibilidad de la ciudad.
- Garantizar, por un lado, la seguridad e integridad física de las personas con deficiencias visuales y, por otro, los derechos de los ciudadanos a la salud, a disfrutar de un medioambiente adecuado y a la intimidad personal y familiar, que engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica.
- Mejora de la regulación de las intersecciones instaladas para la circulación del Bus Rapid
- Mejora de la captación de vehículos en el acceso a Madrid Zona de Bajas Emisiones

En lo que respecta al servicio del Taxi, se han realizado las siguientes acciones y medidas correctoras:

a) Gestión y simplificación administrativa:

- Aumento de las **solicitudes examen** para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi, con un total de 164 exámenes celebrados y 6.648 aspirantes convocados, con un porcentaje medio de aprobados del 35,33 %.
- Incremento de un 2,81 % del número de **conductores en activo** con Tarjeta de identificación de conductor que están prestando servicio como conductor.
- Reducción en un 4 % del número de incidencias de **Objetos perdidos** a través del formulario de la web y TXMAD (app oficial del Taxi de Madrid), de las cuales un 18,88 % se han resuelto de forma favorable.
- Reducción del trámite de **revisión de las licencias**, habiéndose gestionado la mitad el número de licencias a revisar, al incluir para el año 2024 solo las licencias cuyo número ordinal finaliza en número par, siendo en todo caso, objeto de revisión las licencias con eurotaxi.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

b) Mejora medioambiental

- Incremento de la flota de vehículos Eco y Cero emisiones (91,69 % considerando el total de 15.812 licencias de autotaxi), siendo del 87,19 % los vehículos ECO y el 4,50 % los vehículos Cero emisiones.
- Reducción de la flota de vehículos de categoría B de clasificación medioambiental, siendo en la actualidad prácticamente residual.

c) Accesibilidad

- Seguimiento de la implementación del bucle magnético con motivo de la sustitución de los vehículos autotaxi con un total de 3.153 unidades nuevas.
- Incorporación del código Navilens en los adhesivos tarifarios disponibles en los vehículos autotaxi.
- Progresiva reducción de la flota de taxi adaptados por lo que se convoca una subvención específica para estos vehículos con un importe de 20.000 euros para vehículos nuevos y 10.000 euros para vehículos de segunda mano, con un total de 52 beneficiarios.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION

Marta Alonso Anchuelo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARTA ALONSO ANCHUELO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 02/04/2025 13:45:49
CSV : 13WQIFKT2VOZMWFP

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Información de Firmantes del Documento

MADRID

M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

*En este apartado se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*

Consiste en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2023 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana. Para cada uno de esos asuntos o motivos a destacar deberá reflejarse el número total de SyR recibidas y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio. En cualquier caso, debe evitarse que este apartado consista en una detallada enumeración de todos y cada uno de los motivos que han derivado en la presentación de SyR.

En lo que respecta a las felicitaciones, si se detectasen aspectos concretos que hubiesen acumulado un número significativo de entradas (por encima de 10 entradas) deben reflejarse también.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior, como constatación de que el Ayuntamiento tiene una capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR. Debe haber, por tanto, una correlación directa entre las acciones y medidas aquí reflejadas y los asuntos, circunstancias, problemas o incidencias referidos en el apartado anterior.

No se trata, en ningún caso, de presentar el entramado de programas, planes y actuaciones de la unidad gestora para el ejercicio, sino de identificar aquellas actuaciones que tengan, hayan tenido o vayan a tener una incidencia clara y directa sobre los asuntos previamente referidos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023.

Para las actuaciones, proyectos o planes referidos en el apartado anterior y cuyo recorrido permita disponer de indicadores validos de rendimiento.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2023 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2024

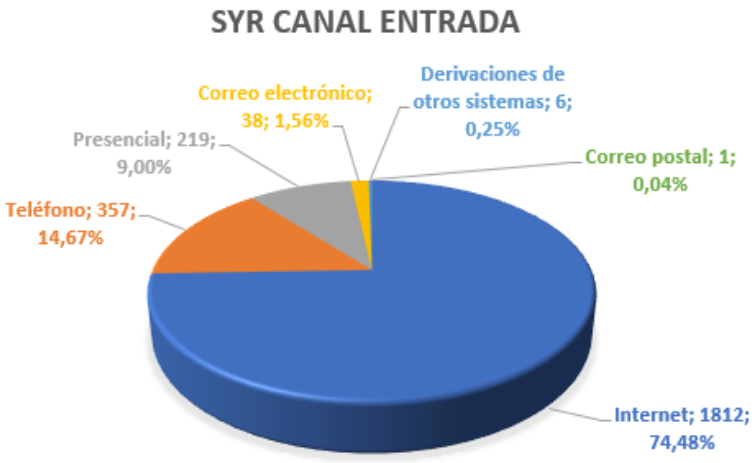
1.1. Entrada

En la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad entraron un total de 2433 SYR en 2024.

El 63,05% de las entradas (1534), corresponden a reclamaciones mientras que el 36;21% (881) a sugerencias y el 0.74% restante (18) a felicitaciones**.**

- **Distribución por canal de entrada:**

La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2024, se realizaron a través de medios telemáticos, siendo internet el medio más utilizado a través del cual se presentaron 1812 que suponen el 74.48%. El teléfono a través del cual se presentaron 357, el 14,67% fue el segundo medio más utilizado, mientras que 219 tuvieron entrada presencial suponiendo el 9%. Por último, tuvieron entrada por correo electrónico 38 el 1,56%, por otros sistemas 6 el 0,25% y tan sólo 1 el 0,04% por correo postal.

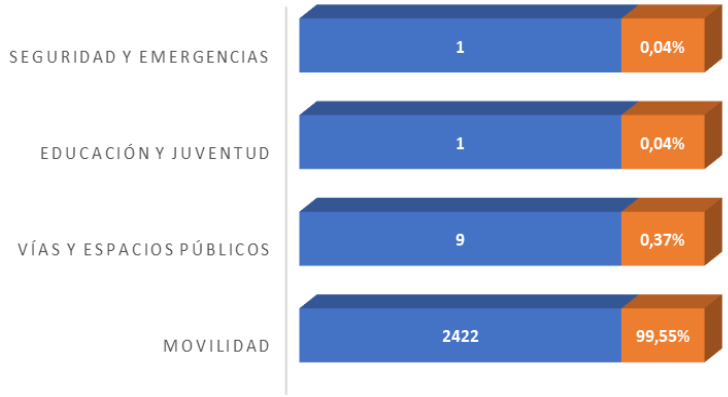


Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

1.2. Clasificación de las SYR

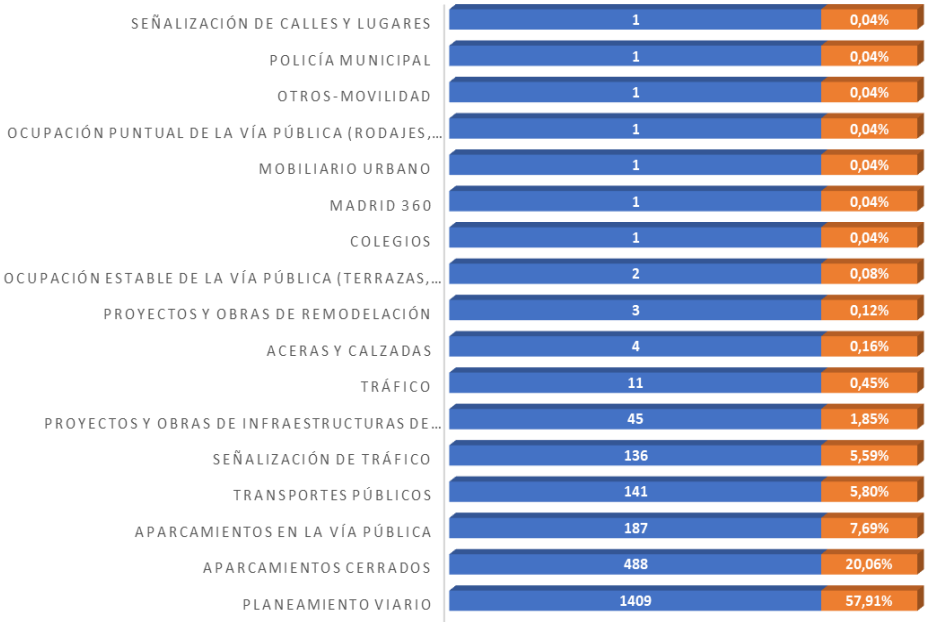
– Materias

En cuanto a la materia, en el año 2024, destaca principalmente “la movilidad”, con 2422 solicitudes que representan un 99,55% del total de las solicitudes.



– Submaterias

En cuanto a las submaterias hay que destacar el Planeamiento Viario que con un 57,91% supone más de la mitad de todas las SyR y que con 1409 supera las 1000 solicitudes. En segundo lugar 488.solicitudes un 20,57% corresponden a Aparcamientos Cerrados. El resto de las submaterias corresponden, entre otras a aparcamientos en vía pública, transportes públicos, señalización de tráfico.



Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

– Localización por Distrito

El distrito más activo durante el año 2024, en la utilización de la aplicación municipal de sugerencias y reclamaciones relativas a la planificación e infraestructuras de movilidad, ha sido el de Fuencarral-Pardo (240, 9,86%) seguido por de Hortaleza 238, 9,78%). Por el contrario, los que menos lo han utilizado han sido los de Moratalaz (56, 2,30%) y Villa de Vallecas (45, 1,85%)

	DISTRITO	Nº SyR	%
1	CENTRO	132	5,43%
2	ARGANZUELA	151	6,21%
3	RETIRO	106	4,36%
4	SALAMANCA	103	4,23%
5	CHAMARTIN	112	4,60%
6	TETUAN	87	3,58%
7	CHAMBERI	78	3,21%
8	FUENCARRAL-PARDO	240	9,86%
9	MONCLOA-ARAVACA	153	6,29%
10	LATINA	158	6,49%
11	CARABANCHEL	121	4,97%
12	USERA	65	2,67%
13	PUENTE DE VALLECAS	99	4,07%
14	MORATALAZ	56	2,30%
15	CIUDAD LINEAL	116	4,77%
16	HORTALEZA	238	9,78%
17	VILLAVERDE	76	3,12%
18	VILLA DE VALLECAS	45	1,85%
19	VICALVARO	63	2,59%
20	SAN BLAS-CANILLEJAS	87	3,58%
21	BARAJAS	54	2,22%
Sin distrito		93	3,82%
Total		**2433**	

1.3. Tramitación

– Estado de tramitación

Del total de las 2.433 solicitudes que han tenido entrada en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad la mayoría están en estado terminado, un 99,71% (2429) de las cuales se han contestado el 99,59% (2.423) y se han inadmitido un 0,25 % (6).

El 0,29/% (4) están en estado activo de las cuales 1 está en asignada y los 3 restantes en: “Pendiente validación de respuesta inadmisión”

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

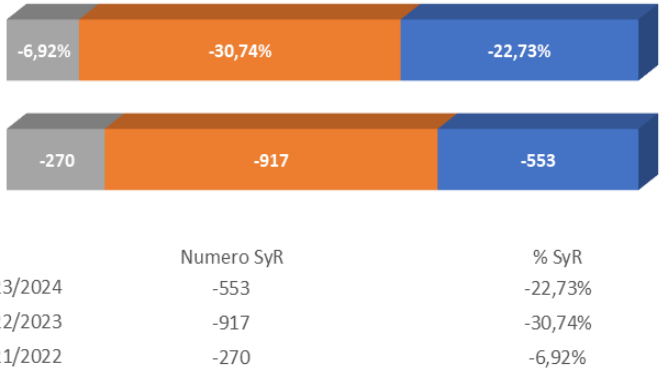
“

– **Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)**

Respecto al tiempo medio de respuesta los datos muestran que para el año 2024 fue una media de 24,09 días.

– **Evolución interanual:**

En relación con la evolución interanual hay que señalar que entre los años del 2021 al 2024 las solicitudes han experimentado una reducción considerable siendo en 2024 de un **-22,73 %.**



	Numero SyR	% SyR
2023/2024	-553	-22,73%
2022/2023	-917	-30,74%
2021/2022	-270	-6,92%

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

2. ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS

2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2024

a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

Al finalizar el plazo concesional de una serie de aparcamientos explotados bajo el régimen de concesión están revirtiendo al Ayuntamiento. Los proyectos de reparación y modernización son necesarios para dotar a estos aparcamientos de nuevas funcionalidades para convertirlos en centros intermodales como car-sharing, vehículos comerciales, muelles de carga, consigna y recarga eléctrica y convirtiéndolos en centros intermodales del Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360.

La situación de estas concesiones de servicios con obra es la siguiente:

- En fase de aprobación de proyecto se encuentran los aparcamientos Descalzas y Marqués de Urquijo.
- Obras iniciadas en los aparcamientos Santa Ana, Luna Tudescos, Velázquez-Juan Bravo y Velázquez-Ayala.
- Finalización de las obras de reparación de Plaza de las Cortes.
- Finalizadas las obras del aparcamiento de Vicálvaro y gestionado directamente por la Empresa Municipal de Transportes.
- Puesta en servicio del aparcamiento Plaza de las Cortes.
- Dentro del plan de aparcamientos de residentes Madrid 360 se han estudiado posibles ubicaciones en colaboración con los distritos para la construcción de nuevos aparcamientos, habiéndose realizado estudios de demanda en los siguientes distritos:
    - Distrito de Salamanca: Plaza de Colón.
    - Distrito Centro: Plaza del Rey, Plaza de las Descalzas, Alcalá Sevilla.
    - Distrito de Moncloa-Aravaca: Marqués de Urquijo.
- Se están ejecutando las obras de conservación y reparación de los siguientes aparcamientos de residentes:

OBRAS FINALIZADAS	OBRAS EJECUCIÓN
OFELIA NIETO (Barandilla)	MIRABEL FASE II
BURGO DE OSMA (Barandilla)	
FRANCOS RODRÍGUEZ (Barandilla)	
BURGO DE OSMA (Barandilla)	
MIRABEL, Fase I. Prueba Piloto	
VILLAMANÍN	
RAMOS CARRIÓN	
PEÑUELAS (Rejilla)	
VIRGEN DE LOURDES	

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos:

- Desarrollo de labores de Inspección de aparcamientos de residentes, con el objetivo de inspeccionar más de 30.000 plazas, anualmente.
- Implementación del expediente digital, procesos de robotización y automatización de trámites.
- Robotización del procedimiento de ofrecimiento de plazas de Lista de Espera.
- Desarrollo e implementación continua de la aplicación informática MAPAR por el IAM
- Depuración de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes. Consolidación de datos de MAPAR y PAA.
- Refuerzo del servicio de atención al público telefónica y presencial de aparcamientos.
- Implementación de nuevos formularios y modificación de los existentes.
- Interconexión del padrón Municipal de Habitantes con MAPAR y PAA.
- Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es, Portal de Transparencia y datos abiertos.
- Gestión en periodo voluntario de pago de los cánones de concesiones de aparcamientos municipales en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid.
- Gestión de autorizaciones para la implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 2 para los inspectores: Cruce con Dirección General de Tráfico y Padrón Municipal de Habitantes.
- Preparación y tramitación de expedientes de contratación administrativa para la concesión de aparcamientos municipales.
- Preparación y tramitación de expedientes de gestión directa de aparcamientos municipales.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

Tareas realizadas en 2024 por el Departamento de Planificación de la Movilidad

Durante 2024 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Pleno funcionamiento de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid.
- Aplicación de nuevos casos de uso con herramientas de "Inteligencia Artificial" y "Big Data" aplicada a la planificación de la Movilidad
- Obtención y análisis de datos esenciales de movilidad de todos los agentes intervinientes, así como la utilización de todos los disponibles en sistemas abiertos relacionados.
- Utilización de modelos macro y micro para el análisis de los distintos escenarios presentes y futuros en función de las propuestas y proyectos en planificación, diseño y ejecución.
- Análisis y elaboración de propuestas para la modificación de las distintas infraestructuras de movilidad tales como espacios destinados a la movilidad

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

peatonal, infraestructuras ciclistas, carriles reservados para el transporte público, etc.

- Análisis y propuestas relacionadas con la mejora de la seguridad vial.
- Análisis y propuestas para la mejora de las condiciones medioambientales, tanta en calidad del aire, como en la disminución de los niveles de ruido.
- En coordinación con otros centros directivos mejoras de movilidad en los entornos escolares y en los centros de mayores.
- Elaboración de una Estrategia de Movilidad Turística.
- Redacción y actualización de la Guía de planificación de la Movilidad para aparcamientos y centros logísticos.
- Redacción de la Guía de “Estudio y análisis de movilidad y diseño del espacio público en los entornos de centros de mayores del ayuntamiento de Madrid"
- Informes, mensuales y anuales de seguimiento y análisis de la Movilidad en la ciudad.
- Actualización de Datos de Movilidad en el Portal de Transparencia
- Análisis y Seguimiento de la Estrategia DUM en la ciudad
- Estudio y análisis de proyectos singulares: nuevos BRT, Puerta de Alcalá, Jacinto Benavente, Paseo Verde, etc.
- Estudio y apoyo a las propuestas de Presupuestos participativos
- Análisis, propuestas y tramitaciones de Decretos de nuevas zonas peatonales
- Desarrollo del proyecto "Anda Madrid“
- Pliego de Autobuses Turísticos
- Estrategia de Movilidad Turística en la Ciudad de Madrid

EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD EN 2024

- 180 informes de ascensores
- 200 informes de supervisión de proyectos
- 40 informes de aprobaciones de Plenos
- 25 informes con peticiones de aforos
- 610 informes de propuestas de calmado de tráfico
- 110 informes de propuestas de entornos escolares
- 40 informes de ERIUS
- 450 informes con propuestas de Reservas en Vía Pública
- 37 informes de propuestas de Presupuestos Participativos del año 2021
- 10 modelizaciones de grandes obras de la ciudad. Paseo Verde del suroeste, línea 11 de Metro (Palos de la Frontera, Atocha, Conde de Casal), Estación de Metro Santiago Bernabéu, Vía Servicio M40 (Estadio Metropolitano), etc

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

Tareas realizadas en 2024 por el Departamento de Transporte Público Colectivo

- Inspecciones técnicas de las paradas de transporte en la vía pública, que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las condiciones de accesibilidad y seguridad vial que ofrecen la ubicación y el diseño de estos elementos. Con estas inspecciones se realiza el control y seguimiento de la actividad del transporte y del uso de las paradas que realizan los diferentes operadores; como EMT, autobuses interurbanos, rutas de transporte escolar, rutas de trabajadores, rutas de personas con diversidad funcional, autobuses discrecionales, autobuses turísticos, etc. y que son objeto de algunas de las reclamaciones de los ciudadanos.
- Inspección, diseño y autorización de las reservas de espacio para las paradas y zonas de regulación de autobús del municipio, tanto las utilizadas por la EMT como las de autobuses interurbanos y turísticos.
- También se han realizado actuaciones relacionadas con el correcto funcionamiento de la Estación Sur de Autobuses de Madrid, como son: el seguimiento de la concesión, revisión técnica de las instalaciones, devengo del canon anual estimado con arreglo al pliego y su corrección al final de año, solución de conflictos en materia de movilidad, y acceso a la estación, especialmente durante las operaciones con gran movimiento de viajeros.
- Se realiza anualmente la campaña de revisión y autorización de las aproximadamente 500 rutas de transporte escolar y de menores que transcurren íntegramente por el término municipal. Estos servicios de transporte contribuyen notablemente a la movilidad sostenible de la ciudad al reducir la utilización del coche.
- Análogamente, se ha realizado la revisión y autorización del resto de las rutas de transporte regular urbano de uso especial que circulan íntegramente por el término municipal (unas 100 rutas/año). Este servicio incluye el traslado diario de trabajadores, incluidos los de diversidad funcional.
- El programa de Transporte abarca también el seguimiento de la movilidad de autocares turísticos y discrecionales y, más concretamente, del sistema de estacionamiento de autobuses, así como su necesaria actualización y modificación. Elaboración de informes técnicos, en materia de nuestras competencias, sobre los proyectos que afecten a la red de transporte y todos aquellos precisos para la resolución de las sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos

Informes y estudios del Departamento de Transporte Público Colectivo

Categoría	Subcategroía	Nº de expedientes
Autorizaciones	Rutas para el transporte escolar, trabajadores y turístico	440 (EMT tiene 223 rutas servicio)
	Puntos de parada para el transporte escolar, trabajadores y turísticos	10.080
	Vehículos para la realización de rutas de Empresas	638
		59
	Reservas de estacionamiento para autobuses escolares en el entorno de centros escolares	33
	Reservas de estacionamiento para el transporte regular de uso general	33
Informes	Informes de ocupaciones de vía pública con afección al transporte público colectivo	792
	Informes relacionados con la ejecución de obras (estudios, supervisión de proyectos, anteproyectos, planes parciales, planes especiales....)	144
	Informes de planes de movilidad de eventos (PME) y análisis de movilidad eventos (AME)	120
	Informe a peticiones, así como sugerencias y reclamaciones de ciudadanos (SYR)	205
	Informes a peticiones de otros servicios municipales (afección a vados, accesibilidad en paradas, acuerdos de plenos, modificación/ampliación de líneas....)	70
	Informes sobre afecciones, modificaciones, gestión de áreas intermodales intercambiadores	180

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

Actuaciones	Reservas de estacionamiento para autobuses discrecionales y turísticos (5 revisadas /nuevas_modificadas	270/9
	Reubicación/replanteo de paradas de EMT e Interurbanos	360
	Kilómetros de carril bus estudiados	18
	Definición de actuaciones de mejora de accesibilidad en paradas, a incluir e proyectos a ejecutar por la EMT con fondos europeos	81
Coordinación	Visitas técnicas a obras en ejecución	648
	Reuniones periódicas de coordinación con el CRTM y EMT	26
Total		**14.206**

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

La Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad tiene entre sus competencias la misión de planificar y ejecutar las infraestructuras urbanas en materia de movilidad en la ciudad de Madrid.

Durante el año 2024 se tramitaron los siguientes contratos basados del Acuerdo Marco de Obras. El Acuerdo Marco, estructurado en dos lotes (urbanización e infraestructuras), contempla la ejecución de nuevas infraestructuras y nueva urbanización, así como actuaciones de renovación y adecuación de las existentes en el espacio público, cuyo objeto sea mejorar su accesibilidad, movilidad y sostenibilidad, todo ello con el fin de conseguir la mejora de la movilidad de la ciudad:

- En junio de 2024 se finalizó la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1).
- Finalización de las obras de acondicionamiento de la parcela sita en c/ Pirotecnia nº47 para la recarga de baterías de vehículos eléctricos.
- En diciembre de 2024 se hizo la liquidación del contrato de construcción de la línea de autobús rápido (BUSRAPID) de Valdebebas al Hospital Universitario Ramón y Cajal.
- Finalizaron las obras para la puesta a cero de las pantallas acústicas cuya conservación es competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 2).
- Ejecución de las obras de mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM
- Así mismo durante el año 2024 comienza la tramitación del nuevo Acuerdo Marco de Obras.

Por otra parte, en la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad durante 2024 se tramitaron los contratos basados del Acuerdo Marco de Proyectos, cuyo objeto es la redacción de estudios previos, anteproyectos, análisis de viabilidad y proyectos de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad, a través de los correspondientes contratos basados:

- Redacción del proyecto de construcción “Intervención en entornos educativos y campus universitarios en Puente y Villa de Vallecas, Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- Redacción del proyecto de urbanización y mejora de accesibilidad en el entorno del Centro de Operaciones de la EMT en la Elipa, Avenida de las Trece Rosas.
- Redacción del estudio de viabilidad para la mejora de la conexión peatonal y ciclista entre Aravaca y la Casa de Campo.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

- Inicio del anteproyecto de la segunda fase del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5) entre la Avenida del Padre Piquer y la Avenida de la Aviación.
- Inicio del Proyecto de incorporación de instalaciones geotérmicas, elementos de accesibilidad y otras actuaciones al proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura), Lote 3.

Una vez aprobado el Proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste, durante 2024 se realizaron las expropiaciones necesarias y comenzaron los tres contratos asociados a esta obra:

- Obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 Paseo de Extremadura) 2 lotes
- Asistencia técnica a la dirección de obra para el control y vigilancia de las obras de ejecución del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura
- Coordinación de seguridad y salud durante la ejecución de las obras del Paseo Verde del Suroeste (Soterramiento de la A-5 – Paseo de Extremadura)

También durante 2024 continuó el contrato de consultoría y asistencia técnica para el control y vigilancia de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

Igualmente se continuó con el contrato de coordinación en materia de seguridad y salud de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2025

a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

- Estudios de demanda y viabilidad para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes (PAR).
- Obras de reparación, mantenimiento y conservación en los PAR.
- Terminación de las obras de reparación y acondicionamiento del aparcamiento de Plaza del Carmen.
- Inicio de las obras de reparación en el aparcamiento Velázquez-Jorge Juan
- Preparación expediente para la licitación del contrato de reparación del aparcamiento de Colón, Plaza del Rey, Marqués de Urquijo y Descalzas

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Desarrollo continuo de la modernización de la gestión de aparcamientos
- Mejora en la tramitación de los cánones en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid, así como en el control de la tramitación en periodo voluntario mediante uso de sistemas informáticos de seguimiento.
- Agilización de procedimientos de cesión de plazas de los 297 aparcamientos municipales.
- Continuación con la Inspección de aparcamientos de residentes, con el objetivo de realizar inspecciones sobre más de 30.000 plazas.
- Agilización de los procedimientos de usos indebidos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

- Contrato piloto para el análisis del control telemático de aparcamientos, con objeto de mejorar la gestión y reducir los usos indebidos. Ejecución y análisis de resultados.
- Mejoras en el funcionamiento de las aplicaciones informáticas MAPAR y PAA, en colaboración con IAM. Servicios web y robotización.
- Servicio SMS automatizado en la gestión de ofrecimientos.
- Introducción de gestión documental de procedimientos. Aplicación GEDIE junto con IAM.
- Estudio y análisis continuo de la Ordenanza de Movilidad.
- Tramitación administrativa en procesos de subvenciones y fuera de ellos de autorizaciones de recarga eléctrica.
- Tramitación administrativa e inicio de la misma, en su caso, de los contratos de Colón, Fúcar, Plaza del Rey, Marqués de Urquijo y Descalzas.

c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

La movilidad es un indicador que sirve para analizar el crecimiento de la ciudad y la calidad de vida de los vecinos. Dentro de este parámetro es necesario distinguir las herramientas de gestión de la parte de Planificación que suponen áreas de mejora para el año 2025.

El Departamento de Planificación de movilidad tendrá una visión de integradora donde se tengan en cuenta todos los agentes intervinientes, con una valoración de los siguientes agentes:

- Todos los tipos de movilidad existentes: Peatones, bicis, VMP, transporte público, vehículo privado, flotas profesionales, transportes especiales …..
- Análisis de movilidad con análisis del reparto modal, motivos del viaje, perfiles característicos.
- Reparto del espacio público entre los distintos modos.
- Calidad del espacio público teniendo en cuenta aspectos tales como la accesibilidad, calidad ambiental, interconexión de los distintos modos, optimización de las infraestructuras, etc.

  Al disponer en pleno funcionamiento de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid se van a incrementar nuevos casos de uso con herramientas de "Inteligencia Artificial" y "Big Data" aplicada a la planificación de la Movilidad lo que sin duda es una herramienta de mejora al servicio de todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid que redundará en un beneficio para todos los ciudadanos.
- Se intensificará la colaboración y se coordinan las actuaciones, según las competencias, con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) a través de la participación en las reuniones semanales o quincenales de coordinación y las visitas de inspección conjuntas con CRTM y EMT, buscando solución a la mayor parte de la sugerencias y reclamaciones en materia de transportes, para ser consideradas en esas reuniones pues su resolución se realiza en el ámbito del Consorcio.
- Se agilizará la resolución de los expedientes competencia de la subdirección general y la atención a los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante el año 2025 la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad tiene previstas las siguientes actuaciones:

- Continuación de las obras de construcción del Paseo Verde del Suroeste.
- Continuación de las obras de Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- Licitación del contrato para la redacción del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral. Está previsto el inicio de la redacción en el cuarto trimestre del año
- Licitación del contrato de supervisión del proyecto de construcción del Nudo de Fuencarral

Por lo que respecta al nuevo Acuerdo Marco de Obras, que está en fase de licitación-adjudicación se prevén durante este año los siguientes contratos basados:

- Inicio de las obras de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.

2.3. Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

a) Subdirección General Planificación y Construcción de Aparcamientos

- Puesta en servicio de los aparcamientos Luna Tudescos, Castellana, Padre Damián, Santa Ana, Colón, Plaza del Rey, Descalzas, Marqués de Urquijo, Velázquez-Jorge Juan, Velázquez-Juan Bravo y Velázquez-Ayala.
- Elaboración de proyectos de ejecución para la reparación y ejecución de los aparcamientos de las concesiones que reviertan.
- Puesta en servicio de estos aparcamientos por el nuevo concesionario.
- Continuar con la realización de estudios de demanda y viabilidad económica para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes en la ciudad de Madrid.
- Obras de reparación, mantenimiento y conservación en los PAR.

b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Culminación de la estrategia de Modernización de la Gestión de Aparcamientos.
- Desarrollo continuo de las actuaciones de inspección de aparcamientos
- Tramitación online de inscripción en lista de espera de Aparcamientos de residentes (PAR)
- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año.
- Agilización de los procedimientos de solitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate.
- Uso generalizado de software de gestión documental de expedientes. gestores documentales de expedientes.
- Culminación de los Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido.
- Análisis y desarrollo de la planificación de recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

- Implantación de nuevos modelos de control de accesos.
- Robotización y automatización de procedimientos.

c) Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes

En lo que respecta a Planificación de la Movilidad, se definen las siguientes líneas principales de trabajo:

- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE MOVILIDAD. BIG DATA e IA.
- ELABORACIÓN DE MODELOS MACRO Y MICRO DE MOVILIDAD.
- PLANIFICACIÓN ESPACIO PÚBLICO

En concreto:

- Elaboración de informes y publicación de datos en los portales de datos abiertos y transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Suministro de datos e indicadores de movilidad que se emplean en todos los documentos relacionados con estas materias por los distintos servicios técnicos de las Áreas del Ayuntamiento y particulares.
- Análisis del reparto modal y de la evolución de los distintos modos.
- Elaboración de propuestas encaminadas a la mejora del espacio público, así como a la gestión y distribución del mismo.
- Promoción de los medios de transporte más sostenibles, con la elaboración de propuestas que lo prioricen y sobre el resto de los modos. Diseño nuevos carriles bici.
- Realización de modelos teóricos que faciliten el análisis de resultados y la toma de decisiones, en materias relacionadas con la movilidad.

Además de todas las tareas enumeradas anteriormente, la Subdirección General, tiene entre sus principales líneas de trabajo, en materia de Transporte Público Colectivo, lograr que Madrid sea un ejemplo de intermodalidad e integración del transporte público. Para completar esta línea de trabajo se potencia la parada de autobús como punto de acceso de los usuarios al servicio de transporte público colectivo, se informan nuevas plataformas reservadas de autobuses y nuevos tramos de carriles bus.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se continuarán las actuaciones que a continuación se detallan:

1. Fomentar el uso, la accesibilidad universal y la seguridad del transporte público colectivo integrando los diferentes modos de transporte en áreas y zonas especialmente acondicionadas para ello: áreas intermodales de transporte público y terminales y paradas de autobuses.
2. Fomentar la implantación de carriles reservados al transporte público colectivo para conseguir guardar las medidas de seguridad/aforo necesarias y mejorar su velocidad comercial, regularidad y puntualidad.
3. Proporcionar paradas de descenso, zonas de espera y estacionamiento a los servicios de transporte discrecional y turístico.
4. Inspeccionar las instalaciones de la Estación Sur de Autobuses desde el punto de vista de su integración como área de intercambio de transporte público colectivo en las adecuadas condiciones de seguridad, señalización y accesibilidad

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

5. Realizar una ordenación del transporte turístico urbano a través de concurrencia pública para el aprovechamiento especial del dominio público

d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante los próximos años se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Obras de construcción de mejora accesos al Camino Cerro del Águila.
- Obras de Mejora de la Seguridad Vial de la Avenida del Padre Huidobro (distrito de Moncloa- Aravaca).
- Ejecución de las obras de adecuación de aparcamiento en zona anexa a la instalación deportiva básica Nicolasa Gómez (distrito San Blas-Canillejas)
- Redacción de los proyectos y ejecución de las obras de construcción del carril bici en Paseo de la Castellana entre la Plaza de San Juan de la Cruz y la Plaza de Cibeles
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras del Nudo de Fuencarral.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras de Remodelación del Nudo Norte de Calle30 (Fase 2).
- Licitación del proyecto de construcción de la continuación del Paseo Verde del Suroeste entre la Avenida del Padre Piquer y la Avenida de la Aviación.
- Busrapid de Colonia Jardín al Hospital Doce de Octubre

3. EVALUCIÓN DE LOS RESULTADOS

Hay que destacar que en el año 2024 en la Dirección General de Planificación de Infraestructuras de la movilidad se ha experimentado un descenso del número de sugerencias y reclamaciones respecto a los años anteriores 3.904 en 2022 frente a las 2986 en 2023 y 2433 en 2024

De las 2433 recibidas en 2024, se han terminado 2429 contestando a 2423 (99.47/%) e inadmitiendo 6 (0,25%).

De las 2429 contestadas, se ha realizado un importante esfuerzo por parte de todas las unidades para dar contestación en plazo al mayor número de SyR contestando únicamente 57 fuera de plazo.

La parte más importante y significativa hace referencia a la materia de movilidad en la que se observa que las SyR relativas a la submateria del planeamiento viario, se mantiene prácticamente igual que en el año 2023 en el que han entrado 1411 frente a las 1409 que han entrado en 2024

En cuanto a los Aparcamientos cerrados han aumentado respecto al año 2023 (674) y 488 en 2024.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Mª Dolores Ortiz Sánchez

Información de Firmantes del Documento
MADRID
M DOLORES ORTIZ SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 22:08:51
CSV : 12WIXFVBXJJLFC5G

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54

CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En materia de Energía y Cambio Climático:

En la Subdirección General de Energía y Cambio Climático se han recibido Sugerencias y Reclamaciones principalmente relacionadas con la instalación y utilización de puntos de recarga de baterías de vehículos eléctricos o relacionadas con las subvenciones destinadas a la renovación de vehículos particulares.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con puntos de recarga de baterías, en la mayor parte de los casos se trata de peticiones o quejas de ciudadanos que pretenden que el Ayuntamiento promueva nuevas instalaciones para la recarga de baterías de vehículos eléctricos en las inmediaciones de sus domicilios.

Durante 2024, además, se han recibido reclamaciones relativas a la demora en la puesta en servicio o mal funcionamiento de las estaciones de recarga ejecutadas en vía pública al amparo de la convocatoria de la concesión demanial tramitada con ese fin en 2023.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

En cuanto a las reclamaciones relativas a las subvenciones, todas están relacionadas con las convocatorias destinadas a la renovación de vehículos particulares y en ellas los ciudadanos manifiestan su disconformidad con la falta de continuidad de las ayudas a lo largo del año, siendo los periodos de compra para acogerse a las subvenciones muy cortos.

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental:

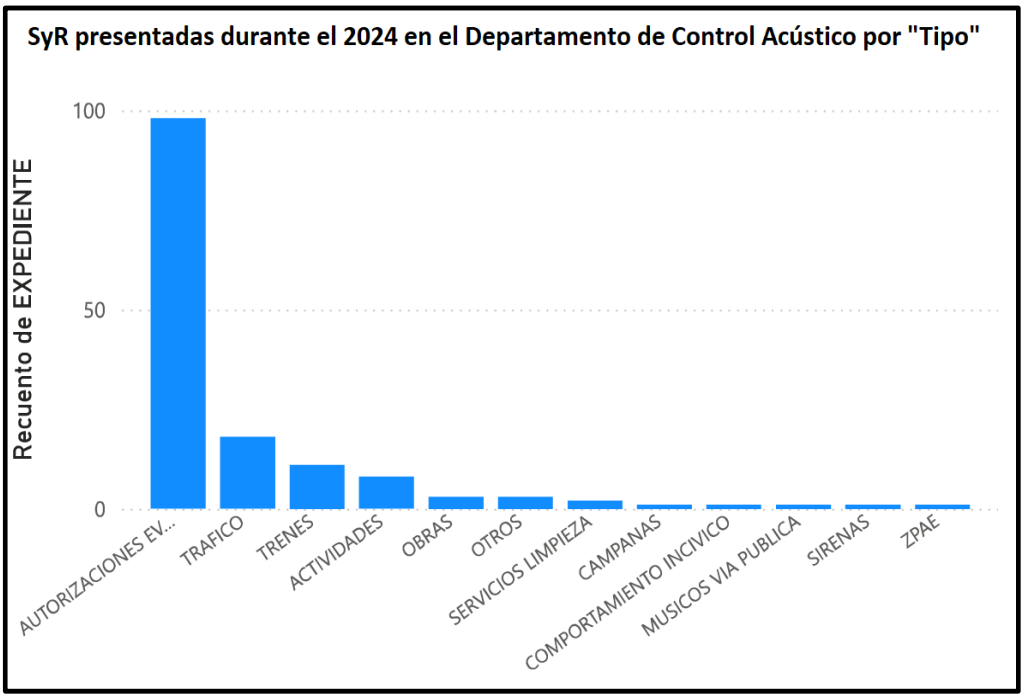
En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental, las SYR que se reciben competen al Departamento de Control Acústico y al Servicio de Inspección.

Tanto en el Departamento de Control Acústico, como en el Servicio de Inspección, el análisis de las SYR se lleva a cabo con bases de datos propias que permiten una clasificación más adecuada.

Departamento de Control Acústico

En el Departamento de Control Acústico se han recibido en el año 2024, un total de 148 SyR, disminuyendo considerablemente con respecto al año 2023 que fueron 290. En el Anexo I del documento se presenta el listado completo.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la mayoría de las SYR recibidas son reclamaciones relacionadas con el ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior; en total 98 reclamaciones que suponen un 46,67% del total. No obstante, este tipo de reclamaciones se ha reducido en más de un 50% con respecto al año 2023 (se recibieron 210 reclamaciones por este concepto).



C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Los tres distritos donde se registran más reclamaciones por este concepto, concentrando 59 de las 98 reclamaciones:

- Distrito de Barajas: Festivales de Eventos en IFEMA (Madrid Salvaje y Kalorama).
- Distrito Arganzuela: Espacio Delicias y festivales en el parque Enrique Tierno Galván (Alma, Brunch Electronick y Veranos de la Villa).
- Distrito Usera: festivales celebrados en las instalaciones de la Caja Mágica (Río Babel y Keinemusik).

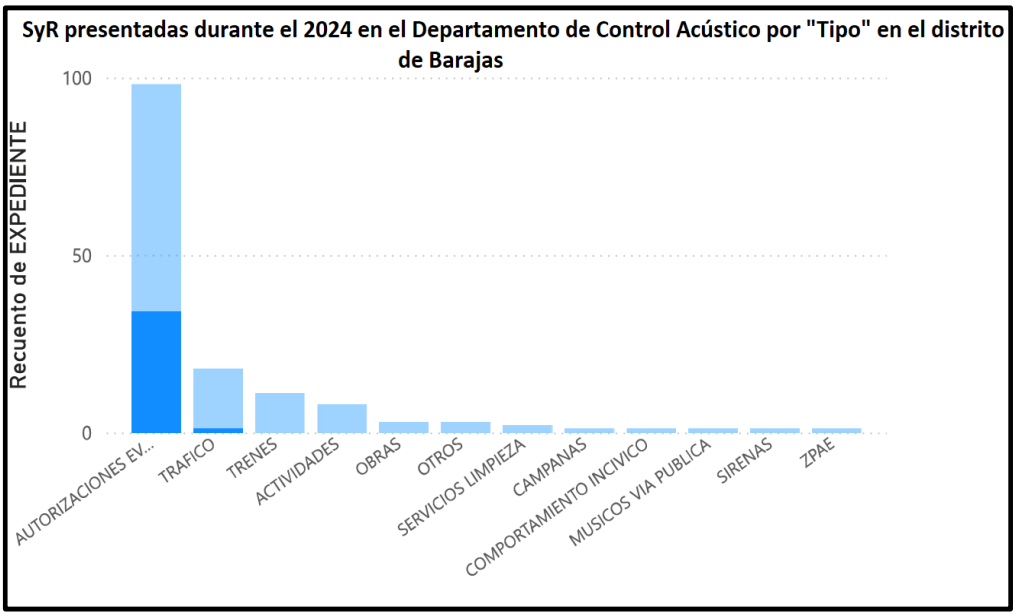
Si analizamos por distrito y de acuerdo con la gráfica anterior, es Barajas el distrito con más número de SyR. Un total de 35, de las cuales 33 corresponden con quejas por los eventos realizados en el recinto del IFEMA.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

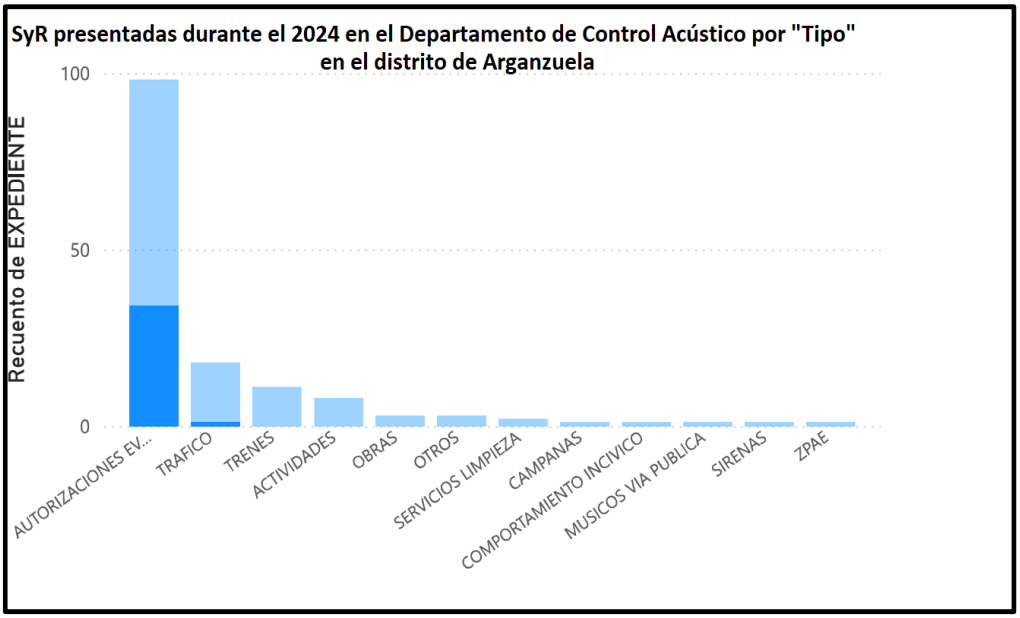
Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV



En el distrito de Arganzuela, el segundo distrito con más número de SyR, 20 en total, se repite el patrón de ser más numerosas las molestias por eventos celebrados en el medio ambiente exterior. Una vez analizadas las mismas, 7 de las reclamaciones corresponden a molestias por los conciertos celebrados en el parque Enrique Tierno Galván y 4 por el Espacio Delicias.



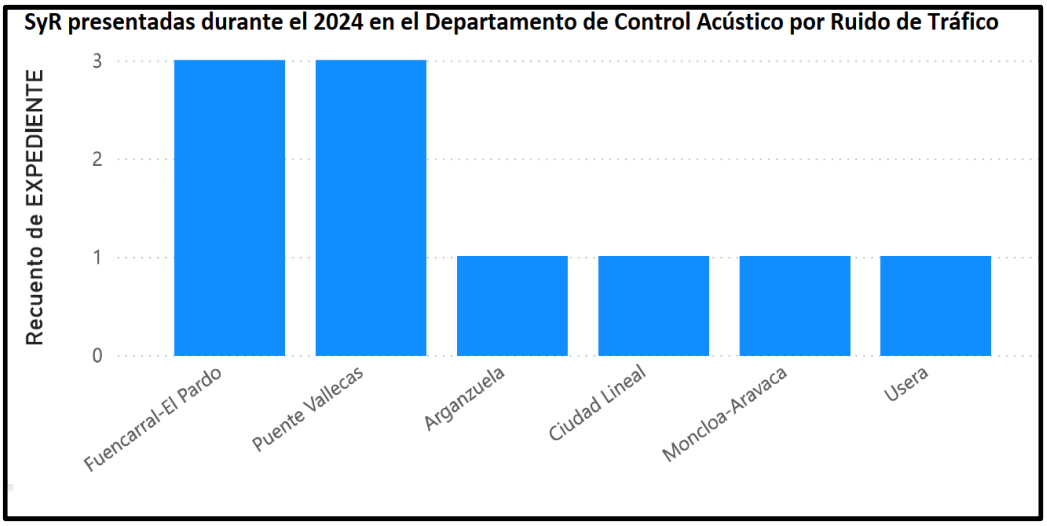
C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Por último, analizamos la segunda tipología más frecuente, reclamaciones por el ruido de tráfico, que se han reducido un 63% con respecto al año 2023, pasando de 27 a 10.



Servicio de Inspección

En el Servicio de Inspección se han recibido gran número de SyR que no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, en los cuales se denuncian molestias por ruido, humos, gases, olores o contaminación lumínica de determinadas actividades económicas e instalaciones no municipales.

De hecho, de las 175 solicitudes recibidas tan sólo 9 se refieren a instalaciones municipales, siendo el resto, 166, reclamaciones vecinales sobre un tercero.

Las 9 reclamaciones sobre instalaciones de titularidad municipal hacen referencia a centros culturales, sociales, deportivos, Calle 30 o punto limpio.

A continuación, se hace un resumen de las SYR contestadas por el Servicio de Inspección a lo largo del año 2024, con su distribución espacial y la causa de la solicitud.

SyR contestados por distrito:

DISTRITO	Nº DE SYR CONTESTADOS
CHAMARTÍN	48
ARGANZUELA	15
CENTRO	14
TETUÁN	11
HORTALEZA	10

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

DISTRITO	Nº DE SYR CONTESTADOS
BARAJAS	8
CARABANCHEL	8
CHAMBERÍ	8
FUENCARRAL-EL PARDO	8
LATINA	7
RETIRO	6
USERA	6
CIUDAD LINEAL	4
PUENTE DE VALLECAS	4
SALAMANCA	4
VICÁLVARO	4
MORATALAZ	3
MONCLOA-ARAVACA	2
SAN BLAS-CANILLEJAS	2
VILLA DE VALLECAS	2
VILLAVERDE	1
Total	**175**

Este año 2024, como particularidad especial, cabe señalar el repunte en las denuncias recibidas en el distrito de Chamartín, como consecuencia de la programación de conciertos realizadas en el estadio Santiago Bernabéu.

SyR contestados por tipo de reclamación:

TIPO DE RECLAMACIÓN	Nº DE SYR CONTESTADOS
Ruidos	144
Otros	14
Gases	4
Olores	3
Ruidos / vibraciones	3
Calor	2
Gases / olores	2
Ruidos / gases	2
Ruidos / calor	1
Total	**175**

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Del análisis de los resultados por tipo de molestia se infiere que la reclamación más extendida en la Ciudad de Madrid está relacionada con la contaminación acústica.

Las 175 solicitudes representan un número algo superior al del año precedente (166) y están relacionadas, en su mayoría, con el cumplimiento de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (ruidos, calor y vibraciones) y de la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad (gases y olores), y en alguna ocasión, con otras combinaciones de ambas.

En este año siguiente a la puesta en explotación de la aplicación SyRCI, se considera que ha supuesto una mejora en la tramitación, aunque presenta todavía cuestiones a mejorar en cuanto a la búsqueda en las tramitaciones. No obstante, la aplicación ha resultado de una usabilidad más fluida.

Por otro lado, existe un gran problema en la asignación de los SyR, que hace demorar la respuesta, no siendo un problema imputable a la unidad gestora si no a la asignadora.

Las medidas de seguimiento de las SyR aplicadas en el Servicio de Inspección han permitido reducir los tiempos de respuestas, situándose en el año 2024 en una media de **8,18 días** desde que es **recibido en esta unidad administrativa**, produciéndose una reducción de un 38 % respecto al año anterior, donde la media alcanzó un valor de tiempo de respuesta de 11,32 días.

No obstante, el tiempo medio, desde que se recibe una solicitud en el Ayuntamiento hasta que es contestada por el Servicio de Inspección es **de 15,97 días**. Lo que implica también una reducción de un 11,9%, ya que en el año anterior el tiempo medio de contestación fue de 18,04 días.

Se pone de manifiesto un problema en la asignación de estas reclamaciones, ya que de media se tarda aproximadamente 7,8 días desde que se recibe la reclamación hasta que es asignada al servicio competente.

No obstante, en el caso de las SYR en las que se denuncia la actuación de una actividad o un particular, por incumplimiento de la OPCAT o de la OCAS, dado que no son propiamente una SYR, se considera que no deberían entrar por este conducto, pues para que puedan ser atendidas como tal se requiere que la identificación del denunciante sea fehaciente.

Para evitar demoras en la tramitación, se propone que en estos casos no se asigne el SYR y se informe al interesado, desde el propio equipo de asignación, de cual es el conducto adecuado para presentar la denuncia:

> "*puede presentar su denuncia de forma presencial en cualquiera de los registros reglamentarios, así como de forma electrónica mediante certificados que permitan la acreditación de la autenticidad del interesado y sean admitidos a través de la Sede electrónica de Ayuntamiento de Madrid sede.madrid.es:*
>
> - *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por ruidos interiores y exteriores.*

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

➢ *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por contaminación atmosférica por emisión de humos"*

En el Anexo II de este documento se detallan la totalidad de solicitudes recibidas, así como las fechas de recepción tanto en los registros municipales como en el Servicio de Inspección como la fecha efectiva de contestación, el distrito y tipo de reclamación a los que se refiere las solicitudes.

En materia de Calidad del Aire y Educación Ambiental:

Servicio de Calidad del Aire

Durante el año 2024 se han recibido 9 SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone un 44% menos que en 2023 y una reducción del 59% y el 72% con respecto los años 2022 y 2021, respectivamente. Destacar que desde el 2019 se han reducido las SyR referentes a la contaminación atmosférica en un 98%. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se ha producido en los cinco últimos años.

Como consecuencia de esta situación, durante 2024 no se ha activado ninguna vez el Protocolo de actuación para episodios de contaminación de dióxido de nitrógeno en la ciudad de Madrid, que conlleva entre otras medidas la limitación del estacionamiento y circulación de vehículos. También cabe resaltar que este año ha sido el tercero consecutivo donde se cumplen los límites marcados por la legislación para el dióxido de nitrógeno (NO_2). En este contexto, el resultado ha sido una disminución del número de SyR remitidas por parte de la ciudadanía en las materias relacionadas con la calidad del aire.

Los motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal son:

- Ubicación de la unidad móvil de medición de la calidad del aire en la Plaza de Ágata.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

- La prohibición de la circulación de vehículos en general y los de tipo A (sin distintivo ambiental), en particular.
- Solicitud de baja del servicio de avisos por SMS.
- Quejas por la contaminación y más información sobre los altos niveles de PM2,5, que se implemente más avisos y se tomen medidas para reducirla.
- Queja por el permiso de vuelo de aviones y helicópteros en aire el día de la Hispanidad y que en cambio se prohíba circular en coche.

Departamento de Educación Ambiental

Uno de los servicios municipales encargados de fomentar la conciencia ambiental es el Departamento de Educación Ambiental que, entre otras, tiene las competencias de organizar y participar en talleres, programas y campañas de información, concienciación y sensibilización, tales como la recogida de residuos, el uso del contenedor de ropa, los efectos del ruido nocturno, la contaminación del aire, el compostaje, el consumo y relación con el cambio climático, la reducción del envasado de plástico, la movilidad responsable, la mejora de los entornos escolares, la divulgación del patrimonio verde y otras actuaciones.

En el año 2024 se han recibido un total de **14 solicitudes**, de las que se han aceptado y se han contestado en plazo **11, y 3** han sido rechazadas por no ser competencia lo que se solicitaba con las funciones del Departamento.

A lo largo del año 2024, se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de *"Educar hoy por un Madrid más sostenible",* "integrado por tres módulos (consumo y recursos naturales, espacio público e intervención en el entorno escolar y Movilidad STARS).

Se han incrementado el número de centros educativos pertenecientes al "Programa de la Red de Huertos Ecológicos Escolares" y también ha sido incrementado el número de huertos urbanos dentro del Programa de Huertos Urbanos Comunitarios Programa municipal de huertos urbanos comunitarios de Madrid - Encuentra tu huerto - Ayuntamiento de Madrid

Además, se continua incrementando los huertos municipales que participan en "Programa municipal de creación y dinamización de huertos en centros municipales del Ayuntamiento de Madrid". Este Programa, tiene como finalidad la creación de huertos, la formación de sus usuarios y la dinamización de estos para que el huerto sea una forma de ocio saludable y colectivo en los centros municipales que lo demanden y sea factible, y entre ellos, forman parte de este proyecto numerosos centros de mayores, centros de día, centros de Madrid-Salud, centros terapéuticos, centros socioculturales, bibliotecas municipales, centros de ayuda contra la drogadicción, etc.

El pasado año se continuó con el nuevo programa sobre consumo de textiles denominado: "***Mercadea",*** el cual es una intervención educativa del Departamento de Educación Ambiental. Está dirigida también a los comerciantes, pero sobre todo a la clientela, para apoyar la estrategia de sostenibilidad de los mercados municipales, que era muy demandada.

También el stand informativo está itinerando por las distintas Universidades de la ciudad.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

La mesa informativa que se instala en cada mercado está atendida por tres profesionales de la educación ambiental que inciden en: Reducción de residuos orgánicos y plásticos, el fomento de alimentación sostenible, económica y de temporada, y en la separación de residuos, en especial de la fracción orgánica, el aceite vegetal y los residuos textiles. También se visitan los mercadillos municipales. La acogida está siendo satisfactoria pues se extiende el conocimiento sobre residuos a un público distinto e interesado.

Sigue teniendo muy buena acogida el programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" que se ha venido desarrollando como en años anteriores. Los ciudadanos valoran muy positivamente la existencia de campañas de educación ambiental y programas dirigidos a la educación y concienciación (talleres, campañas, actividades, programas, etc.).

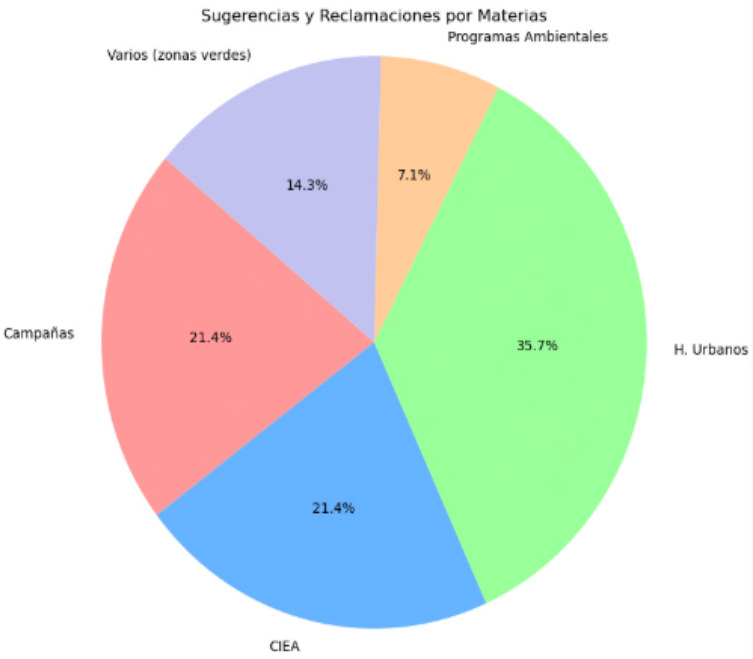
Todos estos programas, proyectos y actuaciones, continúan en el **2025**

En cuanto a las SYRs que han entrado en el Departamento en **2024**

TOTAL = 14 (incluidas aceptadas y rechazadas)

11 aceptadas (4 sugerencias – 7 reclamaciones y 0 felicitaciones)

3 rechazadas (0 sugerencias – 2 reclamaciones – 1 felicitación)



Por MATERIAS;

- **Campañas = 3** (2 aceptadas y 1 rechazada (era de limpiezas)
- **CIEA = 3** (sugerencias aceptadas)
- **H. Urbanos = 5** (aceptadas)
- **Programas Ambientales = 1** (aceptada)
- **Varios (zonas verdes) = 2** rechazadas

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Las de Huertos Urbanos, en general tienen que ver con comportamientos cívicos de los usuarios y con consultas sobre el funcionamiento de las concesiones.

Las campañas suelen ser sobre solicitudes de nuevas campañas de sensibilización, a menudo relacionadas con el tema de los residuos urbanos.

Las de los Centros de Información y Educación Ambiental sobre ampliación e incremento de las actividades que venimos realizando, sobre consultas como por ejemplo la asistencia de mascotas a las visitas, o sobre temas web.

Y en cuanto a los programas ambientales, suelen referirse a "Hábitat Madrid" y cómo acceder a las inscripciones.

En materia de Disciplina Ambiental:

En la Subdirección General de Disciplina Ambiental, durante el año 2024, se han recibido un total de **9 SyR**, distribuyéndose de la siguiente manera en función del motivo de presentación:

- **5 SyR** (55,56%) eran relativas a obtener información sobre el **estado de tramitación de procedimientos y a plantear alegaciones.**
- **3 SyR** (33,33%) **se asignaron de manera incorrecta** a la Subdirección General de Disciplina Ambiental y se redirigieron a otras unidades.
- **1 SyR** (11,11%) era relativa a conocer el **origen de los datos que aparecían visualizados en el espacio "Carpeta Ciudadana**".

En materia de Gestión de la Movilidad:

Las SYR recibidas, en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, hacen referencia a las siguientes submaterias:

- **Madrid 360,** que incluye las Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBEDEP) Distrito Centro y Plaza Elíptica, así como el DUM Madrid 360.
- **SER,** en el bloque de análisis de estacionamiento regulado.
- **Señalización de Tráfico**, en el bloque de análisis Tráfico y circulación.

Madrid 360

Las causas principales de la presentación de SyR durante 2024 en esta submateria han guardado relación con:

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

- Distrito Centro (DC). Tramitación de permisos de acceso a la zona, como puedan ser invitaciones tanto de residentes como de establecimientos. Funcionamiento del sistema al tramitar los permisos. Solicitudes de información sobre trámites para Tarjetas de estacionamiento de los vehículos de las personas con movilidad reducida (en adelante TEPMR). Consultas de empresas que disponen vehículos industriales con categoría ambiental "B", así como quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a la citada ZBEDEP Distrito Centro.

- Plaza Elíptica. Se detecta una disminución de las incidencias, siendo la más destacable la categoría de denuncias.

- Quejas, Corresponden en la mayor parte de los casos a ciudadanos que han sido denunciados por infracciones en el tramo urbano de la A-42, así como ciudadanos empadronados que adquirieron su vehículo después de la fecha de entrada en vigor de la Ordenanza de Movilidad Sostenible (en adelante OMS)

- DUM Madrid 360. Quejas relacionadas con el uso de la aplicación de Carga y Descarga Inteligente, tanto en el ámbito de la Distribución Urbana de Mercancías (DUM) como en el de TEPMR. Asimismo, se han registrado reclamaciones de ciudadanos y empresas que no pueden continuar utilizando estas zonas al no ser su actividad considerada dentro de la categoría DUM.

En el año 2024 se ha observado un aumento en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 37% de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2023.

El total SYR tramitadas de enero a diciembre 2024 en esta submateria son: 580.

Los porcentajes de las incidencias más relevantes respecto del total anual de SYR en el año 2024 serían:

- **Tramitación de Permisos de acceso en DC**: 228. Respecto del total anual supone un 39%
- Problemas técnicos en aplicación informática y en sede electrónica: 115. Respecto del total anual supone un 20 %
- **Quejas sobre regulación en DC**: 62. Respecto del total anual supone un 11%
- Denuncias: 46. Respecto del total anual supone un 8%
- DUM 360: 46. Respecto del total anual supone un 8%
- Vehículos sin etiqueta: 20. Respecto de total anual supone un 3%

Del análisis de los datos se detecta una mayor incidencia de SYR en la categoría de tramitación de permisos de acceso, reflejando un mayor volumen durante los meses de enero y febrero, que coincide con la adaptación y mejora de la aplicación informática en el proceso de tramitación de las invitaciones. Esta situación ha generado cierta confusión entre los usuarios, deducida de la experiencia previa y las inercias adquiridas en la realización de estas acciones antes de la implementación de dicho cambio.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Asimismo, en el mes de mayo se produjo una incidencia informática puntual en la aplicación informática de gestión de DC que ha dificultado la tramitación de los permisos de acceso (invitaciones), y ocasionó un aumento correlativo de las reclamaciones vinculadas al proceso durante ese mes. Estas incidencias por problemas técnicos han afectado también a la sede electrónica.

La incidencia, producida entre los días 29 de abril y 3 de mayo de 2024, aunque detectada alrededor del 19 de abril, afectó a todas las categorías de permisos

A las anteriores circunstancias, hay que añadir las concernientes a las denuncias y quejas relacionadas con la normativa reguladora, cuyo volumen se ha mantenido constante a lo largo del año 2024. No obstante, se han incorporado algunas reclamaciones específicas derivadas de la publicación de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 17 de septiembre de 2024, que afecta a algunos preceptos de la OMS

Debe hacerse referencia también a las SYR presentadas durante el mes de diciembre 2024, que traen causa de los efectos del artículo 49.7 de la OMS respecto a vehículos sin clasificación medioambiental, así como de la finalización del plazo otorgado por la disposición transitoria cuarta de la citada disposición. Y se añaden las que traen causa de la Resolución de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, de 23 de diciembre de 2024, por el que establece un periodo de aviso de doce meses, hasta el 31 de diciembre de 2025, para los turismos con clasificación ambiental “A”, que cumplan con los requisitos de encontrarse domiciliados en la ciudad de Madrid en el Registro de Vehículos y figuren de alta en el padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid, así como por el posterior Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local, en virtud del cual, en el año 2025, los vehículos sin clasificación ambiental quedan excepcionados de la prohibición de estacionar prevista en el art. 49.7 de la OMS, siempre que sus titulares dispongan de la autorización de residente para el SER en su barrio, y que cumplan los requisitos exigidos por la OMS. Estas disposiciones han ocasionado solicitudes de ciudadanos que pretendían la extensión de sus efectos al ámbito territorial del Distrito Centro, o que manifestaban dudas en relación con su aplicación

Por último, las SyR siguen siendo uno de los canales de comunicación de incidencias relativas a las aplicaciones informáticas de gestión, y constituyen en consecuencia una vía privilegiada de detección de problemáticas casi en tiempo real.

SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)

En el año 2024 se ha observado un descenso en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 8% de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2023.

El total, el número de SYR tramitadas de enero a diciembre 2024 en esta submateria asciende a 1673.

Los porcentajes de las incidencias más relevantes respecto del total anual de SYR en el año 2024 son los siguientes:

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

- **Tramitación de autorizaciones SER:** 457. Respecto del total anual supone un 27%
- **Denuncias:** 279. Respecto del total anual supone un 17%
- **Parquímetros:** 239. Respecto del total anual supone un 14%
- **Modificación de distribución zona SER:** 204. Respecto del total anual supone un 12%
- **Solicitud nuevas zonas SER:** 166. Respecto del total anual supone un 10%
- **Controladores:** 121. Respecto del total anual supone un 7%
- **Vehículo sin etiqueta medioambiental:** 108. Respecto del total anual supone un 6%

De los datos analizados se desprende un ligero descenso que ha venido motivado con carácter principal por la adjudicación de la categoría DUM 360 a la submateria MADRID 360.

Se detecta una mayor incidencia de SYR en la categoría de "tramitación de autorizaciones SER", que se ha mantenido constante a lo largo del año, con los meses de enero y diciembre como los de mayor volumen, debido a la coincidencia con la renovación y alta de las autorizaciones del SER, que da lugar a diversas incidencias (olvidos en la renovación, dificultades con el manejo de la web, etc.), que hay que atender con carácter habitual

A las anteriores se añaden las SYR de diciembre 2024, que vienen originadas por la aplicación del artículo 49.7 de la OMS respecto a los vehículos sin clasificación ambiental, y la finalización del plazo otorgado en la disposición transitoria cuarta de la citada disposición, a las que se añaden las que traen causa de la ya mencionada Resolución de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, de 23 de diciembre de 2024, por la que el Ayuntamiento de Madrid establece un periodo de aviso de doce meses, hasta el 31 de diciembre de 2025, para los turismos con clasificación ambiental "A", que cumplan con los requisitos de encontrarse domiciliados en la ciudad de Madrid en el Registro de Vehículos y figurar de alta en el padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) del Ayuntamiento de Madrid, así como por el posterior Acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local, en virtud del cual, en el año 2025, los vehículos sin clasificación ambiental quedan excepcionados de la prohibición de estacionar prevista en el art. 49.7 de la OMS, siempre que sus titulares dispongan de la autorización de residente para el SER en su barrio, y que cumplan los requisitos exigidos por la OMS.

A continuación, le siguen en número de reclamaciones, las cuestiones relacionadas con las denuncias del SER, derivadas de estacionamientos indebidos, confusión de barrio, error en matrícula, las concernientes a las TEPMR, las deducidas de rebasar el tiempo máximo, así como las incidencias con los parquímetros (falta de tique incidentes relacionados con el funcionamiento, solicitud de devolución del importe introducido, tarifa base, etc.).

Todas estas cuestiones, invocadas en las SYR, tienen su origen en la disconformidad con la actuación de los controladores, y con los procedimientos sancionadores iniciados a partir de las correspondientes denuncias.

A continuación, en volumen de SYR, se encuentran aquellas categorizadas como "solicitud de nuevas zonas SER" y "modificación de distribución zona SER", concentrándose, principalmente, en los meses de septiembre a diciembre. Se considera que estas SYR están motivadas por las incidencias (desacuerdo en la distribución de zonas, confusión en la forma y plazos para la tramitación de la autorización SER, etc.), generadas con motivo

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

de la implantación del SER en el barrio de Moscardó, (fase I), del distrito de Usera, a partir del 16 de septiembre de 2024, última ampliación del servicio realizada en el año 2024 ejercicio.

A lo largo del año, se siguen recibiendo SYR vinculadas al efecto frontera que se genera en los barrios de Concepción, Pueblo Nuevo, San Juan Bautista y Atalaya, todos ellos en el Distrito de Ciudad Lineal, como consecuencia de la implantación del SER en los barrios de Ventas, Quintana y San Pascual, mediante las cuales se solicita la ampliación del Servicio al resto de áreas del Distrito no incluidas en el Anexo I de la OMS..

Asimismo, con motivo del efecto frontera en otros barrios, dificultad de aparcamiento, y otras causas vinculadas al servicio, se reciben SYR en las que se solicita la implantación del SER en otras zonas de la Ciudad de Madrid

Finalmente, cabe reseñar un año más las abundantes felicitaciones recibidas por la labor del personal, tanto en régimen de teletrabajo como en atención presencial de la Oficina Especializada del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad del mismo.

Señalización de Tráfico

En esta submateria se ha registrado un descenso en el número de SyR formuladas en 2024 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como también ya se expuso en el informe emitido en 2022, en materia de señalización del tráfico, resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y administración, SyR o Avisos Madrid, y sigue siendo constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto. Así, en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de Movilidad (CIM) de la ciudad de Madrid, mientras que en el caso de los avisos de Avisos Madrid, estos llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente de limpieza de señales y de repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS.

La temática de las SyR versa acerca del aspecto de la conservación de señales, así como sobre las peticiones de señalización horizontal, vertical, informativa urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y motos, la instalación de espejos parabólicos y sobre los aspectos no relacionados con señalización (incluidos en el apartado de “otros”) como aparca bicis, vías ciclistas, bolardos o vallas.

Total, SYR tramitadas de enero a diciembre 2024 en esta submateria son: 608

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En materia de Energía y Cambio Climático:

En lo referente a las peticiones de infraestructuras de recarga de baterías de vehículos eléctricos, tal y como se informa a los ciudadanos, se debe tener en cuenta que la recarga de baterías de vehículos eléctricos ni es un servicio público ni una competencia propia del Ayuntamiento de Madrid.

En todo caso, dado que el Ayuntamiento tiene entre sus actuaciones prioritarias el fomento de la movilidad eléctrica, se han adoptado las siguientes actuaciones para promover la creación de una infraestructura de recarga suficiente:

- Convocatorias de subvenciones para la ejecución de instalaciones de recarga en estacionamientos de vehículos.
- Regulación en la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad de la dotación de infraestructura de recarga mínima en edificios de uso no residencial, nuevos y existentes.
- Expansión de la red de estaciones de recarga en vía pública, en régimen concesional, a los distritos periféricos. Mediante dos convocatorias de concesión demanial de la vía pública para la recarga de baterías, la primera de ellas resuelta en junio de 2023 y la segunda en tramitación, se contará a finales de 2025 con una red 61 estaciones de recarga, con 180 puntos de recarga, de las que 40 ya estaban en servicio a finales de 2024.
- Creación de electrolineras en parcelas patrimoniales del Ayuntamiento, la primera de ellas a través de la concesión demanial de una parcela para la instalación de 47 puntos de recarga, cuya puesta en servicio está prevista en 2025.

Las incidencias sobre la demora de la puesta en servicio de las nuevas estaciones de recarga en vía pública estaban motivadas, en todos los casos, por incidencias en la gestión por parte del distribuidor de electricidad de la conexión eléctrica del nuevo punto de suministro para la recarga de baterías, sin que los concesionarios hayan incumplido sus obligaciones de ejecución en los plazos establecidos.

En lo relativo a las subvenciones, la regulación propia de las subvenciones del Ayuntamiento de Madrid no permite optar, con carácter general, por el procedimiento de concesión directa con lo que se deben establecer plazos para recibir, valorar y ordenar las solicitudes, con lo que no es posible mantener permanentemente abiertas las convocatorias ni disminuir los plazos de tramitación.

No obstante, en la convocatoria de subvenciones para la renovación de vehículos particulares de 2024 se ha incrementado el plazo de tiempo para la presentación de solicitudes y se han incrementado los fondos disponibles con el objetivo de que el plazo durante el que los ciudadanos puedan beneficiarse de las ayudas sea mayor, sin demorar en exceso el plazo para la resolución de la convocatoria y pago de las ayudas.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Tampoco es viable prorratear los fondos disponibles para un mayor alcance de beneficiarios puesto que se reduciría sensiblemente el incentivo y perdería el carácter motivador de la ayuda. En la convocatoria de 2025 se modificarán los importes de los incentivos para alcanzar a un mayor número de beneficiarios.

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental:

En la Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido.

El Departamento de Control Acústico, tratando de reducir las reclamaciones recibidas por ruido ha realizado las siguientes acciones:

Tabla 1: Acciones y medidas ejecutadas en 2024 y previstas para 2025

Id	Descripción	Fecha Prevista	Grado Ejecución
General			
1	Elaboración y aprobación de la revisión del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica, con respecto al MER 2021	2024-2025	80%
Eventos en vía pública			
2	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2024 (Nuevo espacio Ibercaja). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones	Jul-2024	100%
3	Desarrollo de formulario para la tramitación de la autorización de superación de niveles conforme al artículo 19 de la OPCAT. Implantación de Expediente electrónico.	2026	10%
4	Análisis condiciones técnicas, horarios de finalización y coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos, análisis de las mejores ubicaciones y orientaciones incluidas visitas de campo al montaje de grandes eventos (Conciertos en instalaciones de IFEMA, y MADCOOL).	2024	continuo
5	Exigencia de autocontrol de niveles de inmisión en fachada de viviendas más afectadas de los grandes eventos y/o conciertos.	2024	100%
Ruido Tráfico			
6	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	2024	continuo
7	Formación a Policía desde el Centro Municipal de Acústica.	2024	continuo
Ruido Trenes			
9	Envío copia SyR a entidad competente en la materia.	Continuo	-
Ruido limpieza vía pública			
10	Mejora de los recursos técnicos y personales del CMA para dar respuesta al incremento del número de inspecciones con motivo de la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.	2024	50%
11	Realización de pruebas de control del ruido a la flota municipal de vehículos destinados al Servicio de Limpieza.	2024	continuo
Comportamientos incívicos			
12	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "salimos sin molestar".	2024	100%
13	Realización de campañas de sensibilización adaptándolas a través de las nuevas tecnologías.	2024	10%

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Servicio de Inspección

El Servicio de Inspección está involucrado en dos cartas de Servicios, la de Calidad del Aire y la de Control del Ruido, en ambas cartas, uno de los compromisos es el tiempo de respuesta que se da desde la unidad gestora a estas solicitudes. Cumpliéndose sobradamente con los estándares municipales.

Por tanto, la acción de mejora resulta continua a lo largo del tiempo, tanto en tiempos de respuesta como en calidad del servicio prestado.

No obstante, en el caso de las SYR en las que se denuncia la actuación de una actividad o un particular, por incumplimiento de la OPCAT o de la OCAS, dado que no son propiamente una SYR, se considera que no deberían entrar por este conducto, pues para que puedan ser atendidas como tal se requiere que la identificación del denunciante sea fehaciente.

Para evitar demoras en la tramitación, se propone que en estos casos no se asigne el SYR y se informe al interesado, desde el propio equipo de asignación, del cual es el conducto adecuado para presentar la denuncia:

> "*puede presentar su denuncia de forma presencial en cualquiera de los registros reglamentarios, así como de forma electrónica mediante certificados que permitan la acreditación de la autenticidad del interesado y sean admitidos a través de la Sede electrónica de Ayuntamiento de Madrid sede.madrid.es:*
>
> - *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por ruidos interiores y exteriores.*
> - *Trámites para ciudadanos > Temas > Vía pública y medio ambiente > Ruidos y humos > Denuncias por contaminación atmosférica por emisión de humos"*

En materia de Calidad del Aire y Educación Ambiental:

Servicio de Calidad del Aire

Se ha continuado prestando especial atención a la mejora de las herramientas del sistema de información a la ciudadanía:

- Durante 2024 ha continuado el desarrollo del proyecto, junto con el organismo autónomo de Informática Ayuntamiento de Madrid (IAM), para renovar y mejorar la App *"Aire de Madrid".*

- También se continúa dando información a través de la red X sobre los episodios de ozono y de intrusión masas de polvo procedentes del Sáhara, así como de la información relevante relacionada con la red de vigilancia de calidad del aire y en general con la calidad del aire.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

- Se revisó los avisos (correo electrónico, web, mensajes SMS, tuits, etc.) de los protocolos de actuación por episodios de contaminación tanto por ozono como de dióxido de nitrógeno. Además de actualizarse los organismos, departamentos y personal implicado en la gestión de los mismos.

- En la web:
  - Se actualizó los siguientes canales: Unidad móvil, red de meteorología, modelos de predicción, informes sobre episodios y canales de información.
  - Se cambia la denominación de Twiter a X en diferentes canales.

Respecto a las SyR relacionadas con la demanda de actuar ante los niveles de contaminación en algún punto de la ciudad, se ha continuado desarrollando las acciones enmarcadas en la Estrategia de Sostenibilidad Madrid 360, especialmente enfocadas en la mejora de la movilidad, el uso de tecnologías y combustibles menos contaminantes, así como el uso eficiente y renovable de la energía.

Al igual que en años anteriores, se tienen en cuenta las peticiones que realiza la ciudadanía a través de las SyR para la realización de campañas con las unidades móviles de medición de la calidad del aire. En este año se ha realizado una campaña en el distrito de Villaverde, en el distrito de Hortaleza (Valdebebas) y en el distrito de Villa de Vallecas.

Departamento de Educación Ambiental

A través de los tres Centros de Información y Educación Ambiental (Retiro, Casa de Campo y Dehesa de la Villa), se seguirá desarrollando las diferentes actividades del programa "*Hábitat Madrid*", y ajustando horarios e información según las peticiones.

Se ha notificado a los huertos urbanos comunitarios la necesidad de mantener los huertos en buenas condiciones y no generar residuos de podas u otros en los alrededores del huerto, que han originado algunas de las quejas de este año.

Se buscan sinergias entre los distintos servicios municipales encargados también de sensibilización en materia de concienciación ambiental, y se desarrollan actividades conjuntas comunicativas y formativas.

En materia de Disciplina Ambiental:

A lo largo del año 2024 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, puesto que tal y como se desprende del análisis expuesto en el apartado anterior, los motivos de presentación no reflejan ninguna deficiencia a subsanar o área de mejora a implementar en el servicio prestado por la Subdirección General de Disciplina Ambiental.

Por lo tanto, tampoco se ha previsto la ejecución de ninguna medida de mejora en este ámbito para el año 2025.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

En relación con las SYR recibidas, las acciones individualizadas llevadas a cabo para resolverlas fueron las siguientes:

- Con respecto a las que consistían en obtener información sobre el estado de tramitación de procedimientos en los que eran interesados, se les facilitó la información.

- Aquellas otras que se asignaron de manera incorrecta, se redirigieron a las unidades competentes.

- La consistente en conocer el origen de los datos que aparecían visualizados en el espacio "Carpeta Ciudadana", se verificó y se le facilitó la información.

En materia de Gestión de la Movilidad:

Medidas y acciones ejecutadas durante el año 2024

En el ámbito de competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, se acometieron, como viene siendo habitual:

- Las peticiones relativas a incidencias en la señalización, que fueron atendidas desde el Departamento Técnico de la Unidad.

- Las incidencias relativas al servicio de BiciMAD, de las cuales se dio inmediato traslado a Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Madrid, como gestora del servicio, para su resolución. Sin perjuicio de ello, cuando es necesario se derivaron a Avisos Madrid.

  Y en todo caso, se vuelve a indicar que desde noviembre de 2022 el servicio ha pasado a ser gestionado directamente por la EMT.

- Respecto al SER, es constante la exigencia a las empresas contratistas para que realicen una labor de formación al personal controlador, tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía, y de un adecuado mantenimiento de las máquinas expendedoras del servicio.

  A lo largo del pasado 2024 se ha procedido a la ampliación efectiva del SER a nuevos barrios, tales como la fase I de Moscardó, posteriormente se amplió al barrio de Almendrales, se completó el barrio de Moscardó y se incluyó una parte del barrio de Pradolongo. Se ha realizado un importante esfuerzo de comunicación, tanto en calle (a través de la colocación de carteles y el reparto de dípticos) como mediante el envío de correos electrónicos y a través del sistema de mensajes cortos de telefonía (*sms)*, así como actualizando la información en la página web del Ayuntamiento, todo ello en colaboración con los distintos Distritos afectados.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

A estos efectos, se han incrementado los medios de atención al ciudadano para una más rápida y mejor prestación del servicio a los residentes de las nuevas zonas, promoviendo la gestión de las autorizaciones de residente, y con carácter excepcional en la propia Oficina especializada del SER de la calle Bustamante.

- El refuerzo de medios humanos de la Subdirección General, tanto en Oficina como en inspección en calle, mediante Programas Temporales de Empleo para la puesta en marcha de las ZBEDEP "Distrito Centro" y "Plaza Elíptica"; la colaboración de personal de EMT, así como la revisión, agilización y automatización de procesos, son medidas con las que se pretende ahondar en una reducción del número de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios, sin perjuicio de la dificultad que ello supone.

- Se ha desarrollado una constante labor informativa acerca de la normativa de aplicación a los servicios gestionados en esta Subdirección y, de manera especial, acerca de las novedades que les han afectado en este ejercicio, a través de distintas vías, incidiendo de manera particular en mantener información clara y actualizada en la página web del Ayuntamiento y en la atención directa a la ciudadanía.

- Se ha desarrollado una labor permanente de mejora de la aplicación informática de gestión y se ha llevado a cabo un estricto seguimiento de la gestión de los parkings de la ZBEDEP DC, que ha dado lugar, en el mismo sentido, a un descenso drástico en las incidencias comunicadas por parte de sus usuarios.

A mediados del mes de octubre de 2023, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid determinó los requisitos para el establecimiento de un sistema automatizado de control del uso y las condiciones de utilización de las reservas de carga y descarga mediante una aplicación, Madrid DUM 360, con el fin de agilizar y modernizar la distribución urbana de mercancías (DUM). En 2024, este Sistema estaba efectivamente implementado y funcionaba correctamente. Esta implementación generó igualmente la recepción de SYR propias del desconocimiento inicial de los usuarios sobre el sistema.

Medidas planificadas para el año 2025

De acuerdo con las medidas incorporadas en la modificación de la OMS, realizada por medio de la Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, , se encuentran el cumplimiento del calendario de prohibiciones de acceso y circulación a la ZBEDEP DC por parte de aquellos vehículos que no cumplan los oportunos requisitos de calificación ambiental, así como, la ampliación del SER a otros barrios y distritos situados fuera del anillo de la M-30, como continuación a las ampliaciones ya realizadas, y de acuerdo con las demandas vecinales y el resultado de los oportunos procesos de consulta ciudadana. Así, de la misma manera que en 2024 se produjo, como se ha indicado, la ampliación a tres barrios de la ciudad, en 2025 se prevé extender el SER a los de Comillas (2186 plazas), Zofío (1887 plazas), Opañel (2760 plazas), San Isidro (401 plazas) y Valdezarza (703 plazas).

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Igualmente se encuentran en ejecución nuevos proyectos que pueden igualmente tener una incidencia en el número de SYR, como el módulo de aviso previo de denuncias de tráfico o, en el ámbito específico del SER, la nueva funcionalidad *Desaparcar*.

Por lo que respecta al Servicio de BiciMAD, el Ayuntamiento ha ejecutado, como medida de mejora del servicio, el modelo de gestión directa del mismo por la EMT.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En materia de Energía y Cambio Climático:

La red de recarga de baterías de acceso público promovida por el Ayuntamiento de Madrid no tiene como finalidad satisfacer las necesidades de recarga de todos los vehículos de los ciudadanos que adquieran este tipo de vehículo sino ofrecer un complemento a las soluciones de recarga habituales de estos vehículos, en domicilio, lugares de trabajo o instalaciones privadas destinadas a esta finalidad, para ayudar a vencer el miedo a la falta de autonomía de los usuarios de este tipo de vehículo.

Incluso con ese carácter de recarga ocasional de oportunidad, los datos de utilización muestran que la infraestructura de recarga de libre acceso es suficiente para el parque de vehículos actual, con promedios de utilización diarios inferiores a tres horas.

En materia de Calidad y Evaluación Ambiental:

Departamento de Control Acústico

A continuación, se realiza un análisis y una valoración de la eficiencia de las acciones y medidas ejecutadas durante el 2024 para retroalimentar el servicio prestado por el Departamento de Control Acústico.

Tabla 2: Valoración de la eficacia de las acciones ejecutadas durante el 2024

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2023	SyR 2024	Mejora
Autorizaciones de Eventos					210	98	-53%[1]
1	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2024 (Nuevo espacio Ibercaja). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones.	Mejora gestión	Barrio Villaverde Alto	100%			
2	Análisis condiciones técnicas, coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos, análisis de las mejores ubicaciones y orientaciones incluidas visitas de campo al montaje de grandes eventos (Conciertos en instalaciones de IFEMA, y MADCOOL,).	Mejora gestión	Barrios de Valdefuentes, Piovera y Villaverde Alto	100%			

[1] Cálculo del índice de mejora = [1-(nº reclamaciones $_{año\ n}$ / nº reclamaciones $_{año\ n-1}$)] x 100

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2023	SyR 2024	Mejora
Ruido Tráfico					27	10	-63%
3	Elaboración del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
4	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
Ruido Trenes					13	11	-15%
5	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			
Comportamientos incívicos					4	1	-75%
6	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			

- Grado de ajuste de las medidas y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.

  Todas las acciones y medidas se han ejecutado para tener un impacto directo en la resolución de cada tipología de reclamación (Eventos en vía pública, ruido de tráfico, etc.)

  Para establecer la contribución al logro de la medida, en términos generales, se ha utilizado como indicador variación del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

  En líneas generales se observa un descenso en el número de reclamaciones, en todos los tipos.

  Existe un descenso en particular las correspondientes a las quejas por autorizaciones de eventos mencionados, en los distritos de Barajas y Arganzuela donde se celebran la mayor parte de los mismos.

  Asimismo, existe un descenso en el número de reclamaciones por ruido de tráfico disminuyendo las quejas en todos los distritos con respecto al año 2023.

  Por último, se observa una ligera disminución de las reclamaciones por ruido de trenes, de las que se han enviado copia a la entidad competente de la infraestructura para su conocimiento y adopción de medidas correctoras en su caso.

- Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia.

  Los recursos utilizados para la mejora del servicio y la subsanación de las deficiencias, en su caso, indicadas en las reclamaciones han sido todos los disponibles en el Departamento de Control Acústico, y su Centro Municipal de Acústica.

- Número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida.

  Para determinar las personas usuarias del servicio del Departamento de Control Acústico se ha valorado el alcance geográfico de la medida.

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Servicio de Inspección

La evaluación, en este caso, está relacionada con el cumplimiento de los plazos fijados en las Carta de Servicios y en la propia aplicación. Los tiempos de respuesta continúan reduciéndose cada año a pesar del incremento de solicitudes, cifrándose en este año en una media de casi 16 días que es un resultado bastante satisfactorio, y que será ya muy difícil de reducir, teniendo en cuenta el inconveniente de los tiempos de asignación no imputables a esta unidad administrativa.

En materia de Calidad del Aire y Educación Ambiental:

Servicio Calidad del Aire

A partir del 1 de enero de 2025 se han iniciado las mediciones de partículas en suspensión PM2,5 y PM10 en la estación de Ensanche de Vallecas, en cumplimiento del compromiso derivado de los presupuestos participativos del Ayuntamiento. A lo que hay que sumar también, las mediciones de PM10 y PM2,5 en la estación de Plaza España y la ampliación para medir PM2,5 en la estación de Tres Olivos. Todo ello, en aras a mejorar la información sobre los distintos contaminantes en la ciudad de Madrid.

Respecto al sistema de información, se ha continuado adaptando a los cambios que se producen en el sistema integral de vigilancia con el objetivo de actualizar la información que se da a la ciudadanía:

- Se publicó el informe de resultados de la encuesta de satisfacción sobre el portal web airedemadrid.madrid.es y se han tenido en cuenta las sugerencias de la ciudadanía, obtenidas a través de esta encuesta, para mejorar la información facilitada a través del Portal Web de calidad del aire.
- Se publicó una actualización del Protocolo de actuación para episodios de contaminación por ozono en la cuidad de Madrid.

Departamento de Educación Ambiental

El incremento de número de huertos urbanos comunitarios y escolares no ha supuesto un aumento de sugerencias y reclamaciones. Se observa un aumento de peticiones por parte de los ciudadanos de creación de más huertos y actuaciones en los mismos. La percepción de los ciudadanos en la realización de talleres en los huertos, visitas guiadas en los mismos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y Huertos Urbanos Comunitarios es positiva.

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales ***"Hábitat Madrid***" tiene una muy buena acogida entre los usuarios. Se ha observado que las reclamaciones recibidas solicitan aumento de horas y actividades.

El total del número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de este año 2024 refleja una reducción importante anual en relación con años anteriores. Se mantiene la tendencia general de reducción anual desde el inicio de este proceso, que en este año ha sido del **57.58%** con respecto al año anterior. Lo cual refleja la tendencia general y la satisfacción

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

de mejora en nuestro trabajo diario, así como el mejor funcionamiento del sistema, es decir estamos en la dirección adecuada orientada a corregir y satisfacer a la ciudadanía de las carencias y expectativas manifestadas por los madrileños/as, que nos llegan a través de las SYRs, y que en ocasiones suponen cambios en la gestión.

Se sigue trabajando en el diseño de nuevas estrategias y planes de comunicación para implementar próximas campañas de sensibilización y concienciación sobre los distintos problemas medioambientales y alimentación, demandado por los usuarios, así como se siguen buscando sinergias conjuntas entre varios servicios municipales para implementar un mayor conocimiento de las problemáticas ambientales.

En materia de Disciplina Ambiental:

Las SYR recibidas en la Subdirección General de Disciplina Ambiental, fueron calificadas como tales de manera impropia, ya que los ciudadanos que las presentaron siendo interesados en un procedimiento de disciplina ambiental, tienen un procedimiento específico y distinto al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para canalizar sus solicitudes de información o alegaciones.

De manera que como ya se ha puesto de manifiesto en el apartado anterior y dado que en el año 2024 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, no procede realizar una evaluación de resultados.

En materia de Gestión de la Movilidad:

Sin perjuicio del incremento en el número de SYR presentadas, en su mayoría debido a la implementación de nuevas medidas o la ampliación de las existentes, las mejoras en la gestión y los procesos implementados en la Subdirección General de Gestión de la Movilidad han tenido un efecto positivo. Estas mejoras han permitido reducir los tiempos de respuesta mediante una asignación más eficiente de las reclamaciones a las unidades correspondientes y la concentración de los principales motivos de las SYR en cuestiones recurrentes.

Asimismo, se ha incidido en el mantenimiento de las medidas ya implantadas, así como, en su evaluación y mejora continua con el objetivo de conseguir una gestión más eficiente de las SYR asignadas a esta Subdirección General.

(firmado electrónicamente)
El Director General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
Fdo.: José Amador Fernández Viejo

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

1. ANEXO II Relación de SyR asignadas al Servicio de Inspección

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/000187	02/01/2024	10/01/2024	16/01/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/001055	09/01/2024	11/01/2024	18/01/2024	VILLA DE VALLECAS	Otros
502/2024/001252	10/01/2024	16/01/2024	26/01/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/001570	11/01/2024	16/01/2024	26/01/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/001163	09/01/2024	16/01/2024	18/01/2024	TETUAN	Gases / olores
502/2024/003927	25/01/2024	29/01/2024	06/02/2024	BARAJAS	Ruidos / gases
502/2024/004005	25/01/2024	29/01/2024	19/02/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/003722	29/01/2024	29/01/2024	07/02/2024	RETIRO	Ruidos
502/2024/004333	28/01/2024	05/02/2024	12/02/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/005657	05/02/2024	08/02/2024	13/02/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/005518	04/02/2024	08/02/2024	12/02/2024	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2024/006090	07/02/2024	13/02/2024	15/02/2024	CHAMBERI	Olores
502/2024/005276	02/02/2024	13/02/2024	14/02/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/007141	13/02/2024	20/02/2024	26/02/2024	CHAMBERI	Ruidos
502/2024/007904	16/02/2024	23/02/2024	26/02/2024	SALAMANCA	Ruidos
502/2024/008976	21/02/2024	26/02/2024	27/02/2024	CHAMBERI	Ruidos
502/2024/009717	27/02/2024	29/02/2024	29/02/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/011065	06/03/2024	07/03/2024	18/03/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/011351	07/03/2024	11/03/2024	18/03/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/011155	06/03/2024	12/03/2024	18/03/2024	RETIRO	Olores
502/2024/011979	11/03/2024	15/03/2024	03/04/2024	CHAMBERI	Ruidos
502/2024/011860	10/03/2024	15/03/2024	03/04/2024	HORTALEZA	Gases / olores
502/2024/011997	11/03/2024	15/03/2024	03/04/2024	SALAMANCA	Ruidos
502/2024/012782	15/03/2024	19/03/2024	03/04/2024	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2024/013684	22/03/2024	26/03/2024	03/04/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/013184	22/03/2024	26/03/2024	03/04/2024	HORTALEZA	Otros
502/2024/014103	25/03/2024	01/04/2024	08/04/2024	CENTRO	Ruidos

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/013663	21/03/2024	02/04/2024	08/04/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/013512	20/03/2024	02/04/2024	08/04/2024	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2024/014087	25/03/2024	02/04/2024	08/04/2024	USERA	Ruidos
502/2024/014843	02/04/2024	03/04/2024	08/04/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/014522	29/03/2024	03/04/2024	08/04/2024	CENTRO	Otros
500/2024/014345	26/03/2024	03/04/2024	08/04/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/015291	04/04/2024	08/04/2024	09/04/2024	MONCLOA-ARAVACA	Otros
502/2024/015077-2	03/04/2024	09/04/2024	09/04/2024	CENTRO	Gases
502/2024/017303	16/04/2024	18/04/2024	26/04/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/017369	16/04/2024	18/04/2024	26/04/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/017978	19/04/2024	24/04/2024	26/04/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/017884	18/04/2024	25/04/2024	26/04/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/018999	25/04/2024	06/05/2024	13/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/019968-2	03/05/2024	08/05/2024	14/05/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/019639	30/04/2024	08/05/2024	14/05/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/020380	06/05/2024	09/05/2024	01/07/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/020472	07/05/2024	09/05/2024	14/05/2024	RETIRO	Ruidos
502/2024/019158	26/04/2024	10/05/2024	14/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/020136	04/05/2024	13/05/2024	14/05/2024	CHAMBERI	Otros
502/2024/020921-1	08/05/2024	13/05/2024	20/05/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/021197	10/05/2024	16/05/2024	19/08/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/021502	12/05/2024	17/05/2024	20/05/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/021264	10/05/2024	17/05/2024	20/05/2024	RETIRO	Ruidos
502/2024/021560	12/05/2024	20/05/2024	28/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/022652	19/05/2024	20/05/2024	28/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/021267-1	10/05/2024	20/05/2024	28/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/021263	10/05/2024	20/05/2024	27/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2014/019439	20/05/2024	20/05/2024	27/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/019484	29/04/2024	20/05/2024	27/05/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/022148-1	15/05/2024	21/05/2024	15/07/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/022819-2	12/05/2024	22/05/2024	27/05/2024	CHAMBERI	Otros
502/2024/023317	22/05/2024	24/05/2024	28/05/2024	ARGANZUELA	Otros
502/2024/023623	24/05/2024	27/05/2024	04/06/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/023581	23/05/2024	28/05/2024	04/06/2024	RETIRO	Ruidos
502/2024/023769	24/05/2024	30/05/2024	04/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/024409-2	28/05/2024	31/05/2024	04/06/2024	MONCLOA-ARAVACA	Ruidos
502/2024/024020-1	27/05/2024	31/05/2024	04/06/2024	SALAMANCA	Ruidos
502/2024/024762	29/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024934	30/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024933	30/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024778-2	29/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024782	29/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024609	29/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/024174	28/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/024579	29/05/2024	03/06/2024	06/06/2024	VICALVARO	Ruidos
502/2024/024618	29/05/2024	04/06/2024	06/06/2024	VICALVARO	Ruidos
502/2024/025329_1	01/06/2024	05/06/2024	10/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/025383	01/06/2024	06/06/2024	13/06/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/025632	03/06/2024	06/06/2024	11/06/2024	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2024/024895	30/05/2024	06/06/2024	10/06/2024	USERA	Gases
502/2024/026364	06/06/2024	10/06/2024	18/06/2024	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2024/026673	07/06/2024	12/06/2024	14/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026685	07/06/2024	12/06/2024	14/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026702	07/06/2024	12/06/2024	14/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026710-1	07/06/2024	12/06/2024	14/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026713	07/06/2024	12/06/2024	17/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026743	08/06/2024	12/06/2024	17/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026746	08/06/2024	12/06/2024	17/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026759	08/06/2024	12/06/2024	17/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026761-1	08/06/2024	12/06/2024	18/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026799-1	08/06/2024	12/06/2024	18/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026802	08/06/2024	12/06/2024	19/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/026804	08/06/2024	12/06/2024	19/06/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/027246	11/06/2024	13/06/2024	18/06/2024	CHAMBERI	Ruidos
502/2024/026610	07/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos / vibraciones
502/2024/026214-2	05/06/2024	13/06/2024	14/06/2024	VICALVARO	Ruidos
502/2024/02538	01/06/2024	14/06/2024	21/06/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/026604	07/06/2024	14/06/2024	21/06/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Otros
502/2024/028867	19/06/2024	21/06/2024	09/07/2024	TETUAN	Calor
502/2024/028601	18/06/2024	24/06/2024	05/08/2024	USERA	Otros
502/2024/028969	20/06/2024	25/06/2024	04/07/2024	ARGANZUELA	Ruidos

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/029351	23/06/2024	25/06/2024	08/07/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/029345	24/06/2024	25/06/2024	08/07/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/029347	24/06/2024	25/06/2024	08/07/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/029068	24/06/2024	25/06/2024	10/07/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/029072	24/06/2024	25/06/2024	05/07/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/026706	07/06/2024	27/06/2024	08/07/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/023739-2	24/05/2024	01/07/2024	11/07/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/028778	19/06/2024	01/07/2024	04/07/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/029349	23/06/2024	10/07/2024	11/07/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/029352	23/06/2024	10/07/2024	11/07/2024	BARAJAS	Ruidos
502/2024/032548	11/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/033818	18/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CENTRO	Otros
502/2024/032601	11/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034071/1	20/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034171	21/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034603-1	24/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034327-1	22/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034605	24/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034072	20/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034075-1	21/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034158	21/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos / vibraciones
502/2024/033898	19/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/035822	01/08/2024	05/08/2024	12/08/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/034032	20/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	TETUAN	Ruidos / vibraciones
502/2024/034179	21/07/2024	05/08/2024	12/08/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/032791	12/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/032937	14/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/033101	15/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034165	21/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/034182	21/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024034224	22/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/036248	05/08/2024	06/08/2024	12/08/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/032723	12/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	PUENTE DE VALLECAS	Gases
502/2024/34736	30/07/2024	06/08/2024	12/08/2024	VICALVARO	Ruidos
502/2024/037282	13/08/2024	19/08/2024	19/08/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/036193	04/08/2024	19/08/2024	19/08/2024	CHAMARTIN	Ruidos

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/037173	13/10/2024	20/08/2024	30/08/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/036926-2	10/08/2024	21/08/2024	30/08/2024	USERA	Ruidos
502/2024/038102	21/08/2024	22/08/2024	02/09/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/037277	13/08/2024	26/08/2024	02/09/2024	LATINA	Ruidos
502/2024/037777	19/08/2024	26/08/2024	02/09/2024	USERA	Calor
502/2024/039724	03/09/2024	05/09/2024	20/09/2024	FUENCARRAL-EL PARDO	Ruidos
502/2024/040882	10/09/2024	12/09/2024	20/09/2024	CARABANCHEL	Otros
502/2024/041026-2	10/09/2024	17/09/2024	26/09/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/041576	13/09/2024	17/09/2024	26/09/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/041678	13/09/2024	17/09/2024	26/09/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/041492	12/09/2024	17/09/2024	26/09/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/042137	17/09/2024	18/09/2024	26/09/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/038833	28/08/2024	19/09/2024	26/09/2024	SAN BLAS-CANILLEJAS	Ruidos
502/2024/041993	16/09/2024	20/09/2024	26/09/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/037313	14/08/2024	24/09/2024	26/09/2024	TETUAN	Ruidos / calor
502/2024/044130	26/09/2024	30/09/2024	16/10/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/044096	26/09/2024	30/09/2024	16/10/2024	TETUAN	Ruidos
502/2024/045381	03/10/2024	16/10/2024	25/10/2024	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2024/045926	06/10/2024	16/10/2024	25/10/2024	MORATALAZ	Ruidos
502/2024/040270	05/09/2024	16/10/2024	25/10/2024	SALAMANCA	Ruidos
502/2024/045771	05/10/2024	17/10/2024	25/10/2024	ARGANZUELA	Gases
502/2024/045771	05/10/2024	17/10/2024	25/10/2024	ARGANZUELA	Ruidos
502/2024/047196	12/10/2024	18/10/2024	25/10/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/047973-2	16/10/2024	21/10/2024	25/10/2024	RETIRO	Ruidos
502/2024/046155	07/10/2024	21/10/2024	25/10/2024	USERA	Ruidos
502/2024/048898	21/10/2024	23/10/2024	25/10/2024	VILLAVERDE	Olores
502/2024/050169	28/10/2024	06/11/2024	25/11/2024	CENTRO	Ruidos
502/2024/050425-2	30/10/2024	11/11/2024	21/11/2024	CHAMBERI	Ruidos
502/2024/052183	10/11/2024	12/11/2024	22/11/2024	CARABANCHEL	Ruidos
502/2024/050509	30/10/2024	12/11/2024	21/11/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/052221	10/11/2024	14/11/2024	22/11/2024	HORTALEZA	Ruidos
502/2024/052945	14/11/2024	14/11/2024	21/11/2024	VILLA DE VALLECAS	Ruidos
502/2024/050574	31/10/2024	15/11/2024	25/11/2024	CHAMARTIN	Ruidos
502/2024/054336	21/11/2024	22/11/2024	11/12/2024	ARGANZUELA	Otros
502/2024/053210	15/11/2024	27/11/2024	11/12/2024	MORATALAZ	Otros
502/2024/058558	15/12/2024	17/12/2024	26/12/2024	CARABANCHEL	Ruidos / gases

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

Número SyR	Fecha entrada en Ayunta-miento	Fecha entrada en Servicio	Fecha respuesta	Distrito	Motivo Reclamación
502/2024/059185	18/12/2024	20/12/2024	26/12/2024	PUENTE DE VALLECAS	Ruidos
502/2024/059328	19/12/2024	26/12/2024	08/01/2025	CENTRO	Otros
502/2024/060166	26/12/2024	27/12/2024	08/01/2025	MORATALAZ	Ruidos
502/2024/060263	26/12/2024	30/12/2024	08/01/2025	CIUDAD LINEAL	Ruidos
502/2024/059503	20/12/2024	20/01/2025	31/01/2025	BARAJAS	Ruidos

C/ Bustamante 16, 5ª planta
28045 MADRID
T.: +34 91513 23 40
dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 12:28:54
CSV : 16Z7G4ZTFKR7AHZV

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Todas las sugerencias y reclamaciones (SYR) recibidas en esta Dirección General durante el año 2024 están directamente vinculadas a las competencias en la gestión del agua, el saneamiento y las zonas verdes de la ciudad.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes de Madrid se encarga de la administración y mejora de los recursos hídricos y las áreas verdes de la ciudad. En cuanto a la gestión del agua, se llevan a cabo iniciativas para mejorar y optimizar su uso, promoviendo la reutilización del agua en aplicaciones que no requieren una calidad tan alta. Estas acciones no solo contribuyen a un ahorro económico considerable, sino que también ofrecen numerosos beneficios ambientales y económicos.

Además, gestiona junto con el Canal de Isabel II, en virtud del Convenio de Encomienda de Gestión de los servicios de saneamiento suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y el Canal de Isabel II, el sistema de alcantarillado de la ciudad. Asimismo, vela por el mantenimiento de las fuentes de agua potable y los hidrantes en la vía pública, garantizando así el correcto funcionamiento de estos elementos esenciales para la ciudad e incrementando, anualmente, su número para mejorar el acceso al agua y reforzar la infraestructura urbana.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

En el ámbito de las zonas verdes, las competencias de la Dirección General abarcan la conservación y el mantenimiento de todos los parques y espacios verdes de Madrid, independientemente de su tamaño. Además, incluyen el cuidado del arbolado urbano, garantizando su adecuado desarrollo, salud y renovación cuando sea necesario. A través de estas acciones se busca, no solo preservar la biodiversidad y el equilibrio ecológico, sino también mejorar la calidad del entorno urbano y el bienestar de la ciudadanía.

En el análisis del número total de sugerencias y reclamaciones (SYR) durante el año 2024, se observa que se recibieron **5.633 SYR**. Además, a través del sistema de AVISOS SIC, se gestionaron **96 SYR adicionales**. Esto hace un total de **5.729 SYR**, cifra que engloba el conjunto de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año.

Este volumen de comunicaciones refleja un interés activo en la mejora de la gestión pública, así como el alto grado de implicación y participación de los madrileños en la optimización de los servicios relacionados con la gestión del agua, el saneamiento y las zonas verdes. Esto permite a la Dirección General evaluar y mejorar continuamente sus actuaciones, ya que las sugerencias pueden aportar ideas valiosas para optimizar procesos y la calidad de las prestaciones, mientras que las reclamaciones señalan áreas de oportunidad y posibles deficiencias que requieren atención.

Es importante destacar que esta cifra incluye tanto sugerencias como reclamaciones y felicitaciones, lo que indica un compromiso por parte de la ciudadanía no solo en señalar problemas, sino también en reconocer y valorar los aspectos positivos de la gestión.

El análisis detallado de estas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones permitirá identificar tendencias, áreas de mayor preocupación ciudadana y oportunidades de mejora en la prestación de servicios. Esta información es fundamental para la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas más efectivas y orientadas a las necesidades de la comunidad.

ANÁLISIS POR CONCEPTOS

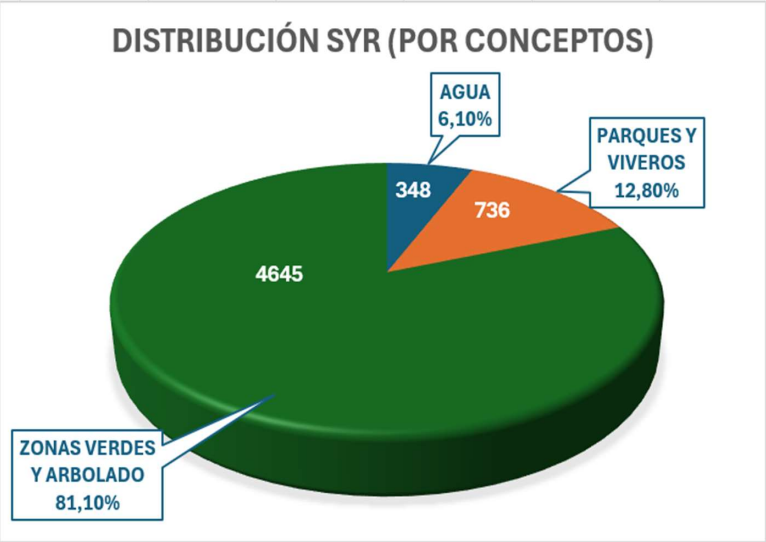
Durante el año 2024, la distribución porcentual de todas las SYR recibidas por conceptos ha sido de:

- **6,1%,** submateria de agua, en número total de **348.**
- **12,8%** parques y viveros, en un total de **736**.
- **81,1%** zonas verdes y arbolado, en un total de **4.645**.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE



Este gráfico muestra la distribución anual total de las SYR recibidas durante el año 2024, clasificadas en tres conceptos principales: Agua, Parques y viveros, y Zonas verdes y arbolado. Los datos se presentan en porcentajes y números, lo que permite una comprensión clara de la proporción de SYR asociadas a cada concepto. La distribución de las SYR permite identificar las áreas donde los ciudadanos tienen más inquietudes o problemas.

- **Zonas verdes y arbolado**: Es el concepto con mayor número de incidencias registradas, con un 81,10% del total, equivalente a 4.645 SYR. Esto pone de manifiesto que la ciudadanía expresa una gran preocupación por el mantenimiento y el estado de las áreas verdes, que incluyen parques no cubiertos por el contrato de mantenimiento integral, medianas, arbolado, arbustos y cualquier zona con elementos vegetales. Además, las incidencias abarcan desde podas y plagas, hasta la presencia de cotorras y alcorques vacíos, lo que evidencia la necesidad de prestar especial atención a este ámbito.

- **Parques y Viveros**: representa el 12,80% del total, con 736 SYR. Aunque este porcentaje es menor que el anterior, sigue siendo una cifra significativa de incidencias. Esto refleja el alto nivel de interés de parte de la población y la importancia del mantenimiento y la conservación de estos espacios recreativos, gestionados bajo el contrato integral de conservación. Entre ellos se encuentran algunos de los parques más emblemáticos y antiguos de la ciudad, como El Retiro, el Parque del Oeste, la Casa de Campo, los Jardines de Sabatini, la Dehesa de la Villa, El Capricho, la Quinta de Torre Arias, la Quinta de los Molinos, Madrid Río y Juan Carlos I, entre otros.

- **Agua**: Es la categoría con el menor número de SYR, con un 6,10% del total, equivalente a 348 incidencias. A pesar de ser el porcentaje más bajo, refleja una gran preocupación por la gestión del agua, el estado del saneamiento y los recursos hídricos en Madrid.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

En general, el gráfico indica que la gestión y conservación de los espacios verdes es el aspecto que más preocupa a los ciudadanos, ya que concentra más del 80% de las sugerencias y reclamaciones. Esto resalta la necesidad de prestar especial atención a su mantenimiento para mejorar la calidad de vida urbana.

ANÁLISIS VARIACIÓN PORCENTUAL POR CONCEPTOS

La variación porcentual del número de SYR en el ejercicio 2024, en comparación con el año anterior, por conceptos, ha sido la siguiente:

- **Agua**: La disminución es del **33,08%**.
- **Parques y viveros**: La disminución es del **37,63%**.
- **Zonas verdes y arbolado**: En este caso, hubo un **aumento** del **6,68%**.

El análisis de la variación porcentual de las SYR en 2024, en comparación con el año anterior, muestra una tendencia general a la baja en la mayoría de los conceptos, excepto en "Zonas verdes y arbolado".

A continuación, se analizan los factores que han podido afectar al número de SYR en 2024:

- **Agua**: Se ha observado una disminución significativa del 33,08% en el número de SYR relacionadas con el agua. Esto podría deberse a mejoras en la gestión del servicio, una menor incidencia de problemas en esta área, una mayor satisfacción de los ciudadanos o una menor participación ciudadana en los procesos de quejas.
  Asimismo, en 2024, se tramitaron 96 SYR, todas ellas relacionadas con el agua a través del sistema de AVISOS SIC, incluidas en el total de SYR contabilizadas. Estas solicitudes disminuyeron un 11,93% respecto a 2023, siguiendo la tendencia general a la baja. Principalmente, se refieren a problemas con la red de alcantarillado, como atascos y obstrucciones, ruidos provenientes de las tapas de registro en la vía pública, y la ausencia de tapas o rejillas en la vía pública.

- **Parques y viveros**: La disminución en esta categoría es aún más pronunciada. Al igual que en el caso del agua, se registra una reducción importante del 37,63% en las SYR sobre parques y viveros. Esta disminución sugiere una gestión más eficiente en el mantenimiento de estos espacios públicos o una menor percepción de problemas por parte de los usuarios.

- **Zonas verdes y arbolado**: A diferencia de las categorías anteriores, aquí se presenta un aumento del 6,68% en las SYR. Esto indica que ha habido más quejas o sugerencias en relación con el arbolado y las zonas verdes, lo que podría estar asociado a problemas en el mantenimiento, un aumento en la solicitud de podas y talas, caída de ramas, etc., o una mayor conciencia ciudadana sobre este tema. Además, es importante considerar posibles factores que pueden influir en el aumento de este tipo de SYR, como las condiciones climáticas extremas o eventos específicos que podrían haber afectado el número de SYR este año.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

En conclusión, según el análisis realizado se observa que el número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones ha disminuido en un 5,37 % respecto a 2023, manteniendo una tendencia a la baja desde el inicio del proceso de mejora continua. Esto refleja avances positivos tanto en la gestión diaria como en el funcionamiento del sistema.

Esta reducción sugiere que se están abordando, de manera más efectiva, las necesidades de la ciudadanía madrileña, fortaleciendo su confianza en los servicios. No obstante, cada opinión y sugerencia sigue siendo fundamental para seguir mejorando y adaptando los servicios a las exigencias de la ciudad

En definitiva, los datos confirman que se avanza en la dirección correcta, con el compromiso de seguir optimizando la calidad de los servicios y la relación con la ciudadanía.

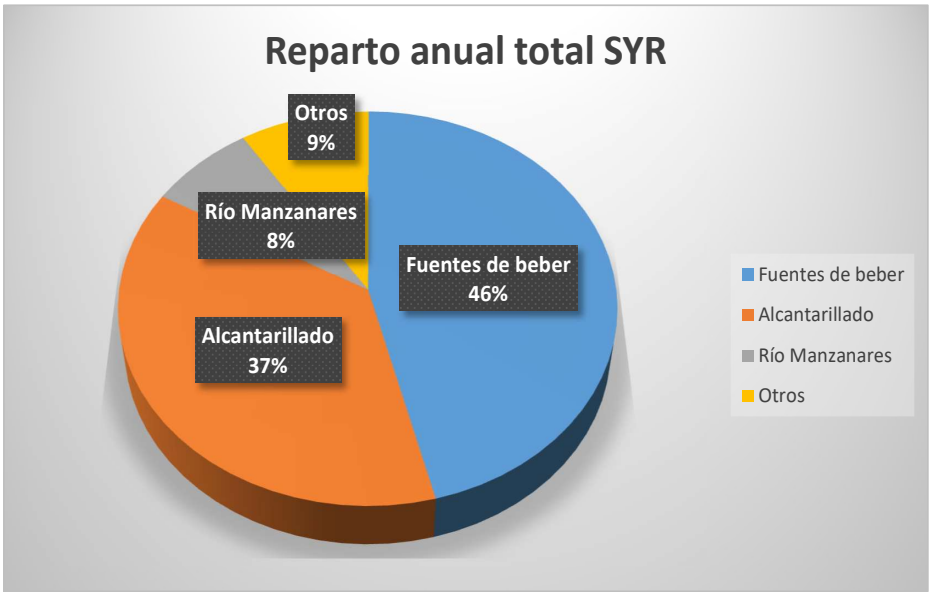
ANÁLISIS POR CATEGORÍAS

A continuación, se analizan las categorías con mayor número de SYR en 2024:

Agua

En el año 2024, se han identificado varias categorías clave relacionadas con el agua que han generado un número significativo de SYR. A continuación, se presenta un gráfico con la distribución anual total y un análisis detallado de estas categorías:

DISTRIBUCIÓN DE SYR DE AGUA



Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

Fuentes de beber en la vía pública (46%):

El problema más frecuente en esta categoría es el cierre de las fuentes de agua potable en espacios públicos durante el invierno, medida tomada para evitar daños por las bajas temperaturas. Sin embargo, el retraso en su reapertura tras la mejora del clima provoca un alto número de quejas y solicitudes. Aunque es un problema fácil de abordar, depende de la mejora de la temperatura ambiente. Se planea acelerar este proceso en 2025.

Problemas en la red de alcantarillado municipal (37%)

Otro aspecto crítico está vinculado con la gestión del alcantarillado, cuya capacidad se ve desbordada por la alternancia entre largos periodos de sequía y lluvias torrenciales cada vez más frecuentes. Estas precipitaciones extremas provocan inundaciones en distintos puntos de la ciudad, afectando gravemente la infraestructura municipal y generando numerosas SYR.

Estado del río Manzanares (8%)

Las SYR relacionadas con el río Manzanares incluyen preocupaciones sobre su estado, limpieza y propuestas de mejora por parte de los ciudadanos. Aunque esta categoría tiene un impacto menor en comparación con las problemáticas anteriores, sigue siendo un tema de interés recurrente.

Otras categorías relacionadas con el agua (9%)

Finalmente, el resto de las SYR abarcan una variedad de cuestiones, como el uso de agua regenerada, la gestión de recursos hídricos alternativos, el mantenimiento de hidrantes en la vía pública y otros elementos de la infraestructura hídrica urbana. Aunque su porcentaje es menor, reflejan una diversidad de preocupaciones en la gestión del agua en la ciudad.

CONCLUSIÓN

El análisis de las SYR de la categoría “Agua” en 2024, revela que los principales problemas detectados están relacionados con las fuentes de agua potable en la vía pública y el alcantarillado municipal, ambos afectados por condiciones climáticas extremas. Asimismo, las SYR sobre el río Manzanares y otros asuntos reflejan la creciente preocupación de la ciudadanía por la gestión del agua en la ciudad. Se espera que las medidas planificadas para 2025 contribuyan a mejorar la situación, especialmente en lo que respecta a la rapidez en la reactivación de las fuentes de agua potable.

Parques, zonas verdes y arbolado

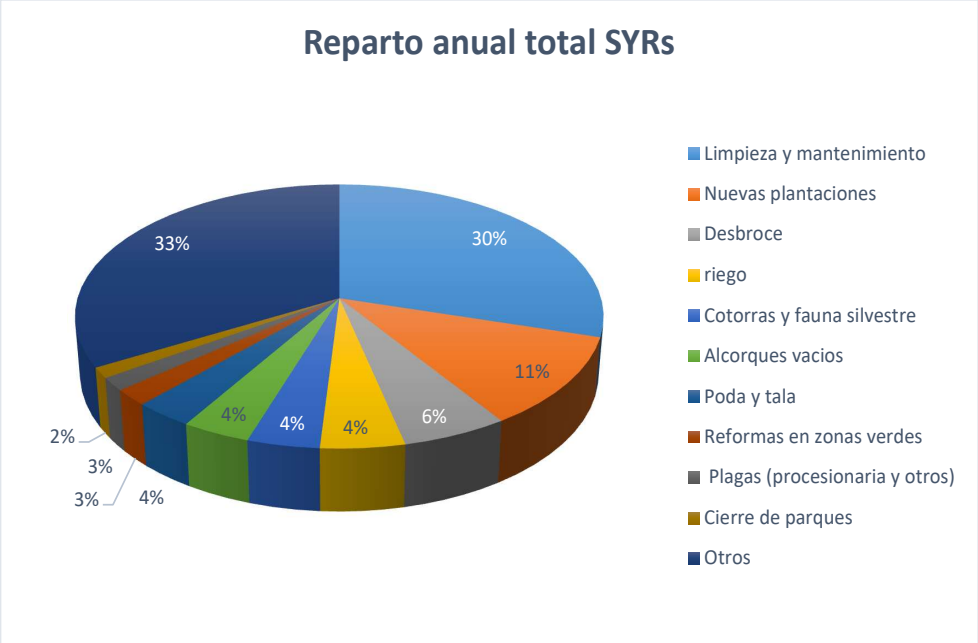
Durante el año 2024, se registraron diversas SYR relacionadas con parques, zonas verdes y arbolado. El análisis de estas SYR revela varias tendencias importantes. En el siguiente gráfico se refleja la distribución de SYR de parques, zonas verdes y arbolado, y a continuación se detallan los aspectos más relevantes.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

DISTRIBUCIÓN DE SYR DE PARQUES, ZONAS VERDES Y ARBOLADO



Limpieza y mantenimiento (30%)

Esta categoría recibió la mayor cantidad de quejas y sugerencias, lo que indica que los ciudadanos perciben deficiencias en la conservación de parques y zonas verdes. Esto podría estar relacionado con la presencia de residuos o la falta de mantenimiento general.

Nuevas plantaciones (11%)

Existe un interés significativo en aumentar la vegetación en estas áreas, lo que sugiere que se valora la reforestación y la presencia de más árboles y plantas en los espacios públicos.

Desbroce (6%)

La acumulación de maleza otra de las preocupaciones de los madrileños, posiblemente por razones estéticas, de seguridad o para reducir el riesgo de incendios.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

Riego, cotorras y fauna silvestre, alcorques vacíos y poda/tala (4% cada uno)

El riego es clave para el mantenimiento del arbolado y la vegetación, lo que indica inquietud por la correcta hidratación de las zonas verdes. La fauna silvestre, como las cotorras, genera quejas, probablemente por el impacto ambiental que puedan causar. Los alcorques vacíos reflejan la preocupación por la falta de reposición de árboles caídos o retirados. La poda y tala sugiere un interés en el cuidado del arbolado, ya sea por cuestiones de seguridad o mantenimiento.

Reformas en zonas verdes y plagas (3% cada una)

Con este tipo de quejas se reclama la necesidad de mejorar la infraestructura de parques y jardines. Asimismo, las plagas, como la procesionaria, son motivo de preocupación, lo que indica la importancia del control fitosanitario.

Cierre de parques (2%)

Un porcentaje menor de quejas se relaciona con el cierre de parques históricos debido a condiciones climatológicas adversas. En estos casos, la gestión depende de las advertencias y previsiones emitidas por AEMET, lo que implica el cumplimiento de medidas de seguridad según las condiciones meteorológicas, incluyendo avisos de viento, lluvia intensa o tormentas.

CONCLUSIÓN

El análisis muestra que los aspectos más reclamados son la limpieza y el mantenimiento, seguidos por la falta de nuevas plantaciones y el desbroce. También hay preocupaciones sobre el riego, el estado del arbolado y la fauna silvestre. Esto sugiere que los ciudadanos buscan espacios verdes bien conservados, con más vegetación y un adecuado mantenimiento.

ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

Durante el período analizado, esta Dirección General ha recibido un total de 59 felicitaciones, lo que representa el 1,05% del total de SYR registradas. Estas felicitaciones se centran, principalmente, en expresar agradecimiento por la rápida y eficiente resolución de los problemas planteados por los ciudadanos.

Entre las cuestiones más frecuentes que se mencionan, destacan las relativas a la poda de árboles, el mantenimiento de setos y plantaciones de arbolado, así como las intervenciones en el sistema de alcantarillado municipal, tales como ruidos provenientes de las tapas de registro y los atascos en las tuberías debido a fenómenos meteorológicos intensos, como fuertes lluvias. Es importante destacar que, en comparación con 2023, el porcentaje de felicitaciones ha experimentado una disminución del 26,65% en 2024. Este dato nos invita a reflexionar sobre la necesidad de mejorar esta cifra en el próximo año, buscando acercarnos aún más a los usuarios y fomentando una mayor participación en el sistema.

Información de Firmantes del Documento

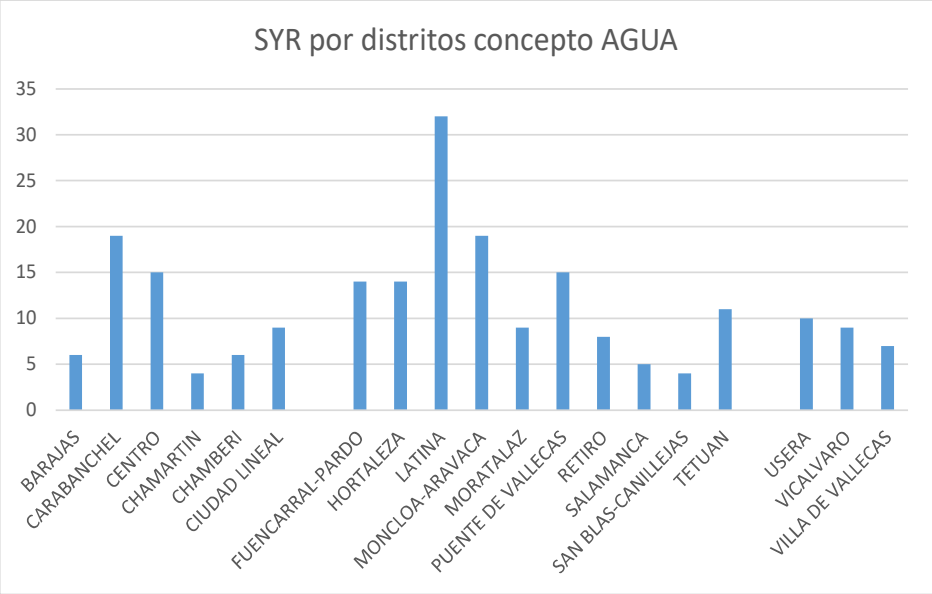
MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

ANÁLISIS DE LAS SYR POR DISTRITOS

Agua

El presente gráfico muestra el número de SYR registradas en cada distrito en relación con el concepto de Agua durante el año 2024. A través de la representación visual, se ofrece una visión general de la distribución de SYR en los diferentes distritos, destacando aquellos con el mayor y menor número de incidencias. Esto permite comprender mejor la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la efectividad de las medidas implementadas.



<u>Distritos con mayor número de SYR</u>

- Latina – 32 registros (12,7% del total)
- Carabanchel – 19 registros (7,5%)
- Moncloa-Aravaca – 19 registros (7,5%)
- Centro – 15 registros (5,9%)
- Puente Vallecas – 15 registros (5,9%)
- Fuencarral-El Pardo – 14 registros (5,6%)
- Hortaleza – 14 registros (5,6%)

<u>Distritos con menor número de SYR</u>

- San Blas-Canillejas – 4 registros (1,6% del total)
- Chamartín – 4 registros (1,6%)
- Salamanca – 5 registros (2%)
- Barajas – 6 registros (2,4%)
- Chamberí – 6 registros (2,4%)

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

La variabilidad observada podría deberse a diferencias en la densidad poblacional, la gestión municipal o la propensión de los ciudadanos a presentar reclamaciones. Los distritos con un número relativamente bajo de sugerencias y reclamaciones podrían indicar una gestión eficiente, una menor densidad poblacional o una menor inclinación de los vecinos a presentar quejas.

COMPARATIVA "AGUA" AÑOS 2023 - 2024

Los distritos que experimentaron una mayor disminución de reclamaciones fueron durante el año 2024 respecto al 2023 son los siguientes:

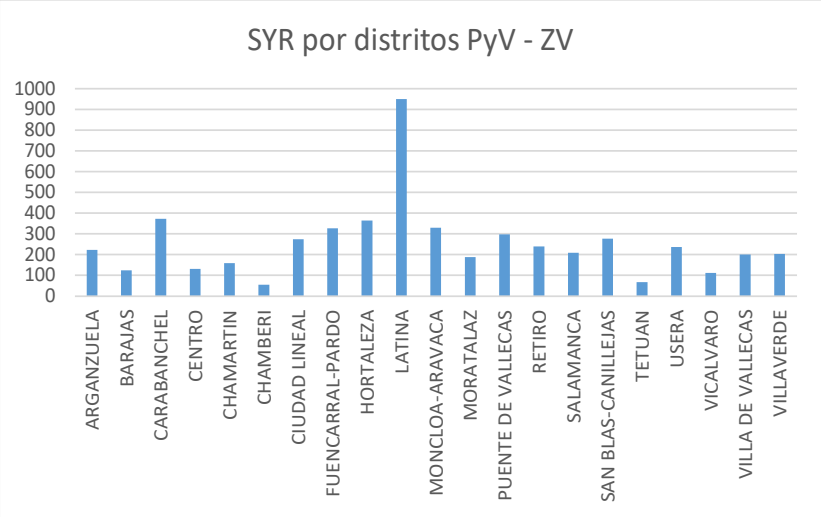
- San Blas-Canillejas: De 22 a 4 (-81,8%).
- Hortaleza: De 25 a 14 (-44%).
- Fuencarral-El Pardo: De 21 a 14 (-33,3%).
- Puente de Vallecas: De 31 a 15 (-51,6%).
- Retiro: De 17 a 8 (-52,9%).
- Villaverde: De 16 a 8 (-50%).

En otros distritos, como Carabanchel, Latina, Moncloa-Aravaca y Salamanca, el número de quejas se mantuvo o incluso aumentó levemente. Algunos distritos vieron una reducción moderada en sus registros:

- Centro: Pasó de 11 a 15, con un ligero aumento.
- Tetuán: De 11 a 11, sin cambios.

Este análisis refleja una tendencia general de disminución en las reclamaciones, con variaciones significativas entre los diferentes distritos.

Parques y Viveros y Zonas Verdes (PyV- Zv)



Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

El análisis de los datos de SYR en Parques y Viveros (PyV - ZV) durante 2024 muestra una notable diferencia en la cantidad de reclamaciones entre los distritos de Madrid

Distritos con mayor número de SYR

Los distritos que registraron el mayor número de Sugerencias y Reclamaciones son:

- Latina - 950 registros (17,6%) (el distrito con la mayor cantidad de registros).
- Carabanchel - 372 registros (6,9%)
- Hortaleza - 364 registros (6,7%)
- Fuencarral-El Pardo - 327 registros (6,1%)
- Moncloa-Aravaca - 329 registros (6,1%)

Estos distritos pueden estar enfrentando problemas recurrentes en el mantenimiento de parques y viveros, o bien tienen una mayor cantidad de zonas verdes que generan más interacción ciudadana

Distritos con menor número de SYR

Los distritos con menor cantidad de registros fueron:

- Chamberí - 54 registros (1%) (el distrito con el menor número de registros).
- Tetuán - 67 registros (1,2%)
- BaraJas - 124 registros (2,3%)
- Vicálvaro - 112 registros. 2,1%.

Estos valores pueden reflejar una menor cantidad de espacios verdes, un mejor mantenimiento, o una menor participación ciudadana en la presentación de quejas.

Comparativa “PARQUES Y VIVEROS Y ZONAS VERDES” años 2023 - 2024

Se analizan los cambios en las SYR registradas en PyV-ZV entre 2023 y 2024, mostrando el número de registros en cada año y el porcentaje de variación.

Distritos con incremento en SYR

- Latina: de 485 a 950 (+95,9%)
- Carabanchel: de 265 a 372 (+40,4%)
- San Blas-Canillejas: de 241 a 277 (+14,9%)
- Salamanca: de 196 a 209 (+6,6%)
- Centro: de 123 a 131 (+6,5%)
- Chamberí: de 51 a 54 (+5,9%)
- Villa de Vallecas: de 191 a 200 (+4,7%)
- Barajas: de 120 a 124 (+3,3%)
- Villaverde: de 200 a 203 (+1,5%)

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

Distritos con disminución en SYR

- Retiro: de 346 a 239 (-30,9%)
- Tetuán: de 85 a 67 (-21,2%)
- Moncloa-Aravaca: de 404 a 329 (-18,6%)
- Vicálvaro: de 133 a 112 (-15,8%)
- Ciudad Lineal: de 319 a 274 (-14,1%)
- Puente de Vallecas: de 345 a 298 (-13,6%)
- Moratalaz: de 207 a 188 (-9,2%)
- Arganzuela: de 237 a 222 (-6,3%)
- Hortaleza: de 377 a 364 (-3.4%)
- Chamartín: de 162 a 158 (-2.5%)
- Usera: de 240 a 236 (-1.7%)

Distrito sin variación

- Fuencarral-Pardo: 327 SYR en ambos años (0,0%).

Este análisis muestra que el distrito de Latina experimentó el mayor crecimiento en 2024, con un aumento del 95,9% en las quejas, lo que sugiere una mayor participación ciudadana. Carabanchel y San Blas-Canillejas también registraron incrementos significativos. En contraste, Retiro fue el distrito con la mayor reducción, disminuyendo un 30,9%.

CONCLUSIÓN FINAL DEL ANÁLISIS DE SYR 2024

El análisis de las SYR recibidas en 2024 por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes revela una tendencia general a la baja en el número total de SYR en comparación con el año anterior, con un total de 5.729 SYR registradas. Se observa una disminución del 5,37% respecto al año 2023, lo que indica una mejora en la gestión de los servicios relacionados con el agua, el saneamiento y las zonas verdes en Madrid. Sin embargo, existen variaciones significativas entre los diferentes conceptos y distritos, lo que sugiere áreas específicas que requieren atención y mejora continua.

En la distribución por conceptos, la mayoría de las SYR (81,1%) estuvieron relacionadas con las zonas verdes y el arbolado, lo que refleja una creciente preocupación de los ciudadanos por el mantenimiento y conservación de estos espacios. Por otro lado, las reclamaciones sobre parques y viveros representaron el 12,8% del total, mientras que las relacionadas con el agua fueron el 6,1%.

En cuanto a la variación interanual, se observa una reducción en las SYR de agua (-33,08%) y de parques y viveros (-37,63%), lo que sugiere una mejora en la gestión y valoración de estos servicios. Sin embargo, las SYR relacionadas con zonas verdes y arbolado presentan el mayor volumen, con un incremento del 6,68%. Esto refleja una creciente preocupación ciudadana por el mantenimiento y estado de los espacios verdes, lo que resalta la necesidad de reforzar su cuidado y mejorar la gestión en este ámbito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

Los principales problemas detectados en el área de agua están relacionados con el cierre temporal de fuentes de beber (46,03%) y la gestión del alcantarillado municipal (37,30%), ambos relacionados con factores climáticos. En el área de zonas verdes y arbolado, la mayor preocupación de los ciudadanos se centra en la limpieza y mantenimiento (30%), seguido por la falta de nuevas plantaciones (11%) y la necesidad de desbroce (6%).

Las felicitaciones recibidas representaron solo el 1,05% del total de SYR, con una disminución del 26,65% respecto a 2023. Esta reducción refleja la necesidad de fortalecer la comunicación y el reconocimiento de los logros en la gestión de los servicios públicos, así como de mejorar la interacción con los ciudadanos y fomentar una mayor participación.

Latina fue el distrito con el mayor número de SYR en el área de agua y en parques y zonas verdes, mientras que San Blas-Canillejas y Chamartín registraron los menores valores. Estas diferencias reflejan variaciones en la densidad poblacional, la gestión municipal y la participación ciudadana. Aunque la reducción de reclamaciones en varios distritos sugiere una mejora en la calidad del servicio, aún existen áreas con margen de mejora.

El análisis de 2024 permite identificar áreas clave para la mejora continua en la gestión de los servicios. Se recomienda:

- Reforzar el mantenimiento de las zonas verdes y el arbolado ante el aumento de solicitudes y reclamaciones en este ámbito, poniendo especial atención en la limpieza, el desbroce, la poda y la reposición de árboles para garantizar su adecuado estado y conservación.
- Optimizar la gestión de las fuentes de agua potable en la vía pública, especialmente en lo que respecta a su reapertura tras el invierno.
- Mejorar la gestión del alcantarillado municipal, reforzando su infraestructura para afrontar los efectos del cambio climático y el aumento de lluvias torrenciales, garantizando su eficiencia ante condiciones climáticas extremas.
- Promover la participación ciudadana para mejorar la comunicación y la valoración del trabajo realizado, además, de implementar estrategias que fomenten la interacción con la ciudadanía

En resumen, el descenso general de solicitudes y reclamaciones, junto con el aumento de la preocupación por las zonas verdes, refleja avances en la gestión pública, aunque aún existen retos por afrontar en 2025. La Dirección General ha logrado avances significativos en la gestión de los servicios, pero es fundamental seguir trabajando en la mejora continua y la adaptación a las necesidades de los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

El presupuesto anual de esta Dirección para el año 2024 ha sido de 292.073.319 euros, que suponen un reparto del 23% en actuaciones relacionadas con la gestión del agua, y del 77% en parques, zonas verdes y arbolado. Este presupuesto representa la totalidad de los costes de los contratos de servicios y de las obras que se llevan a cabo y, muchos de ellos proceden de las sugerencias de la ciudadanía, o de las peticiones a través de la gestión del proceso de los proyectos de participación ciudadana.

En el caso del agua, es más importante el capítulo de inversiones que el de conservación. Actualmente, se están realizando importantes inversiones, por importe de 150 millones de euros, en las depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para adecuar las instalaciones actuales, y conseguir las “autorizaciones de vertido” y los objetivos de calidad de la normativa vigente.

En el caso de zonas verdes, es mucho más importante el capítulo de conservación, que el de las inversiones. En este caso, contamos con dos grandes contratos, uno de conservación y mantenimiento integral de algunos de los parques más conocidos de la Ciudad, y otro de conservación y mantenimiento del resto de parques y zonas verdes. Además, tenemos un contrato específico para el control del riesgo del arbolado que mediante inspecciones periódicas propone las actuaciones adecuadas en cada caso.

La conservación y mantenimiento de esta Dirección General es el capítulo más importante del presupuesto anual, ya que se incluyen los parques y zonas verdes, arbolado, río Manzanares, fuentes de beber, etc. El importe total de este presupuesto ha sido de 292.073.319, que se reparte en los porcentajes siguientes, 82% en conservación y del 18% en inversiones.

Como ya hemos dicho en repetidas ocasiones, el tema de zonas verdes, en general, ejerce un impacto más intenso en la vida de la Ciudad y, así se manifiesta, tanto por el presupuesto anual, como por el número de sugerencias y reclamaciones que recibimos.

Las actuaciones que se han llevado a cabo en el año 2024, muchas de ellas dan solución o respuesta, a los problemas o agradecimientos propuestos en las SyR y solucionan parcial o totalmente las incidencias planteadas.

En el año 2024 se ha iniciado la ejecución del nuevo contrato de parques y jardines, que incluye nuevos parques, o parques que han sufrido una transformación como son el parque de la Gavia, Plaza de España, Jardines de Sabatini, Princesa Leonor, parque de las Comunidades, parcelas del Bosque Metropolitano, que se van incluyendo en el contrato paulatinamente según se ejecuten las obras, Recintos Feriales, etc. Estas nuevas zonas han incrementado notablemente el nuevo contrato que se ha adjudicado por un importe total de 380 millones de euros y un plazo de ejecución de 4 años (95 millones al año), y que va a dar respuesta a los problemas más demandados, ya que está dividido en 7 lotes, que

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

puntualizarán más concretamente cada problema en cada parque y activarán la resolución de estos.

Además, en este mismo año, se ha iniciado la ejecución del nuevo contrato del SERVER, que realiza un servicio de control y seguimiento de las condiciones del arbolado de la Ciudad. El arbolado es un tema fundamental en la ciudad, por los múltiples beneficios que supone para la ciudadanía, y la reforestación y nuevas plantaciones es otro de los grandes temas que se han planteado para los próximos cuatro años.

En este mismo año, también, se ha adjudicado el nuevo contrato de mantenimiento de elementos básicos del Plan de Biodiversidad instalados en las zonas verdes y se ha realizado la instalación de cajas nido en diferentes parques y zonas verdes.

También, hay que nombrar en 2024 las actuaciones del tema recurrente en arbolado, se han realizado 2 nuevos proyectos de reforestación, plantaciones para compensación de emisiones financiadas por empresas particulares a través de Madrid Compensa; y las plantaciones en distintos parques de la ciudad que cubren parte de las demandas en los 21 distritos de Madrid.

En cuanto a redacción de nuevos proyectos y ejecución de obras, que repercuten directamente en la mejora de servicios al ciudadano y que, en muchos casos, las demandan desde esta aplicación de SyR, o bien a través de otros medios como los proyectos de “Participación Ciudadana”, se han planteado una serie de actuaciones orientadas directamente a la satisfacción de la ciudadanía que las demanda. Son actuaciones mayoritariamente en parques de distritos que, o bien se hace una rehabilitación de otro existente, o remodelación de este.

Las obras más significativas han sido actuaciones en los parques de Quinta de Torre Arias, Agustín Rodríguez Sahagún, Puerto Rico, Paraíso, Pinar de la Elipa, Arriaga, Tilos, Almudena y Jardín Mediterráneo, y nuevas áreas caninas, entre otros.

Entre los proyectos cabe destacar los realizados en diferentes zonas verdes de la ciudad de Madrid, como Ensanche de Vallecas, Barrio de Rejas y calle Mirasierra.

También se han realizado actuaciones significativas para la ciudadanía como son rehabilitaciones de obra en los parques siguientes:

- Reparación de caminos y viales en la Casa de Campo, parque de uso masivo para hacer deporte, correr, bici, etc., gran afluencia diaria y sobre todo en fines de semana con participación familiar.
- Conexión de la Quinta de Torre Arias y la Quinta de los Molinos
- Actuaciones en la Rosaleda del parque del Oeste, zona muy visitada por los madrileños/as.
- Actuaciones en los viveros municipales, que proporcionan plantas y adornos florales a oficinas municipales que visita la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

- Compra de nueva maquinaria para parques y viveros, que mantienen el servicio en los parques de conservación integral.
- Remodelación del Parque Pinar del Rey, mejorando sus instalaciones y renovando sus áreas infantiles con el objeto de potenciar la participación familiar.
- Rehabilitación del Parque de la Viña, con la puesta en marcha de un circuito biosaludable para diferentes rangos de edad.
- Remodelación del Parque Valdebernardo, realizando una mejora integral de la zona verde, de modo que pueda ser utilizada de forma satisfactoria por todos los ciudadanos.

En el tema del agua, las actuaciones más significativas son en la red municipal de saneamiento que cubre las necesidades del alcantarillado, en solución al problema muy demandado puntualmente de atascos en la red, que pueden producir inundaciones, y las depuradoras de aguas residuales, que alcanzarán los valores de cumplimiento de vertido mejorando la calidad del agua de nuestros ríos Manzanares y Jarama.

A finales de 2023 comenzó la ejecución del contrato de planta de secado térmico de la ERAR de Butarque, para el mantenimiento y operación de la planta de secado térmico de los lodos generados en las estaciones regeneradoras de agua del Ayuntamiento de Madrid, cuyo objeto es el secado térmico de aquellas toneladas de lodo de depuradora que lleguen a la planta procedente de cualquier ERAR de Madrid gestionada por el Canal de Isabel II.

También cabe destacar las siguientes inversiones realizadas:

1. Nuevo módulo de estanque de tormentas en el arroyo de los Migueles.
2. Conexión colectores de Vicálvaro y la Dehesa, en la zona del gran desarrollo urbanístico en el sureste de la Ciudad, para mejorar la evacuación del agua residual de las viviendas.
3. Instalación de nuevas fuentes con bebedero para mascotas, en varios distritos, también muy demandada en las SyR.
4. Incremento de la red de agua regenerada para riego en la zona del estadio Metropolitano, con el consiguiente ahorro ambiental, y económico.
5. Alumbrado ornamental en el rio Manzanares, para disfrute de los vecino/as.
6. Estudios previos y redacción del proyecto financiado con fondos europeos para la restauración de los sistemas fluviales y reducción de inundaciones.
7. Actuaciones en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas, para cumplimiento de la normativa europea de vertido a los cauces naturales.
8. Obras de consolidación de los terrenos en la zona de las arquetas del primario de la depuradora de Butarque, para subsanar una serie de deficiencias observadas en la depuradora, que generan problemas de estabilidad del terreno en profundidad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

9. Obras de remodelación de recogida superficial de aguas pluviales en plaza Manuel Becerra, realizando la renovación de la red de recogida superficial de aguas pluviales existente en las aceras de la plaza.
10. Prolongación de red de agua regenerada a nuevos cantones de limpieza, con el objeto de reducir el consumo de agua potable para ciertos usos que no requieran de una calidad tan exigente.
11. Fuente conmemorativa de la Comunidad de Madrid en el intercambiador de Colonia Jardín, primera de las 7 fuentes ornamentales inspiradas en el escudo de la Villa de Madrid, mejorando la calidad ambiental y la experiencia sensorial de los visitantes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En el ejercicio de 2024, en la elaboración del presupuesto, disponemos de una serie de indicadores que determinan el grado de cumplimiento una vez finalizado el ejercicio, respecto a la previsión inicial anterior. Estos indicadores se refieren fundamentalmente al grado de cumplimiento de las expectativas cuando se realiza el presupuesto, es decir, que se refieren a los proyectos y ejecución de los mismos.

En el presupuesto de 2024 en el programa 16102 de “SUMINISTRO HÍDRICO” aparecen dos indicadores directos que se refieren a las sugerencias y reclamaciones, y son los siguientes:

PROGRAMA 16102: SUMINISTRO HÍDRICO

SyRs contestadas en los 15 días, tiene un valor del 70% como previsión
SyRs contestadas entre los 16 días y 2 meses, se alcanzó el valor del 100%

En relación al programa 17101 de “PATRIMONIO VERDE”, en el presupuesto del año 2025 se han introducido dos indicadores directos que se refieren a las sugerencias y reclamaciones, de forma similar a las que figuran en el PROGRAMA 16102.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Francisco Muñoz García

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO MUÑOZ GARCIA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 27/02/2025 22:29:17
CSV : 1CVRNPFPQDOAZWYE

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2024.

Durante el año 2024, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, adscrita al Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, ha realizado actuaciones en las siguientes materias de su competencia específica:

1.1. En materia de planificación y coordinación.

a) Planificar, establecer y ejecutar las directrices generales de los servicios en materia de limpieza urbana y de recogida de los residuos municipales de carácter urbano de la ciudad de Madrid, así como de equipamientos de áreas infantiles, áreas de mayores, circuitos deportivos elementales y de mobiliario urbano de la ciudad de Madrid.

b) Planificar y realizar las actuaciones necesarias de reposición, conservación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos ambientales relacionadas con la limpieza y la recogida de residuos.

c) Impulsar las acciones y programas relacionados con la limpieza y recogida de residuos, así como fomentar políticas de reciclaje en la ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

1.2. En materia de equipamientos urbanos, limpieza y residuos.

a) Gestionar, mantener, conservar y explotar las infraestructuras y equipamientos ambientales del Área relativos a la limpieza y recogida de residuos urbanos.
b) Limpiar, conservar, mantener y reparar el mobiliario urbano, los equipamientos de las áreas infantiles, de mayores y de los circuitos deportivos elementales.
c) Adquirir e instalar el mobiliario urbano y equipamientos en colaboración con la Dirección General de Conservación de Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes, excepto la adquisición e instalación de los elementos de señalización de polígonos industriales.
d) Establecer criterios de control de calidad en la prestación de los servicios competencia de esta Dirección General.
e) Tramitar y resolver los expedientes administrativos para la concesión de autorizaciones y licencias previstas en la normativa aplicable a las materias a las que se refieren los puntos precedentes.

Para la ejecución de estas competencias, durante el año 2024, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos ha contado con la siguiente estructura:

- Subdirección General de Limpieza y Equipamientos.
- Subdirección General de Recogida de Residuos.
- Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora.
- Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa.

Ambas subdirecciones generales, durante el año 2024, han venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la ciudad de Madrid y la limpieza de los espacios públicos.

Además de todo ello controlan y supervisan su ejecución por medio de los servicios técnicos y de inspección municipal que tienen asignados el Departamento de Recogida de Residuos y el Servicio de Limpieza Urbana y Equipamientos.

Los datos obtenidos a través de la aplicación Syrci – Sugerencias y reclamaciones reflejan los siguientes datos referidos al año 2024:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

SYRES CATEGORIAS UNIDAD GESTORA 2024

SUBMATERIA	Contestada	No admitida	Pendiente de informe	Total general
Limpieza urbana	**3.100**	**51**	**1**	**3.152**
0.01. Página WEB-contenidos	1			1
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	109			109
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	896	22		918
1.02. Limpieza de excrementos caninos	85			85
1.03. Limpieza de manchas u olores	22			22
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	23	1		24
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	166			166
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	66	2		68
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	97	1		98
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	81	3		84
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	994	13		1.007
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	6			6
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	141			141
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	38			38
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	50	1		51
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	64	3	1	68
1.16. Papeleras llenas	24	2		26
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	13			13
1.18. Nueva Instalación Papelera	54			54
1.19. Mal estado Papelera	22	2		24
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	69			69
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	53			53
1.22. Vertidos y RCD dispersos	15	1		16
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	11			11
Recogida de residuos	**4.064**	**55**		**4.119**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	30			30
2.01. Cambio ubicación contenedores	1.166	26		1.192
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	112	1		113
2.03. Solicitud recipientes	306	1		307
2.04. Cambio sistema de recogida	124			124
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	27			27
2.06. Elementos del situado (Accesibilidad, horquillas, plataformas)	29	2		31
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	554	6		560
2.08. Horario inadecuado	133			133
2.09. No se retorna a origen	251	2		253
2.10. Petición servicio/ contenerización	143	2		145
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	180			180
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	171	5		176
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	459	7		466
2.14. Contenedores y sacos RCD	135			135
2.15. Gestión de puntos limpios fijos	75			75
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	49			49
2.17. Gestión de puntos limpios de proximidad	17			17
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	42			42
2.19. Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	5			5
2.20. Incidencias con servicio de recogida de animales muertos	10			10
2.21. Otros - residuos -	46	3		49
Mobiliario urbano	**541**	**6**		**547**
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	3			3
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	1			1
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	1			1
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	1			1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	180	2		182
3.06. Mantenimiento y limpieza de Maceteros, jardineras y mesas	13	1		14
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	261	2		263
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	77	1		78
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	4			4
Áreas recreativas	**316**			**316**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	2			2
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	199			199
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	13			13
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	13			13
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	84			84
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	1			1
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	2			2
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	2			2
Otros-Medio Ambiente	**7**	**5**		**12**
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	1			1
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	2	1		3
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	1			1
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas		1		1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	1	1		2
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	1	1		2
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	1	1		2
Total general	**8.028**	**117**	**1**	**8.146**

ESTADÍSTICA GENERAL SYRES CON AVISAS 2024

	Contestada	Derivado a SIC	No admitida	Pendiente de informe	Total general
Reclamación	**7.172**	**2.222**	**114**	**1**	**9.509**
Sugerencia	**690**	**190**	**3**		**883**
Felicitación	**166**	**6**			**172**
Total general	**8.028**	**2.418**	**117**	**1**	**10.564**

Atendiendo a los datos resumen mostrados se aprecia que, frente a las 13.480 solicitudes que figuran en el informe anual del año 2022, durante el año 2023 nos encontramos con que se tramitaron 11.892 syres (incluyendo las que se han derivado a avisos) mientras que en el año 2024 han sido atendidas 10.564.

De estas, 8.028 han sido contestadas directamente a través de sistema, 2.418 se han derivado a la plataforma de avisos Sic-mint, mientras que han resultado inadmitidas 117 y existe 1 pendiente de informe.

Cabe destacar que tan solo se han tramitado 5 syres fuera del plazo de 2 meses, lo cual representa un porcentaje sobre el total de tan solo el 0,047% sobre el total de syres presentadas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

Pese a que estas cifras responden a los datos oficiales de los que dispone esta Dirección General no podemos olvidar que se pueden cifrar en varios miles las syres que tienen entrada en la misma pero que no son atendidas debido a que responden a materias que no son competencia de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

Este hecho demuestra el esfuerzo que esta Dirección General realiza para atender de forma adecuada las syres presentadas pese a que la totalidad de las presentadas no se muestren en los datos oficiales.

Si observamos con la perspectiva de los 3 últimos años se aprecia que la tendencia a la baja en el número de syres presentadas es relevante y puede deberse a diversos factores.

Uno de ellos, puede responder a que, tal y como se expuso en la memoria del año 2023, los nuevos contratos de limpieza ya han tenido la trayectoria suficiente para atender a las necesidades de la ciudadanía y se han adaptado a las mismas, por lo que la prestación del servicio ha mejorado. A ello también hay que sumar el control que se realiza por parte de esta Dirección General en relación con el servicio prestado que redunda en el inicio de expedientes de penalizaciones contractuales cuando se observan incidencias en su prestación.

Tampoco podemos olvidar que, desde que entró en vigor la nueva plataforma de sugerencias y reclamaciones, se hizo obligatorio para presentar una syr incorporar el dato relativo al DNI de la persona solicitante, lo que puede suponer una mayor reticencia de las personas solicitantes y, presumiblemente, una disminución en la presentación de las syres.

Tal y como ya se expuso en el informe del pasado año no podemos olvidar que las syres que guardan relación con equipamientos urbanos, desde esta Dirección General y a los efectos de ofrecer una mayor claridad, siempre han sido categorizadas como materia “medio ambiente” y submateria “otros-medio ambiente”.

El motivo de este criterio de categorización se ha debido a que, dentro de las submaterias de medio ambiente, no existe la submateria de equipamientos urbanos.

Es por ello que, también, en la estadística general de este año, y por motivos ajenos a esta Dirección General que ha seguido categorizando estas syres como se ha indicado con anterioridad, la estadística general muestra que las syres que han tenido relación con equipamientos urbanos y que son competencia de esta Dirección General se han categorizado por la Dirección General de Transparencia y Calidad en la materia “vías y espacios públicos” y submateria bien de “mobiliario urbano” o bien de “áreas recreativas”.

2. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN LA S.G. DE RECOGICA DE RESIDUOS DURANTE EL AÑO 2024.

Durante el año 2024 se han recibido, encuadrada en la submateria Recogida de Residuos, y cuyo objeto es ese servicio, un total de 4.063 SyR.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

El reparto por categorías de ese total es el siguiente:

2.01. Cambio ubicación contenedores	1184
2.02. Recipientes rotos/ reposición/ reparación / quemados	112
2.03. Solicitud recipientes	307
2.04. Cambio sistema de recogida	124
2.05. Suciedad recipientes / Olores contenedores	27
2.06. Elementos del situado (Accesibilidad, horquillas, plataformas)	31
2.07. No se presta la recogida/ no cumple frecuencia	558
2.08. Horario inadecuado	133
2.09. No se retorna a origen	252
2.10. Petición servicio/ contenerización	144
2.11. Incidencias vehículos (Velocidad inadecuada/ruido camión/humos/Camión no estanco/perdida de residuos)	180
2.12. Incidencias operarios (Incorrecto comportamiento operario / Manipulación o mezcla de residuos / No se cierran las tapas)	173
2.13. Recogida de residuos vigilancia del cumplimiento de Ordenanza / Servicio Municipal de inspección	461
2.14. Contenedores y sacos RCD	131
2.15. Gestión de puntos limpios fijos	74
2.16. Gestión de puntos limpios móviles	49
2.17. Gestión de puntos limpios de proximidad	17
2.18. Incidencias con servicio de recogida de ropa usada	42
2.19. Incidencias con servicio de recogida de aceite vegetal usado	5
2.20. Incidencias con servicio de recogida de animales muertos	10
2.21. Otros - residuos -	49
Total general	4063

El mayor porcentaje de SyR corresponde a la categoría “Cambio ubicación contenedores”, que se sitúa en 1184, el 29,14% del total.

En esta categoría se inscriben las incidencias relacionadas con las solicitudes de cambio de ubicación de los contenedores que están instalados de forma permanente en la vía pública, tanto para las fracciones de plástico, metal y brik, como para orgánica, resto no reciclable, textil, papel-cartón y vidrio.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía un parque de recipientes normalizados, sin coste directo para los usuarios, en los que deben depositarse los residuos antes de proceder a su retirada por los servicios municipales. Del total de un parque de más de 315.000 recipientes para las todas las fracciones de residuos más de 46.000 se encuentran en vía pública de forma permanente, que son los afectados por las SyR.

De forma continua en la ciudad existe la demanda de cambios de ubicación de los mismos, debido a diversos motivos: impacto de los mismos en la vía pública, en locales comerciales, en viviendas… ocasionado en la mayor parte de las veces por el mal uso que determinados ciudadanos hacen de los recipientes, al dejar residuos en el exterior de los mismos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

Es por ello que, para enmarcar al menos aproximadamente la situación de la categoría analizada, es adecuado establecer el % de SyR sobre el parque instalado, que se sitúa en torno a un 2,5 %, y como se ha señalado anteriormente en gran medida son atendidas.

Si bien se trata de un porcentaje relativamente bajo, también es cierto que en septiembre de 2024 finalizó el cambio de un nuevo modelo de recipientes en vía pública que afectó a más de 25.000 unidades, y eso implica inevitables alteraciones en la situación de los mismos. Dichos cambios de concesión siempre implican unos desajustes y descoordinaciones, hasta lograr una estabilidad en las ubicaciones.

La otra categoría que más SYR acapara es “No se presta la recogida/no cumple frecuencia”, con un total de 558 SyR, un 13,73 % del total, está relacionada con la supresión de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos. Algunos usuarios no tuvieron conocimiento de la mencionada variación de frecuencia y continuaron presentando los residuos de esa fracción los domingos y festivos y, al no ser recogidos por los servicios municipales, procedieron a formular las quejas correspondientes.

No obstante, si se tiene en cuenta el nº de servicios que se prestan anualmente en la ciudad (aproximadamente 450 diarios, lo que viene a representar más de 163.000 anuales) el porcentaje de quejas sobre el total de servicios es muy reducido.

La categoría “Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza / servicio municipal de inspección”, con un total de 461 syres supone un porcentaje del 11,35 % sobre el total de las mismas.

Esta categoría corresponde a solicitudes de vecinos que requieren de la actuación del servicio de inspección municipal. El origen de estas SyR es la supresión de la recogida de la fracción resto no reciclable en domingos y festivos a partir de finales de enero de 2023, pasándose a prestar ese servicio de 7 a 6 días en semana. Ello originó la presencia de recipientes y residuos de esa fracción en la vía pública los días en que no se presta el servicio.

Aunque se publicitó esa variación de frecuencia, algunos usuarios hicieron caso omiso de la misma, continuando la presentación de esa fracción de residuos los días en que no hay servicio.

La SyR “Solicitud recipientes” acapara un total de 307, un 7,36 % del total, y corresponden fundamentalmente a falta de contenedores adecuados e insuficientes y retrasos en la entrega. Los ciudadanos han realizado múltiples solicitudes para la entrega, cambio o instalación de contenedores de diferentes fracciones en sus domicilios, negocios y comunidades. Sin embargo, estas solicitudes no han sido atendidas correctamente, generando retrasos y errores en la entrega.

De igual forma que en el caso anterior, si lo comparamos con los servicios prestados a la ciudad anualmente (más de 120.000 avisos de ciudadanos) parece que el % de quejas por este motivo es muy reducido.

La SyR “No se retorna al origen” representan son 252 (suponen el 6,2 % del total), y tampoco parecen representar un alto porcentaje sobre el total de servicios prestados en la ciudad, como se ha señalado anteriormente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

Para el resto de SyR recibidas (1.301, el 32 % del total), que se desglosan en un total de 21 categorías, dado el reducido número que representan, hay que señalar que se corresponden a las incidencias qua cabe señalar como habituales en servicios de estas características, que movilizan diariamente más de 450 equipos de recogida de residuos por toda la ciudad, recogiendo y transportando más de 3.000 toneladas de residuos cada día, y con una dotación de más de 315.000 recipientes instalados para el depósito de residuos.

3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025 EN LA S.G. DE RECOGICA DE RESIDUOS.

Respecto a la categoría “Cambio ubicación contenedores”, el 1 de noviembre de 2022 se puso en marcha un nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid (expte. 131/2021/06296), en el que se contempla la implantación de nuevos modelos de recipientes para el depósito de residuos en la vía pública, se inició el proceso el primer trimestre de 2023 y finalizó en septiembre de 2024, habiéndose implantado más de 25.000 unidades.

Los nuevos modelos de recipientes tienen un menor impacto en la ciudad, al tener menor altura y bocas de carga más grande, que redundará en una mejor admisión de residuos y menos impacto visual.

Además de lo anterior, y como instrumento decisivo y complementario a la labor inspectora, en diciembre de 2022 se aprobó la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que derogó la anterior ordenanza del año 2009. En la vigente ordenanza se recogen de forma más exacta diversas obligaciones de los productores de residuos, así como un ámbito sancionador más severo en caso de incumplimientos, por lo que se dispone de un elemento disuasorio muy importante de cara a los incumplimientos en la presentación de los residuos por parte de los usuarios.

En lo relativo a la categoría “No se presta la recogida / no cumple frecuencia”, nuevamente es de aplicación el nuevo régimen penalizador que aparece en los pliegos de condiciones que rigen el nuevo contrato de recogida de residuos de la ciudad, iniciado a final de 2022, lo que es un elemento disuasorio para las empresas concesionarias prestadoras del servicio.

Por otro lado se han llevado a cabo campañas informativas relativas a la nueva frecuencia de recogida de la fracción resto no reciclable, tanto en notas de prensa como colocando pegatinas informativas en los recipientes que de forma anómala aparecen en vía pública los días que no se presta servicio.

Respecto a la categoría “Recogida de residuos. Vigilancia cumplimiento ordenanza”, es de aplicación también lo ya expuesto en el párrafo anterior, relativo a la disposición de la nueva ordenanza.

También es aplicable lo señalado para la SyR anterior, relativo a campañas informativas para los usuarios incumplidores de la vigente ordenanza.

Para la categoría “Solicitud de recipientes” y “No se retorna al origen”, tal y como se señala en el concepto anterior, se dispone de un nuevo pliego de condiciones del servicio iniciado a final

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

de 2022, con supuestos de penalizaciones por estos motivos que conllevan elevadas cuantías económicas a las empresas concesionarias.

La Dirección General dispone de un cuerpo de inspección que se encarga del control y vigilancia de los servicios en vía pública, lo que garantiza la correcta prestación de los mismos.

4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 EN LA S.G. DE RECOGIDA DE RESIDUOS.

A lo largo de 2024 se han llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a la correcta gestión de los residuos en la ciudad de Madrid, tanto por parte de las empresas concesionarias de los servicios que se prestan al ciudadano como por parte de los propios usuarios de los servicios.

Las mismas han sido:

- Disponibilidad de la nueva Ordenanza 12/2022 de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que aplica nuevos criterios en la separación de residuos de origen doméstico y comercial, así como con nuevos criterios sancionadores ante incumplimientos de la misma.

- Campañas de información y concienciación destinadas a los usuarios, dirigidas desde el Servicio de Control de Calidad y Programación, de la DG de Servicios de Limpieza y Residuos.

- Actuaciones informativas de los servicios de inspección de la DG, destinadas al ámbito comercial para dar a conocer los nuevos servicios que se prestan.

- Campañas de inspección específicas en diversos ámbitos y zonas de la ciudad, con el fin de corregir malas conductas detectadas de forma específica, en lo relativo a recogida de residuos.

- Realización de cursos formativos, en el marco del Plan de Formación, destinados al personal de inspección municipal, con el fin de determinar con precisión y la amplitud necesaria los aspectos de aplicación de la nueva Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular.

- Realización de cursos formativos, en el marco del Plan de Formación, destinados al personal de inspección municipal, con el fin de determinar con precisión y la amplitud necesaria los aspectos de aplicación del nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid, con especial incidencia en el régimen penalizador.

- Implantación de sistemas y herramientas informáticas que permiten una mayor agilidad en las inspecciones del personal municipal (sistemas georreferenciados de datos, aplicaciones específicas para sistema sancionador, etc).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

- Implantación y puesta en marcha de un sistema de Control de Calidad específico de los servicios de recogida de residuos, a través de los cuales, y con una serie de indicadores objetivos, se puede conocer el estado de la ciudad a tiempo real, en lo relativo a recogida de residuos.

Todo ello ha permitido que, a lo largo de 2024, y sobre todo en 2025 y años sucesivos, se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para lograr aplicar los estándares de calidad que se pretenden obtener en la prestación de los servicios y en la respuesta ciudadana a los mismos.

5. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN LA S.G. DE LIMPIEZA Y EQUIPAMIENTOS EN EL AÑO 2024.

El **SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA** de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento en condiciones de salubridad y ornato la ciudad, efectuándose todo el conjunto de prestaciones y actuación de limpieza necesarias para su objetivo.

De forma continuada y en función de la época del año se establecen diversos sistemas de limpieza viaria, como son, barridos manuales y mecanizados, baldeos (tratamientos con agua), limpieza de manchas y olores mediante hidrolimpiador, la prestación denominada “peinado” de las calles en busca de residuos y enseres abandonados, etc.

Estas prestaciones se realizan tanto de modo programado por medio de una planificación previa como de forma puntual y para la resolución de incidencias que suceden en el día a día.

El servicio de limpieza viaria, durante el año 2024, efectuó un elevado número de actuaciones de limpieza que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:

DATOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA 2024

	TOTALES	LEP	INT	SELUR
Kg de Recogida de muebles 010	7.558.064			
Kg de Recogida de muebles programada	4.133.353			
Kg de Recogida de muebles abandonados en el espacio público	19.783.455			
Kg de Recogida de residuos varios *(excepto muebles)*	79.189.896			
Nº de Servicios de Barrido Manual/Mantenimiento	369.304	312.109	57.195	
Nº de Servicios de Barrido Mecánico	17.448	11.454	5.994	
Nº de Servicios de Barrido Mixto	24.604	23.130	1.474	
Nº de Servicios de Baldeo Mixto	106.866	106.866		
Nº de Servicios de Hidrolimpiador	18.499	10.125	8.374	
Nº de Servicios de Pintadas (Selur)	56.582			56.582
Servicios Totales	593.303	463.684	73.037	56.582
Ud. De bolsas caninas repuestas	119.964.400			

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

La puesta en marcha en septiembre de 2.022 del nuevo contrato de SELUR, con equipos específicos de eliminación de pintadas, y en diciembre de 2.022 del nuevo contrato de limpieza y conservación de zonas Interbloques, ha hecho aumentar sustancialmente los servicios de limpieza realizados, llegando a 603.354 actuaciones de limpieza anuales, distribuidas por contratos como se indica en la tabla.

En lo que a las SYR se refiere, en el año 2024 se plasma en la siguiente tabla:

SUBMATERIA	Total general
Limpieza urbana	**3.152**
0.01. Página WEB-contenidos	1
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	109
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	918
1.02. Limpieza de excrementos caninos	85
1.03. Limpieza de manchas u olores	22
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	24
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	166
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	68
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	98
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	84
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1.007
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	6
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	141
1.13. Incidencias Limpieza -Otros	38
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	51
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	68
1.16. Papeleras llenas	26
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	13

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

1.18. Nueva Instalación Papelera	54
1.19. Mal estado Papelera	24
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	69
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	53
1.22. Vertidos y RCD dispersos	16
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	11
Mobiliario urbano	**547**
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	3
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	1
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	1
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	182
3.06. Mantenimiento y limpieza de Maceteros, jardineras y mesas	14
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	263
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	78
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	4
Áreas recreativas	**316**
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	2
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	199
3.02. Mantenimiento y limpieza de Áreas de mayores	13
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	13
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	84
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	1
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	2
3.10. Mobiliario Urbano y Áreas recreativas-otros	2
Otros-Medio Ambiente	**12**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

1.13. Incidencias Limpieza -Otros	1
3.01. Mantenimiento y limpieza de Áreas infantiles	3
3.03. Mantenimiento y limpieza de Circuitos deportivos elementales	1
3.04. Mantenimiento y limpieza de Zonas caninas	1
3.05. Mantenimiento y limpieza de Bolardos y horquillas	2
3.07. Mantenimiento y limpieza de Bancos	2
3.08. Mantenimiento y limpieza de Vallas y barandillas	2

Por tanto, **el total de SyR recibidas en el año 2024 relacionadas con la limpieza urbana son 3152** con la siguiente distribución por categorías y porcentajes:

SUBMATERIA	Total general	Porcentaje
Limpieza urbana	**3.152**	100%
0.01. Página WEB-contenidos	1	0%
0.02. Felicitaciones Limpieza y residuos	109	3%
1.01. Limpieza de vías públicas (general)	918	29%
1.02. Limpieza de excrementos caninos	85	3%
1.03. Limpieza de manchas u olores	22	1%
1.04. Limpieza de acumulación hojas / semillas de árboles	24	1%
1.05. Limpieza de residuos junto a contenedores	166	5%
1.06. Limpieza y desbroce de solares y zonas terrizas	68	2%
1.07. Limpieza en zonas verdes (competencia del Departamento de Limpieza)	98	3%
1.08. Incidencias empresas de limpieza-personal	84	3%
1.09. Incidencias empresas de limpieza-maquinaria / ruidos/ horarios / ejecuc. servicio, salpicaduras, polvo	1.007	32%
1.10. Incidencias en empresas de limpieza-Instalaciones	6	0%
1.12. Relativas a Servicio Munic. inspección, vigilancia ordenanza, solicitud sanciones, campañas,..	141	4%

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

1.13. Incidencias Limpieza -Otros	38	1%
1.14. Eliminación deficiente - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	51	2%
1.15. No eliminación - Pintadas en Vías Públicas y zonas verdes –	68	2%
1.16. Papeleras llenas	26	1%
1.17. Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	13	0%
1.18. Nueva Instalación Papelera	54	2%
1.19. Mal estado Papelera	24	1%
1.20. Muebles, enseres y RAEES abandonados en espacio público	69	2%
1.21. Recogida de muebles, enseres y RAEES a petición del ciudadano	53	2%
1.22. Vertidos y RCD dispersos	16	1%
1.23. Incidencias en instalación y mantenimiento sanitarios portátiles	11	0%

Se comprueba que el número total de SYR en el año 2.024 ha disminuido respecto a las recibidas en 2.023 (3.152 frente a 3.374, lo que supone una disminución de más de un 7%).

Este dato cobra más importancia si cabe, ya que han mantenido las actuaciones de limpieza realizadas en este año respecto al pasado: 593.000 frente a 603.000 en el año 2.023.

A continuación, se relacionan las causas que han podido ocasionar la presentación de SYR relativas al Servicio de limpieza viaria en el sistema municipal.

● La mayoría de las sugerencias y reclamaciones (**1.007 que suponen un 32% del total**) no se refieren en sí a la calidad de la limpieza, sino que vienen ocasionadas por el propio desarrollo de la actividad de limpieza por parte de las empresas adjudicatarias del contrato, ya que hacen referencia a las **empresas prestadoras del servicio (maquinaria y personal**).

Esto es debido al elevado número de servicios, operarios y máquinas de limpieza en calle, así como a la realización de determinados trabajos en turno de noche, especialmente en los distritos más céntricos de la ciudad, donde el elevado número de turistas, comercios y resto de locales de servicios terciarios no hace posible la realización de algunos servicios mecanizados durante el día.

Este elevado número de servicios, muy superior a los de contratos anteriores de la ciudad, ha suscitado más molestias y quejas en el ciudadano, pese a que esto está redundando, de forma clara, en una mejora sustancial de la limpieza de la ciudad. Este número, no obstante, ha

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

disminuido respecto al año anterior, puesto que con la evolución del contrato (en vigor desde noviembre de 2021) la ciudadanía se ha habituado a este incremento de actividad de limpieza.

Además, durante el año 2023, ya toda la maquinaria y vehículos al servicio del contrato se ha sustituido por maquinaria nueva, medioambientalmente más sostenible (en su mayor parte etiqueta Cero o Eco), que ha redundado en una disminución de estas molestias.

● El segundo motivo de las sugerencias y reclamaciones (**918 que suponen un 29% del total**) están directamente relacionadas con el servicio de limpieza prestado en la ciudad (**limpieza de vías públicas**).

No obstante, si tenemos en cuenta el elevado número de actuaciones y prestaciones ejecutadas, que en el año 2023 suponen más de 593.000 actuaciones de los distintos servicios, así como a la especial proyección pública de este servicio, se considera un número muy bajo. Esto supone que únicamente un 0,15% de los servicios realizados generan una SYR.

● A gran distancia de las dos categorías principales, con **166 SYR que suponen un 5% del total**, se encuentran las relativas a **Limpieza junto a contenedores.**

A pesar de haberse incrementado las SyR relativas a este concepto, sigue siendo bastante bajo.

● Hay que destacar la disminución de la categoría limpieza en zonas verdes competencia del departamento de Limpieza que ha disminuido de **149 a 98 SYR** mostrando una mejoría sustancial en el estado de las zonas verdes.

● A gran distancia de las categorías principales, con **6 SYR que suponen un 0,19% del total**, se encuentran las relativas a **Limpieza junto a contenedores.**

El nuevo contrato de Limpieza de Espacios Públicos contempla entre sus prestaciones la construcción de 16 nuevas instalaciones de maquinaria, así como la realización de obras de mejora en las instalaciones ya existentes (más de 140 ya implantadas, entre los 3 contratos principales, repartidas por toda la Ciudad).

Estas instalaciones son fundamentales para una correcta prestación del servicio, disminuyendo los desplazamientos de maquinaria y trabajadores, aumentando la productividad del servicio de limpieza, además de dotar al personal trabajador de las necesarias condiciones de higiene, accesibilidad y confort en sus centros de trabajo.

No obstante, se han producido durante todo el año quejas por la ubicación de estas instalaciones, la mayoría infundadas y basadas en creencias y prejuicios ante eventuales y supuestas molestias futuras que alegan van a tener (ruidos, contaminación, olores y plagas). En las respuestas dadas a estas SYR, se explica a los ciudadanos la función y utilidad de estos centros de trabajo, así como la falta de fundamento de las afirmaciones vertidas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

● Estas 3 primeras categorías suponen el 70% de las SYR recibidas, repartiéndose el 30% restante entre más de 20 categorías, lo que suponen porcentajes despreciables frente a los servicios realizados por lo que no merece la pena su análisis.

Como ejemplo:

- **69 SYR** relativas a la prestación de **recogida de muebles**, frente a 11.691 Toneladas de muebles recogidos a petición del ciudadano.

- **68 SYR** relativas a eliminación deficiente o no eliminación de pintadas, ínfimas si consideramos 56.582 servicios anuales de eliminación de pintadas.

- **13 SYR** relativas a reposición de **bolsas de excrementos** caninos en papeleras, número muy bajo si tenemos en cuenta que existen más de 7.200 papeleras con expendedores de bolsas y que se han repuesto 119.964.400 bolsas durante 2024. La ausencia de estas bolsas en los expendedores que da lugar a esta SYR se debe, en gran medida a la falta de civismo ciudadano, y no a la falta de reposición de las mismas, que se realiza, como máximo, cada 2,5 días.

El bajo número de SYR en estas tres prestaciones citadas establecen la excelencia en estos servicios, y se hace extensible al resto de categorías de SYR.

En cuanto al servicio de equipamientos urbanos de la ciudad de Madrid dispone de los medios humanos y materiales para la ejecución de la totalidad de las actuaciones necesarias para el mantenimiento y conservación del mobiliario básico, que se compone de los bancos, bolardos, vallas, mesas, etc. así como de las instalaciones de áreas infantiles, de mayores, zonas caninas, y circuitos deportivos elementales que se encuentran situadas en los espacios públicos fuera de los parques históricos y singulares.

Se efectúa todo el conjunto de prestaciones y actuaciones necesarias para mantener su correcta operatividad, así como solventar los problemas que puedan surgir en el día a día, así como reformas de las instalaciones más antiguas y deterioradas. Además, se procede a la instalación de nuevos equipamientos en aquellas localizaciones en las que la demanda de los ciudadanos o la necesidad de nuevas instalaciones es importante.

El servicio de equipamientos urbanos mantiene y conserva todo el mobiliario siendo los valores más representativos los siguientes:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

Elementos	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Lote 5	Lote 6	Total
APARCABICIS	1.461	1.556	1.119	1.386	963	750	**7.235**
BANCO	5.328	8.465	12.193	12.560	15.222	10.493	**64.261**
BANCO LINEAL	111	123	113	165	310	223	**1.045**
BOLARDO	62.243	37.863	28.880	28.274	34.048	29.484	**220.792**
HORQUILLA	5.393	8.438	11.357	14.407	8.468	5.476	**53.539**
JARDINERAS	805	1.137	603	1.136	717	1.456	**5.854**
MESAS	162	145	482	626	475	569	**2.459**
PÉRGOLA	32	41	78	133	58	118	**460**
SITUADO DE BICIS	410	366	225	355	214	179	**1.749**
VALLAS MIXTAS	2		0	2	0	0	**4**
VALLAS SIMPLES	3.963	6.537	7.025	3.956	4.635	5.767	**31.883**
Total	**79.910**	**64.671**	**62.075**	**63.000**	**65.110**	**54.515**	**389.281**

Con respecto a las áreas de equipamientos la distribución por distritos:

ÁREAS INFANTILES		
DISTRITO	AREAS	Nº ELEMENTOS
2	78	701
21	59	678
11	163	1609
1	41	343
5	60	894
7	23	267
15	138	1567
8	171	1626
16	202	2101
10	140	1128
9	100	1088
14	85	1289
13	155	1684
3	40	442
4	42	433
20	177	1775
6	69	690
12	99	1156
19	70	760
TOTAL	1912	20231

ÁREAS DE MAYORES		
DISTRITO	AREAS	Nº ELEMENTOS
2	12	96
21	11	80
11	29	270
1	11	64
5	11	75
7	8	48
15	16	138
8	26	166
16	15	123
10	21	167
9	15	114
14	9	97
13	41	394
3	10	80
4	10	66
20	16	149
6	19	122
12	27	247
19	15	104
TOTAL	322	2600

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

ÁREAS DEPORTIVAS		
DISTRITO	AREAS	Nº ELEMENTOS
2	7	73
21	13	120
11	16	196
1	3	28
5	7	66
7	3	18
15	8	82
8	24	204
16	17	159
10	20	164
9	9	90
14	11	110
13	24	237
3	2	19
4	3	31
20	20	176
6	8	71
12	30	278
19	17	162
TOTAL	242	2284

ÁREAS CANINAS		
DISTRITO	AREAS	Nº ELEMENTOS
2	10	36
21	7	47
11	15	75
1	7	40
5	5	45
7	5	11
15	17	101
8	13	65
16	10	60
10	12	65
9	10	29
14	10	60
13	15	95
3	6	104
4	8	31
20	19	87
6	14	49
12	9	71
19	20	81
TOTAL	212	1152

Todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes pueden suponer incidencias sobre la misma, lo que origina SyR relacionadas directamente con el servicio.

El total de SyR recibidas en el año 2024 relacionadas con equipamientos urbanos ha sido de 931, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

De ellas, 338 serían relacionadas con áreas de equipamientos repartidas de la siguiente manera:

- Caninas 100
- Mayores 16
- Infantiles 211
- Recreativas 11

De ellas, 593 serían relacionadas con mobiliario urbano, repartidas de la siguiente manera:

- Vallas 45
- Bancos 276 de las cuales 2 son felicitaciones
- Aparcabicicletas 2
- Barandillas 42

Información de Firmantes del Documento
MADRID
VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

- Bolardos 199
- Jardineras 4
- Maceteros 8
- Mesas 5
- Otros 10
- Pérgolas 2

En relación con las áreas de equipamientos, el mayor número hace referencia a las áreas infantiles, equipamiento muy visible y repartido por toda la ciudad y que requiere de un mantenimiento muy preciso. Dado que las áreas están compuestas por multitud de elementos. Estas SyR normalmente solicitan la reparación o sustitución de alguno de ellos, algo normal en una ciudad como Madrid con casi dos mil áreas infantiles. Respecto a las caninas, su número se debe al incremento del número de perros en la ciudad y a la alta demanda de este tipo de equipamientos.

Respecto al mobiliario urbano, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen directamente relacionadas con la necesidad de nuevas instalaciones y de forma reseñable la colocación de nuevos bolardos para impedir actos incívicos de los conductores y vehículos con aparcamientos generalizados en las aceras. También sigue siendo recurrente la solicitud de nuevos bancos en la ciudad, de ahí el número de SyR.

No obstante, desde la DG de Servicios de Limpieza y Residuos se trabaja en las líneas que se exponen a continuación para reducir las incidencias anteriormente señaladas, y así reducir las SyR relacionadas con el servicio.

6. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025 CON OBJETO DE SUBSANAR DEFICIENCIAS O DE MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL EN LA S.G. DE LIMPIEZA Y EQUIPAMIENTOS.

● La medida principal adoptada en la DG de Servicios de Limpieza y Residuos en relación con la limpieza viaria en el **año 2024** ha sido, el de la plena ejecución del nuevo contrato de limpieza viaria en la ciudad, del contrato Interbloques y del Servicio de Limpieza Urgente (SELUR), incluyendo la renovación total de la flota de vehículos, la de renovación y construcción de nuevos cantones y bases de maquinaria. La puesta en marcha de los 3 nuevos contratos antes citados: Contrato de Limpieza y conservación de Zonas Interbloques y Contrato de Limpieza Urgente (SELUR), así como la licitación de los nuevos contratos de áreas de equipamientos y mobiliario ha supuesto una mejora cuantitativa en las condiciones de limpieza de la ciudad.

El contrato Interbloques, pionero en la ciudad ya que estas zonas no han tenido nunca un contrato en exclusiva ni con estas prestaciones, ha contribuido de forma decisiva durante el 2024 a la mejora generalizada de la limpieza de la ciudad y a la disminución de SYR.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

El contrato de Selur, con equipos específicos destinados a la limpieza de pintadas y grafitis, ha supuesto una mejora sustancial en la limpieza de pintadas en la ciudad y el mantenimiento del espacio público en mejores condiciones en este sentido que en años anteriores.

● En paralelo se han realizado acciones formativas a todo el personal implicado en estos dos nuevos contratos para el correcto desarrollo de los mismos.

● Otra de las medidas adoptadas destinadas a mejorar la prestación del servicio y aumentar la efectividad, es el establecimiento de nuevas infraestructuras generales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria, contempladas en el Contrato de Limpieza de los Espacios Públicos. Esta implementación se ha visto retrasada debido a las múltiples gestiones y modificaciones realizadas por las quejas vecinales recibidas.

● Se ha realizado por parte de las empresas adjudicatarias, una campaña informativa para los propietarios de mascotas, incidiendo en el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y economía Circular, especialmente en lo relativo a la recogida de excrementos caninos y la dilución de orines.

● Se han realizado por parte de las empresas adjudicatarias, campañas informativas en aquellos barrios especialmente problemáticos desde el punto de vista del abandono de bolsas y residuos en la vía pública para revertir las conductas de la ciudadanía, incidiendo en el cumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, especialmente en lo relativo al depósito de los residuos en contenedores y la separación de residuos por fracciones.

● Se han desarrollado cuadros de mando de distintos datos del Servicio (Cumplimiento de los servicios de limpieza y equipamientos, personal de las empresas concesionarias al servicio del contrato, inspecciones realizadas por el personal municipal, Avisos y Sugerencias y reclamaciones recibidos, ...) que permiten analizar multitud de datos para identificar problemas e implementar mejoras.

De cara al **año 2025** se prevén las siguientes actuaciones:

● La finalización y puesta en servicio de gran parte de los parques de maquinaria y auxiliares al servicio de las distintas empresas de limpieza. Esto contribuirá a la eficiencia y eficacia de las prestaciones de limpieza, al aumento de rendimiento de las mismas y, en definitiva, a una mejora de limpieza y, por tanto, de la satisfacción ciudadana.

● Se inició en el 2024 la realización de un curso de formación a nivel de toda la Dirección General sobre la totalidad de los contratos gestionados en los distintos Servicios de la DG, con el fin de tener una visión global de los servicios relacionados: Se pretende continuar y dar acceso a este curso al resto del personal de la Dirección, con el fin de mejorar la gestión de los contratos y la correcta aplicación de la Ordenanza, tanto para el personal inspector como para el persona de oficina,

● Continuar con el desarrollo de los cuadros de mando de datos del Servicio citados, vista la utilidad en el análisis de datos y seguimiento de los contratos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

● Realizar una segunda fase de la campaña informativa para los propietarios de mascotas, iniciada en 2024 e iniciar nuevas campañas informativas en aquellos barrios con mayor incidencia de residuos indebidamente abandonados y en zonas con proliferación de vivienda turística donde existe un gran desconocimiento en la forma de separar y depositar los residuos que se generan.

7. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 EN LA S.G. DE LIMPIEZA Y EQUIPAMIENTOS.

● En el año 2024 se han realizado, como se ha comentado anteriormente, acciones formativas a todo el personal implicado tanto en el contrato de limpieza, como en los nuevos contratos de SELUR e Interbloques, e incluso en contratos del resto de la DG, para el correcto desarrollo de los mismos. Se ha hecho especial hincapié en las labores de seguimiento del contrato por personal técnico, así como en las inspecciones de correcta ejecución de los servicios en calle a realizar por el personal de inspección municipal. La eficacia de una correcta formación de los trabajadores queda patente y demostrada por la experiencia de años anteriores.

● Asimismo, se ha realizado la campaña informativa destinada a dueños de mascotas que, pese a no tener resultados concluyentes de su influencia debido a la realización únicamente de una primera fase, se ha demostrado a lo largo de los años la eficacia de estas campañas regulares en la concienciación de la ciudadanía.

● La realización de Cuadros de Mandos con distintos datos del Servicio de Limpieza y Equipamientos, para analizar y mejorar la gestión, tanto del propio servicio como del sistema de sugerencias y reclamaciones, ha ayudado enormemente a realizar análisis de los puntos débiles y proponer mejoras y soluciones.

Todas estas acciones han permitido que, a lo largo del año 2024, se dispongan de herramientas y mecanismos eficientes para obtener los estándares de calidad pretendidos en la prestación del Servicio de Limpieza Viaria de la Ciudad y en el Servicio de Equipamientos.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

Victor Manuel Sarabia Herrero

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 10:12:57
CSV : 1OU4ELHRQ2FYMJE5

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2025 10:16:12
Fecha Firma: 28/02/2025 22:48:48
CSV : 1SIOFGKN6GWMREZG

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Se relacionan las causas que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal:

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	2
	Reclamación	75
	Felicitación	0
	Total	77

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	% Evolución 2024 / 2023
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0	4	1	3	2	-33,33%
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	363	246	173	98	75	-23,47%
	Felicitación	1*	3*	4*	0	0	0	0	0	0	0,00%
	Total	603	1.063	2.375	1.436	363	250	174	101	77	-23,76%

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2025 10:16:12
Fecha Firma: 28/02/2025 22:48:48
CSV : 1SIOFGKN6GWMREZG

* Hay que señalar que las felicitaciones recibidas no son tales. A tenor del texto de las mismas deberían considerarse reclamaciones.

Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria (*)	Total
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Medio Ambiente	Calidad ambiental	77
	Total		77

Submaterias y categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	Calidad ambiental	Olores	73
		Otros	4
	Total		77

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2024 en la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez (en adelante DGPTV), en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones, así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante los próximos años.

De las 77 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 73 (94,81 %). Las otras cuatro hicieron referencia a aspectos diversos: alegaciones a la revisión de la autorización ambiental integrada (AAI) de la planta de tratamiento de Las Lomas, calidad de la respuesta emitida a una reclamación anterior, información sobre obtención del NIMA (número de identificación medioambiental) para un gestor de residuos, y una sugerencia sobre compostaje y la nueva instalación de tratamiento de Los Cantiles.

La DGPTV trabaja con el objetivo de minimizar el impacto por olor que genera la gestión de residuos en las instalaciones del Parque en el entorno urbano más próximo. En este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 584 en 2016, 1.011 en 2017, 2.299 en 2018, 1.364 en 2019, 363 en 2020, 246 en 2021, 173 en 2022, 98 en 2023 y 75 en 2024, se deriva que las medidas que se han ido adoptando han contribuido a una mejora de las situaciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

1- <u>Actuaciones realizadas durante el año 2024</u>

- Se está ejecutando el contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, con un importe de adjudicación de 1.125.300,00 € y finalización prevista en junio de 2027.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2025 10:16:12
Fecha Firma: 28/02/2025 22:48:48
CSV : 1SIOFGKN6GWMREZG

- Se mantiene la recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Sellado y desgasificación de la celda 7 y desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas, actualmente en servicio (se utilizó la celda 7 antes que la 6).
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de H_2S (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.
- Se han iniciado las obras de los sistemas de desodorización de la planta de tratamiento de residuos de Las Dehesas, con un importe de 5.918.332,40 €.
- Se ha iniciado el contrato de monitorización de sustancias odorizantes, mediante una red de estaciones remotas de control en el entorno del PTV, con un importe de adjudicación de 1.422.592,61 €, y un plazo de ejecución de 4 años. Este contrato incluye, además, la realización de inspecciones periódicas para la detección de emisiones fugitivas de biogás, tanto en las instalaciones de tratamiento como en los dos vertederos (vertedero clausurado de Valdemingómez y vertedero de Las Dehesas)

2- <u>Actuaciones planificadas para su realización en 2025:</u>

Se mantendrán los trabajos y actuaciones en servicio en 2024:

- Continuación del contrato de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV.
- Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
- Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas.
- Obras de desodorización en la planta de Las Dehesas.
- Adición de compuesto férrico para eliminación de ácido sulfhídrico (H_2S) del biogás obtenido en el complejo de biometanización.
- Continuación del contrato de estaciones remotas, para monitorización en continuo de sustancias odorizantes y realización de inspecciones de emisiones fugitivas en las instalaciones de tratamiento del PTV que gestionan biogás y en ambos vertederos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Año	Quejas por olores
2016	584
2017	1.011
2018	2.299
2019	1.364
2020	363
2021	246

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2025 10:16:12
Fecha Firma: 28/02/2025 22:48:48
CSV : 1SIOFGKN6GWMREZG

2022	173
2023	98
2024	73

Esta evolución refleja una progresiva reducción del número de sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez motivadas por malos olores, concretamente del año 2023 al 2024 el número de se ha reducido en un 23%. Ello pone de manifiesto la reducción significativa de los olores en el PTV y su entorno, así como la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

Firma electrónica

La Jefa del Departamento de Gestión e Inspección Ambiental

Fdo.: Mª Victoria Corral Hernán

Vº Bº La Directora General del Parque Tecnológico de Valdemingómez

Fdo.: María José Delgado Alfaro
Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA VICTORIA CORRAL HERNAN - JEFA DE DEPARTAMENTO
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/02/2025 10:16:12
Fecha Firma: 28/02/2025 22:48:48
CSV : 1SIOFGKN6GWMREZG

ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/02/2025 13:12:29
CSV : 1YOTANFLPDZCIOEE

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

La mayoría de las sugerencias presentadas han sido en relación con el trato o las indicaciones dadas por el personal de distintos edificios públicos: Montalbán, Conde Duque y Centrocentro, así como algún problema de accesibilidad: escaleras, baños públicos.

Por otra parte, también ha habido un significativo número de reclamaciones relacionadas con la colocación de placas conmemorativas del Plan Memoria de Madrid o Memoria de los Distritos.

El número total de reclamaciones relativas al primer asunto ha sido de seis y del segundo de cinco.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2025.

Las reclamaciones relativas al servicio de seguridad han sido trasladas a la empresa gestora, a fin de que realice el oportuno control previsto en el contrato que la vincula con la administración municipal.

Los asuntos de accesibilidad, en algunos casos son estructurales de los monumentos y, por lo tanto, no pueden modificarse. En otros casos, el área de gobierno se ha comprometido a realizar los oportunos ajustes, a fin de garantizar la accesibilidad universal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/02/2025 13:12:29
CSV : 1YOTANFLPDZCIOEE

Todas las solicitudes de placas conmemorativas han sido sometidas a la valoración del grupo de trabajo creado al efecto en el que participan los órganos implicados: Secretaría General Técnica, Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano y Dirección General de Programas y Actividades Culturales.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2024.

La evaluación de los resultados es positiva, ya que se ha dado cumplida respuesta a todos los ciudadanos que se han dirigido al área de gobierno con sus sugerencias y reclamaciones y se ha iniciado la tramitación de los procedimientos necesarios o se han instado las medidas correctoras.

No se han detectado deficiencias graves a subsanar.

Firmado electrónicamente
LA SECRETARIA GENERA TÉCNICA
Carmen González Fernández

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/02/2025 13:12:29
CSV : 1YOTANFLPDZCIOEE

Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Introducción

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de centros, cuya actividad constituye un eje fundamental en la gestión cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción de Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2024 han visitado los museos municipales 980.233 personas (893.137 en 2023) y las bibliotecas públicas han registrado 2.060.430 (1.914.976 en 2023). Las cifras de visitantes han mejorado un 9,7% y un 7,6% respectivamente respecto a 2023.

Se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la mejora y ampliación muy sustancial de la Red de Bibliotecas Públicas municipales, que incluye la puesta en marcha de las nuevas bibliotecas de Villaverde, de próxima inauguración; Montecarmelo, Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas, ahora en construcción, y los proyectos de la biblioteca de Hortaleza y Cañaveral, en Vicálvaro. También se está trabajando en la elaboración de un Reglamento que establecerá servicios, funciones y condiciones a la prestación de los servicios de cara a la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

El Archivo de Villa está también en un momento importante de modernización y mejora de las herramientas de búsqueda a la vista de los resultados del Plan Estratégico que se está desarrollando en estos momentos.

Igualmente, en el caso de los museos se está trabajando intensamente en su modernización, por un lado, mediante la mejora de los procesos de conservación y una mejor interrelación con el público; y por otro, con la profundización de las relaciones institucionales con otros museos y centros culturales de la ciudad y su futura ampliación con la puesta en funcionamiento de un nuevo museo, el Museo El Capricho.

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, se centran en la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad a través de sus museos y exposiciones.

Los centros gestionados por esta Dirección General son, por un lado, la Red de 33 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid y la Biblioteca Técnica.

Por otro, la red de Museos y Exposiciones Municipales, compuesta por el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal -Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y las Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.

A lo que hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación, sino también y, muy importante, como centro que conserva, custodia y difunde la documentación generada por todas las unidades municipales en el ejercicio de sus competencias y que es necesaria para la ciudadanía y para el propio Ayuntamiento en gestiones fundamentales como tramitación de licencias, padrón, obras, herencias, relación con tribunales, etc.

El presente informe incluye, por tanto, el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de todos los centros adscritos a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos que han recibido SyR.

Desde el punto de vista cuantitativo, los datos son los siguientes:

Sugerencias: 60
Reclamaciones: 152
Felicitaciones: 53
TOTAL: 265

El análisis de las causas o motivos que han provocado la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se realiza a continuación por tipo de centros.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

Red de Bibliotecas Públicas

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2024 un total de 201 SyR, lo que ha supuesto una reducción del 41,4% SyR respecto a 2023. De ellas, 137 han sido contestadas por la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, y las 64 restantes han sido derivadas a Organismos Autónomos (2), Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (5) y a las Juntas Municipales de Distritos (57).

En 2024, se ha registrado un 41,4% menos de Syr que en 2023, en el ámbito de las bibliotecas públicas

Del total, 38 eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto: horarios, petición de nuevas bibliotecas…) y el resto, referidas a bibliotecas concretas.

Del análisis por centros cabe destacar aquellas bibliotecas que han recibido más SyR: BPM Benito Pérez Galdós: 12; BPM Eugenio Trías: 24 y BPM Iván de Vargas 47 (de las cuales 34 son felicitaciones y 13 son reclamaciones/sugerencias).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, los siguientes asuntos:

- **Cierres** (11). Estas SyR son con relación a la BPM Eugenio Trías por el cierre del Parque de El Retiro por inclemencias meteorológicas, y por falta de información sobre los cierres no programados de varias bibliotecas.
- **Salas de estudio** (13). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas al número de puestos de lectura, horarios en época de exámenes, ruido…
- **Atención y Trato** (38), de las que 12 corresponden a felicitaciones y otras 26 a sugerencias/reclamaciones.
- **Actividades y Talleres** (49). Desglosadas en 30 felicitaciones y 19 sugerencias/reclamaciones. Sobre las felicitaciones, hay que destacar que mencionan la variedad, calidad y profesionalidad de todos los agentes implicados. La mayoría de las reclamaciones son sobre la alta rotación de los dinamizadores de los talleres por parte de la empresa contratada.
- **Instalaciones** (42). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización (la mayoría de ellas) y/o problemas varios en el edificio (accesibilidad, ascensores, espacios, calefacción, estado de conservación, limpieza, ruido ambiental...).

Respecto a las felicitaciones: a lo largo de 2024 se han recibido un total de 44, que se pueden desglosar de la siguiente forma: 12 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal; y 30 en relación con actividades y talleres, en especial los impartidos por el propio personal de las bibliotecas.

En lo relativo a las sugerencias: durante este año se han recibido 44, la mayoría sobre las instalaciones, apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios, actividades y talleres, fondos y ampliación de aforo y horarios de las salas de lectura.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

Biblioteca Histórica Municipal

A lo largo de 2024 la Biblioteca Histórica no ha recibido ninguna felicitación, sugerencia o reclamación.

Hemeroteca Municipal

En 2024, la Hemeroteca Municipal recibió 4 felicitaciones de sus usuarios, por el contrario, no ha recibido sugerencias ni reclamaciones. De ellas, tres se refieren al servicio de información y orientación de la institución, destacando la rapidez, claridad y buen servicio prestados. En concreto, una proviene de un informativo de televisión que agradece la rapidez y eficacia con la que atendieron su solicitud de documentación, acorde a las necesidades de urgencia con las que se trabaja en este tipo de medios, haciendo especial mención a la dirección de la Hemeroteca y a dos de sus trabajadoras.

La cuarta felicitación tiene que ver con una visita realizada por un grupo de alumnos de la Facultad de Geografía e Historia; en ella se indica el excelente trato recibido, así como lo estimulante que fue la experiencia para alumnos y profesorado.

Biblioteca Musical Víctor Espinós.

La Biblioteca Musical contabilizó 8 sugerencias el pasado año 2024. El tema que más se repite es el de optimizar el uso de las cabinas de ensayo, relajando las restricciones de reserva del procedimiento actual, que a veces deja cabinas vacías, aunque exista demanda. Varios usuarios echan de menos la flexibilidad del sistema anterior a la implementación de la reserva telemática. Además, se pide que se amplíen sus horarios de uso: sesiones más largas, apertura de las salas también al mediodía y extensión del servicio a los fines de semana y algunos festivos.

En cuanto a los instrumentos musicales, una usuaria agradecería que hubiera piano en todas las cabinas y otra sugiere que se pueda mover el contrabajo a cualquier cabina dentro de las instalaciones.

También existe una sugerencia reclamando del personal de la Biblioteca que utilice un tono de voz más bajo al hablar con usuarios o entre compañeros.

Respecto a las instalaciones de la Biblioteca Musical una sugerencia pide sustituir sillones en mal estado, mientras que dos usuarios más se quejan del excesivo calor que hace en las cabinas de ensayo.

Archivo de Villa

En 2024, el Archivo de Villa registró 14 reclamaciones, 3 felicitaciones y 1 sugerencia.
Más de la mitad de las reclamaciones se refieren a los plazos de contestación a las consultas realizadas al Archivo sobre expedientes urbanísticos y aluden a la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Dos de ellas recalcan que con esos plazos de contestación se impide el dar respuesta a los propios requerimientos de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

documentación del Ayuntamiento. En este sentido, se solicita que se dote el Archivo de los recursos necesarios para que cumpla con los plazos establecidos por la ley.

Otras quejas se refieren a las herramientas disponibles para la investigación en el Archivo. Se reclama que los padrones puedan ser consultados en formato digital en vez de en las máquinas de microfilm. También se pide que se amplíen y mejoren las posibilidades de consulta online: más recursos disponibles y mejora del catálogo, ya que es muy lento y poco eficaz en las búsquedas que se le plantean.

En otro caso se plantea la dificultad de conseguir cita previa para acudir a la sala de investigación, ya que es difícil contactar por teléfono y alegan que tampoco existe un correo electrónico que facilite la comunicación. Otro usuario reclama que se instaure un servicio de vista previa de los expedientes, como corresponde a un archivo público.

Una estudiante de Archivística envía el enlace a la solicitud de convenio de cooperación educativa con su universidad para facilitar la firma del mismo con el Ayuntamiento de Madrid, quejándose de las dificultades que está encontrando para realizar prácticas en el Archivo.

Por último, una reclamación indica que no ha recibido la documentación solicitada, a pesar de haber realizado el abono de la tasa tal y como se le había requerido.

En varias de estas reclamaciones se alaba, sin embargo, la profesionalidad del personal del Archivo, a pesar de los problemas detectados.

En cuanto a las felicitaciones, en las tres se elogia el buen trato recibido por el personal del Archivo, resaltándose su humanidad, buena disposición y eficacia en la resolución de las consultas.

Para acabar, la sugerencia registrada por el Archivo de Villa se refiere a un tema ya planteado mediante reclamación: la idea de escanear la documentación referida a nacimientos, matrimonios y defunciones para facilitar su consulta desde casa.

Museos Municipales:

A lo largo de 2024, los Museos Municipales han recibido un total de 30 solicitudes SyR, de las cuales 23 son reclamaciones, 6 son sugerencias y 2 son felicitaciones.

De ellas, 11 se refieren al Planetario, 5 al Templo de Debod, 5 al Museo de Historia, 5 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid, 2 al Museo de Arte Contemporáneo, 1 a la Imprenta Municipal. Artes del Libro y 1 a la Sala de Exposiciones de Conde Duque.

Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido se resume en los siguientes ítems:
En cuanto a las reclamaciones, estas se han referido a:

- Actividades y talleres (1 al Planetario).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

- Atención y trato (4 al Planetario, 1 al Museo de Historia de Madrid y 1 al Museo de Arte Contemporáneo).
- Cita previa en Internet (1 al Templo de Debod).
- Exposiciones (3 al Museo de Sn Isidro. Los Orígenes de Madrid, 1 al Museo de Historia de Madrid, 1 al Museo de Arte Contemporáneo y 1 a la Imprenta Municipal. Artes del Libro).
- Fondos (1 al Museo de Historia).
- Horarios (1 al Templo de Debod).
- Instalaciones (1 al Museo de San Isidro. Los orígenes de Madrid y 1 al Planetario).
- Proyecciones (1 al Planetario).
- Publicaciones en la página web (1 al Templo de Debod).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:

- Accesibilidad en edificios públicos (1 al Planetario).
- Acceso a la investigación histórica (1 al Museo de Historia de Madrid)
- Cita previa internet (1 al Templo de Debod).
- Instalaciones (1 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid y 1 al Planetario).
- Publicaciones on line (1 al Museo de Historia de Madrid).

Finalmente, se ha recibido una felicitación dirigida a las Salas de Exposiciones de Conde Duque por la exposición «Madrid, chica Almodóvar» y una felicitación al Templo de Debod por el trato recibido por parte del personal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Red de Bibliotecas Públicas

Las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son, en resumen, las siguientes:

En relación a los cierres por causas meteorológicas que inciden en la Biblioteca Eugenio Trías ubicada en el Retiro, se intensificó la publicación de información actualizada urgentemente a través de todos los canales habituales.

En cuanto a los cierres parciales o totales de bibliotecas, motivados por incidencias de personal, siempre que ha sido posible se ha abordado con la plantilla volante, plantilla que se ha ido incrementado en los dos últimos años y actualmente es de 18 personas.

Por lo que respecta al trato recibido: se ha ampliado la oferta de formación en la Escuela de Municipal de Formación (Madrid Talento) relacionada con la atención y trato al ciudadano, y se ha recordado al personal la necesidad de solicitar esta formación. Igualmente, se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. Si ha sido necesario se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente a la ciudadanía.

Sobre los talleres y actividades, se ha mantenido contacto permanente con las empresas adjudicatarias, controlando que se cumplan todos los extremos del contrato, sobre todo cuando ha habido alguna incidencia con algún profesor. Hay que resaltar que se ha apreciado una mejor calidad y profesionalidad de las narraciones orales que se realizan en las bibliotecas. Además, en el año 2024 se ha conseguido cubrir todas las franjas de edad en las narraciones orales infantiles, respondiendo a las demandas de la ciudadanía.

En cuanto a las nuevas instalaciones y centros, hay que señalar que están previstas hasta seis nuevas aperturas de bibliotecas hasta 2027. Además, ya se está trabajando en la dotación de los fondos fundacionales.

Hemeroteca Municipal y Biblioteca Histórica Municipal

Se ha contestado a las felicitaciones por escrito (SYR), agradeciendo al interesado su felicitación, y se ha dado comunicación verbal de la misma a los trabajadores de la Hemeroteca a fin de reconocer e incentivar su labor.

Biblioteca Musical Víctor Espinós

En cuanto a las sugerencias relativas al sistema de cita previa para la reserva de cabinas de ensayo, se informa a las personas usuarias de que los tiempos de uso de las mismas se establecen en función del aprovechamiento de las salas por un mayor número de personas; no obstante, si se solicita por la persona usuaria, este tiempo se puede extender siempre que haya disponibilidad de cabinas. Por otra parte, el sistema de cita previa es el único que

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

garantiza que el servicio se ofrezca de manera ordenada y que todo el público pueda tener las mismas oportunidades, pero se plantea que se va a trabajar por crear más horarios de ensayo, ampliando las opciones para la ciudadanía. Se está estudiando también la posibilidad de no cerrar las salas al mediodía, siempre que se cuente con el personal suficiente para hacerlo. Por otra parte, no se contempla una ampliación de la apertura de la biblioteca a los fines de semana.

Con respecto a la sugerencia de que se permita trasladar el contrabajo a las salas del torreón, la Biblioteca considera que autorizar su traslado sería perjudicial para garantizar la conservación del instrumento en buen estado.

La sugerencia de sustituir los sillones en mal estado se tendrá en cuenta para solicitar el presupuesto correspondiente para su arreglo o, si es necesario, para su cambio.

Por lo que se refiere a las quejas por el excesivo calor que hace en las cabinas, se informa de que la biblioteca no tiene acceso al control sobre la temperatura del edificio, pero comunica constantemente a los servicios de mantenimiento las incidencias sobre la excesiva temperatura.

Archivo de Villa

Se está haciendo un gran esfuerzo para aliviar la demora en la resolución de las solicitudes de documentación que hacen los usuarios al Archivo de Villa. En 2024 se incrementó el número de peticiones recibidas en un 3,8 % y el de resolución de las mismas en un 57,3%. Ello, a pesar de que hubo numerosas bajas en la plantilla de la institución, situación que se ha subsanado provisionalmente con la cobertura de tres plazas de auxiliar administrativo mediante interinos por acumulación de tareas.

Además, se arrastran los problemas ocasionados por un reciente cambio de las herramientas de gestión documental y administrativa de los expedientes, que poco a poco se van resolviendo. En todo caso, algunas de las reclamaciones presentadas se referían a expedientes que ya habían sido resueltos o estaban paralizados por la falta del pago de la tasa preceptiva por parte del ciudadano.

En cuanto a las quejas referidas a las herramientas disponibles para la investigación en el Archivo, se está trabajando en poner los padrones en formato digital a disposición de las personas usuarias en la sala de investigación, digitalizar y publicar en la web los instrumentos de descripción del Archivo y mejorar el acceso al catálogo.

Respecto a la incidencia registrada por la dificultad en establecer una cita previa con el Archivo, se indica que ese teléfono está constantemente ocupado por llamadas de las personas usuarias, pero siempre se devuelven las llamadas que no pueden ser atendidas en el momento. Asimismo, existe una dirección de correo, archivovilla@madrid.es, recogida en la web de la institución, a través de la que también pueden las personas usuarias ponerse en contacto con el Archivo.

El procedimiento de vista previa de expedientes, que se solicita en una de las reclamaciones, está a disposición de las personas usuarias que lo soliciten. De hecho, días después de interponer la queja, el usuario pudo ver los expedientes tal y como había requerido.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

En cuanto a la queja por la dificultad en acceder a prácticas formativas en el Archivo, se informa a la ciudadana de que el Ayuntamiento no ofrece prácticas de manera personalizada, sino a través de convenios con las universidades.

Con respecto a las felicitaciones recibidas, se ha contestado a las mismas por escrito (SYR), agradeciendo al interesado su gesto, y se ha dado comunicación verbal de la misma a los trabajadores del Archivo.

Museos Municipales

En cuanto a las medidas adoptadas para subsanar los problemas planteados en la SyR, todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía.

Las reclamaciones recibidas son muy diversas. Destacan varias dirigidas al Planetario de Madrid por el trato recibido por parte del personal y con el acceso al Templo de Debod (por razones de conservación del Templo, el aforo está muy limitado y debe controlarse el número de personas que accede a cada una de las salas). También destacan las relacionadas con la imposibilidad de visitar la exposición en el Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid «San Isidro. 400 años de su canonización», por problemas derivados de la gestión de personal del museo, o la maqueta de Madrid de León Gil de Palacio en el Museo de Historia de Madrid, que se encuentra en proceso de restauración.

En julio de 2024 se implantó el sistema de reservas *on line* en el Templo de Debod, con el objetivo de eliminar las largas colas de espera y evitar los problemas de acceso. Asimismo, se inició el proceso de licitación de la renovación de la sala de maquetas y cartografía del Museo de Historia y la restauración de la maqueta de León Gil de Palacio, lo que permitirá, a lo largo de 2025, su reapertura al público.

Debe señalarse que, en 2024, los museos municipales han recibido cerca de un millón de visitas, y que se han producido únicamente seis quejas sobre el trato recibido por los usuarios. La mayor parte de estas quejas se han dirigido al Planetario y estaban relacionadas con un problema puntual del personal de atención al público.

En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a la ciudadanía y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática. Asimismo, cuando se ha detectado un problema puntual relacionado con el trato del personal, se han tomado las medidas oportunas para que no vuelva a repetirse.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En cuanto a la evaluación de los resultados relativos a las medidas correctoras llevadas a cabo, no existe un sistema de medición específico para SyR, sin embargo, se pueden analizar los indicadores generales que manejamos en cartas de servicio o memorias de gestión.

En primer lugar, el hecho de que las reclamaciones hayan disminuido en un 37% en 2024 respecto al año anterior y que los visitantes a las bibliotecas se hayan incrementado en una media del 8,6% entre bibliotecas y museos, indica que el nivel de satisfacción con respecto a los servicios prestados ha mejorado en 2024. Las felicitaciones han disminuido en un 23% respecto al año pasado, pero también es cierto, que el número de Sugerencias y reclamaciones es de 212 (sin contar felicitaciones), inferior en un 37% respecto a 2023. Todo ello, junto con un incremento de visitantes, nos hace pensar que la tendencia es positiva en cuanto a percepción de la ciudadanía.

Por lo que respecta a la **Red de Bibliotecas Públicas**, los indicadores por trato recibido, instalaciones y actividades superan ampliamente las metas planteadas en las cartas de servicio.

Por otro lado, en una comparativa en los ítems que más SyR registran: cierres, actividades, atención y trato e instalaciones se constatan que en todos ha descendido el número de SyR registradas en 2024 respecto al año pasado. Lo cual invita a pensar que las mejoras implantadas han tenido un resultado positivo.

Por otra parte, las reclamaciones por los cierres derivados de inclemencias atmosféricas en el Retiro que afectan también a una biblioteca específica son imponderables y responden al protocolo del Parque del Retiro para garantizar la seguridad de las personas y las referidas a temas de instalaciones y mantenimiento o climatización no son mejorables directamente por esta Dirección General que solo puede incidir y solicitar su mejora a los responsables de mantenimiento. Por otro lado, durante el año 2024 se ha repuesto mobiliario anticuado o fuera de uso, por lo que esperamos pueda tener un efecto positivo.

En el **Archivo de Villa** el principal problema radica en los tiempos de espera para atender las solicitudes de documentación, como consecuencia de la necesidad de dotar al Archivo con más medios humanos y tecnológicos. Este año se ha reforzado la plantilla con la contratación de tres auxiliares administrativos para nueve meses por acumulación de tareas, lo que ha permitido resolver un mayor número de solicitudes, aunque la medida ha tenido poco impacto en los tiempos de resolución debido al aumento constante de demanda de este servicio. Se está trabajando también en mejorar los sistemas informáticos de gestión del archivo, resolviendo las incidencias que ha ocasionado el cambio de versión de AlbalaNet y proporcionando al personal la formación necesaria para la implantación de la herramienta GEDIE.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

En cuanto a la **Biblioteca Musical Víctor Espinós**, en 2024 se han mantenido las medidas correctoras relacionadas con las cabinas de ensayo que se establecieron el año anterior. La evaluación de la implantación de estas medidas ha sido positiva.

En lo tocante a los **Museos Municipales**, como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2024 tienen que ver con el destacado aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello.

Entre las medidas correctoras destaca la implantación del sistema de reservas *on line* en el Templo de Debod, que ha reducido de forma notable las reclamaciones recibidas respecto del año pasado.

De forma general, debemos valorar 2024 como un año con escasas incidencias, con un descenso en el número de SyR presentadas. Esto es un claro indicativo de la percepción positiva que la ciudadanía muestra al visitar los Museos y las Bibliotecas Municipales y de las actividades que en ellos se realizan.

En conclusión, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario/a o visitante como centro de su actividad. El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también. Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y tiene una repercusión muy positiva.

Por último, cabe señalar que una parte importante de las SyR presentadas exceden las competencias de esta Dirección General y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Emilio del Río Sanz

Información de Firmantes del Documento

MADRID

EMILIO DEL RIO SANZ Director/a General
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 12:37:25
CSV : 1P5XYR6Y6V33SYRG

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano. Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte.

Información de Firmantes del Documento

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 12:52:02
CSV : 1QW5XLDDASWFC4YK

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En 2024 la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano asumió las competencias en materia de publicidad e identificación exterior, en virtud del Acuerdo la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el día 5 de septiembre de 2024. Por ello, se analizan en el presente informe las SYR recibidas durante el año 2024 vinculadas al ámbito competencial de patrimonio cultural y paisaje urbano y, por lo que respecta a la materia de publicidad e identificación exterior, únicamente las recibidas en el periodo septiembre-diciembre 2024.

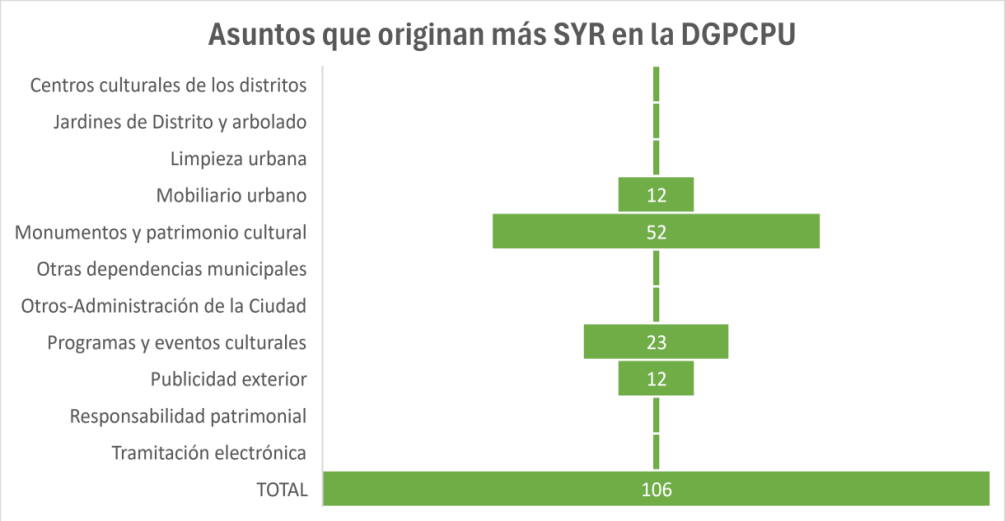
El número de sugerencias y reclamaciones recibidas ha sido de 106. Destacan cuantitativamente las relacionadas con los monumentos y patrimonio cultural (52), en segundo lugar las que se refieren a programación cultural (23). Respecto a las nuevas competencias que ha asumido la dirección general, se han recibido 12 SYR sobre mobiliario urbano y otras 12 sobre publicidad exterior.

En el siguiente gráfico se puede apreciar con detalle la distribución según submateria:

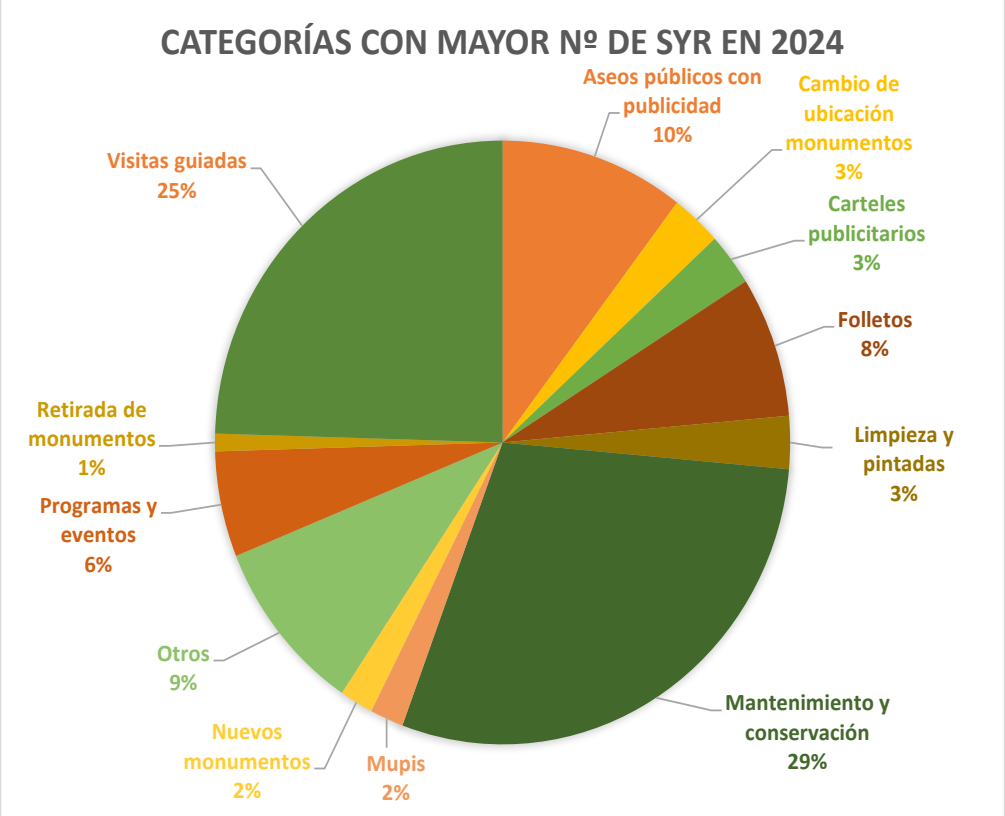
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 12:52:02
CSV : 1QW5XLDDASWFC4YK



Si atendemos a las categorías, el asunto que más preocupa a la ciudadanía, sobre el que se han manifestado más los ciudadanos, es el mantenimiento y conservación de monumentos (29%). En segundo lugar, destacan las SYR sobre el servicio de visitas guiadas que presta la dirección general (25%) y el tercer lugar lo ocupa la categoría aseos públicos con publicidad (10%).



Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 12:52:02
CSV : 1QW5XLDDASWFC4YK

Se incluye a continuación el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas en las dos primeras categorías:

Mantenimiento y conservación de monumentos

Las sugerencias y reclamaciones se refieren mayoritariamente a dos cuestiones relacionadas con la conservación del patrimonio cultural de la ciudad: avisos sobre vandalizaciones de monumentos de la ciudad (principalmente estatuas) y advertencias sobre su aparente deterioro. Estas cuestiones se atienden por el equipo del Servicio de Conservación Preventiva. Si son vandalizaciones mediante grafiti se procede a su limpieza. Cuando se trata de una advertencia de deterioro se comprueba si la situación advertida por el ciudadano supone un riesgo para el monumento y se interviene en consecuencia.

Respecto al resto de sugerencias y reclamaciones de esta categoría, solicitan que el Ayuntamiento intervenga en bienes del patrimonio cultural de la ciudad o lamentan el retraso de algún proyecto de rehabilitación programado.

Visitas guiadas

En lo que respecta a este bloque de análisis, la Dirección General ha gestionado un total de 26 SyR relativas a esta categoría (con 22 reclamaciones, 1 Sugerencia y 2 felicitaciones). Estos datos suponen una disminución en más de un 50% con respecto a las reclamaciones y sugerencias recibidas en esta materia en 2023, en que se registraron 54 SyR (44 reclamaciones y 10 sugerencias). Cabe señalar que en 2024 no ha tenido lugar el Festival Internacional Luz Madrid, que el pasado año determinó la presentación de 14 reclamaciones, en su mayor parte por exceso de ruido. No obstante, incluso considerando dicha circunstancia, se ha producido una importante disminución en el número de reclamaciones recibidas.

Las SyR recibidas se refieren a las principales actividades culturales desarrolladas durante 2024: el programa de visitas guiadas Pasea Madrid (11), el evento Madrid Otra Mirada (6) y el programa cultural promovido en el marco del centenario del arquitecto Antonio Palacios (8). En los tres casos, la mayoría de las reclamaciones se refieren a dos cuestiones fundamentales: las dificultades para reservar plaza o problemas registrados en el desarrollo de la visita. En cuanto a la sugerencia recibida, en realidad se trata de una solicitud de información sobre la forma de acceso al programa Pasea Madrid. Por otra parte, las dos felicitaciones se refieren al programa Pasea Madrid, subrayando su carácter gratuito y la calidad de las visitas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

El servicio de conservación de los monumentos de titularidad municipal se presta a través de un contrato de servicios plurianual, en el que se unifica la contratación de los servicios de conservación, limpieza y mantenimiento de todos los monumentos de propiedad municipal. El contrato comprende trabajos de inspección directa y periódica del estado de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 12:52:02
CSV : 1QW5XLDDASWFC4YK

los monumentos, así como su limpieza cuantas veces fuese necesario. Además de las labores de mantenimiento y conservación ordinarias, el contrato también incluye la posibilidad de intervención de manera inmediata en actuaciones que por su urgencia fueran necesarias para aquellas situaciones que pueden representar graves riesgos para las personas, las cosas o la propia integridad y dignidad del monumento.

En relación con la gestión de los programas y actividades de difusión, las dificultades detectadas en el acceso a la reserva de plazas responden en realidad a una creciente demanda, a la que se ha tratado de dar respuesta incrementando la oferta, tanto cuantitativa como cualitativa. Se está realizando un esfuerzo tanto en el aumento del número de plazas disponibles en los distintos programas (en el caso de Pasea Madrid ascienden a 12.660 en 2025) como en la diversificación de contenidos. A este último objetivo responden la inclusión de nuevas visitas en Pasea Madrid (Goya y la Real Academia y la Quinta de la Fuente de Berro) o la apertura del Centro de Interpretación en el antiguo Frontón Beti Jai, con un programa de actividades culturales asociadas que incluyen visitas guiadas, itinerarios teatralizados, talleres infantiles y exhibiciones de juego de pelota.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El incremento del número de plazas disponibles y la diversificación de la oferta en 2024, unido a las mejoras introducidas en la Central de reservas, han determinado una disminución en el número de reclamaciones presentadas en relación con el acceso a los distintos programas culturales desarrollados por la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO

Elena Hernando Gonzalo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ELENA HERNANDO GONZALO - DIRECTORA GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 12:52:02
CSV : 1QW5XLDDASWFC4YK

NOTA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (SYR) 2024 EN MATERIA DE PUBLICIDAD E IDENTIFICACIÓN EXTERIOR

En 2024 la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano asumió las competencias en materia de publicidad e identificación exterior, en virtud del Acuerdo la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el día 5 de septiembre de 2024. Por ello, se analizan en el informe elaborado por esa dirección general las SYR recibidas durante el año 2024 vinculadas a sus competencias en materia de patrimonio cultural, paisaje urbano y arte público, así como, por lo que respecta a la materia de publicidad e identificación exterior, únicamente las recibidas al periodo septiembre-diciembre 2024.

Como complemento a dicho informe, se remite esta nota elaborada por la Subdirección General de Publicidad e Identificación Exterior, que contiene el análisis de las SYR sobre la materia publicidad e identificación exterior correspondiente al año completo.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

1.1 - Clasificación de las SyR:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (actual)	Número solicitudes
Publicidad e Identificación Exterior	Aseos Públicos con publicidad	106
	Mupis	10
	Carteles publicitarios	8
	Folletos	4
	Otros	1
	Total	129

1.2 - Análisis cualitativo de las SyR:

De entre las SyR recibidas, que se enmarcan en el actual ámbito competencial de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano, cabría destacar las quejas relativas a la publicidad, por pegado de carteles en mobiliario urbano o en fachadas, la distribución o reparto de folletos, y las relativas al mantenimiento de aseos públicos con publicidad.

Quejas relativas a la publicidad:

Durante el año 2024 ha aumentado notablemente el número de reclamaciones en materia de publicidad, toda vez que se ha pasado de un global de 47 reclamaciones en 2023 a 129 en 2024. Sin embargo, debe destacarse que la causa de este aumento se ha debido exclusivamente al incremento de las relacionadas con estado y/o utilización de los aseos públicos con publicidad, mientras que las referidas a los carteles o folletos publicitarios no ha registrado apenas cambios.

En el asunto de las reclamaciones sobre aseos públicos, el número, respecto del año pasado, ha sido superior, pasando de 23 a 106. Si bien la tipología de las mismas se mantiene toda vez que se refieren a quejas por vandalismo, ocupación o por falta de limpieza.

El considerable aumento de quejas fue motivado por la implantación de un aseo en concreto en la C/ Pedroñeras. Este elemento, que fue solicitado por la Junta Municipal de Hortaleza para dar servicio al parque de Villa Rosa, no fue bien acogido, en un primer momento por los vecinos, ya

que lo demandaban para el interior del parque, ubicación que, tras su estudio, no fue viable por los condicionantes técnicos que su instalación requería. Las quejas fueron 69, y se constató la circunstancia de que muchas de ellas provenían de distintos miembros que residían en un mismo domicilio de la zona, con lo que el número de quejas se multiplicaba por dos o por tres. Una vez instalado dicho aseo, las quejas sobre ese elemento se redujeron a tres, por los motivos habituales de limpieza o funcionamiento.

Durante el año 2024 se ha mantenido el número de 4 quejas solicitando la instalación de aseos y, asimismo, se han presentado 3 pidiendo su traslado.

Finalmente, respecto del reparto o entrega de folletos en la vía pública, cabe destacar la presencia de quejas relacionadas con la publicidad de prostitución, si bien tales quejas no son especialmente numerosas, y por su contenido no son competencia municipal. La competencia de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano en esta materia, referida a carteles y folletos, se concreta en la tramitación de expedientes sancionadores por el reparto de publicidad o pegado de carteles independientemente del contenido que se publicite en los mismos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Con la intención de reducir las causas que generan la presentación de quejas y reclamaciones, la intervención ha consistido en realizar el análisis correspondiente del contenido de las recibidas, identificando de esta manera las medidas que pueden otorgar un mejor servicio a la ciudadanía.

Al progresar en la comunicación con los vecinos se puede trabajar en la minoración de los motivos de incomodidad y desagrado a la comunidad, implementando las medidas que permitan atajar y dar solución a los motivos que originan dichas quejas y reclamaciones.

2.1 - Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General

El análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2024, reflejado en el apartado 1 de este informe, ha permitido detectar los problemas denunciados y a partir de ellos, se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos que se señalan y que, por consiguiente, más afectan a los ciudadanos.

Las actuaciones de la Dirección General enfocadas a la reducción de reclamaciones, han tenido por una parte, un eje prioritario al solicitarse un refuerzo activo a la empresa concesionaria del contrato denominado *"Gestión de Servicio Público de Mobiliario Urbano Municipal Informativo y de Otros Servicios en el Término Municipal de Madrid"*, sobre la necesidad de incidir en los aspectos objeto de reclamación por las molestias que se ocasionan y, por otra parte, en el control y seguimiento de esas medidas a través de la inspección, tanto del personal de la Dirección, como de la implicación de la Policía municipal en la vigilancia de los aseos con publicidad.

Por otro lado, también se comunica a la Policía Municipal, la necesidad de su colaboración acerca del pegado de carteles publicitarios o el reparto de publicidad en la vía pública, con la finalidad de que se intensifiquen los controles en los distritos más afectados y, en la mediad de lo posible, se evite esta práctica que, a pesar de estar prohibida, está muy generalizada y afecta negativamente al paisaje urbano.

2.2 - Avance en la información proporcionada

Esta Dirección General ha procurado que, en todas sus intervenciones, se proporcione la información necesaria y suficiente a la ciudadanía, para que pueda identificar al órgano competente y disponga de las referencias y datos relativos a la actuación realizada.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Como se ha manifestado en apartados anteriores, el número de SyR recibidas en la Dirección General en el año 2024 es superior a las tramitadas en el año anterior, pero este repunte se entiende derivado de la instalación de un aseo en la C/ Pedroñeras, que en un primer momento no fue bien acogido por los vecinos.

No obstante, por lo que se refiere al resto de quejas, se ha constatado una mayor concisión en las reclamaciones, lo que ha permitido que tanto las respuestas como las actuaciones que las subsanan sean más eficaces.

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

Información de Firmantes del Documento

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

A lo largo del año 2024 se registraron un total de **741 solicitudes** de entrada en la dirección general de deporte en el sistema de sugerencias y reclamaciones, una cifra ligeramente inferior a la del año anterior.

Paralelamente se han recibido **349 solicitudes** por fuera de la aplicación, bien por registro telemático, por remite Madrid, o bien a correos directos a la dirección general, a concejalía u otros. 123 de ellas fueron introducidas en el sistema SYRCI al disponer de los datos necesarios y con las otras 177 se redirigió a los solicitantes a realizar sus peticiones por el sistema.

Adicionalmente, a raíz de las 12 encuestas realizadas durante el año 2024, se recibieron en total **1.676 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como respuesta a la pregunta abierta de cada una de ellas. Muchas de ellas fueron felicitaciones, especialmente por las actividades de deporte en la calle y por el personal que presta los servicios deportivos sanitarios.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

De entre todas las solicitudes recibidas, un 68,96% están relacionadas con el uso de instalaciones deportivas municipales, 5,2% con la tramitación electrónica y 3,1% con torneos y competiciones.

De las solicitudes recibidas en el año 2024, el 52% están localizadas en los distritos. El distrito con más entradas ha sido Fuencarral-El Pardo, seguido por Arganzuela, Retiro y Vicálvaro. Los distritos con menos solicitudes han sido Salamanca y San Blas-Canillejas.

1.1. INSTALACIONES DEPORTIVAS

Las instalaciones deportivas y el equipamiento básico permiten garantizar la prestación de servicios deportivos óptimos y el desarrollo de una adecuada programación deportiva del Ayuntamiento de Madrid.

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en la Dirección General de Deporte relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas han sido derivadas de:

- Cambio de ubicación del Cubo Gym situado en Las Tablas. En el mes de febrero y posteriormente a mitad de año, llegaron 39 reclamaciones solicitando, que no se trasladara el cubo Gym allí ubicado a otro emplazamiento de la ciudad como estaba previsto. El total de las reclamaciones por este motivo fueron un 5,26% del total de las reclamaciones recibidas.

- Finalización del contrato de los tres cubos ubicados al aire libre en junio. Como consecuencia de la finalización del contrato en junio de los cubos Gym ubicados en Retiro, Las Tablas y Madrid Rio, y la consiguiente suspensión del servicio, se han recibido 72 reclamaciones, 9,72% del total.

- Solicitud de ampliación de los horarios y el material de los Cubo Gym situados en Las Tablas, Madrid Rio y Retiro. Se han recibido 56 reclamaciones por estos temas, lo que suponen un 7,56%. Igualmente han entrado reclamaciones como consecuencia del estado del suelo del cubo ubicado en Las Tablas

Las piscinas de verano en la temporada 2024 han tenido un total de 58 reclamaciones, un número muy inferior al que venía siendo habitual durante los años anteriores. Esto es debido a que se han mantenido los dos turnos de mañana y tarde y el turno de todo el día. Los temas que han suscitado las reclamaciones han sido muy diversos: el desacuerdo con la venta telemática de entradas, la demanda de más piscinas para nado en verano, así como horarios y calendario más amplios de apertura.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

1.2. ACTIVIDADES DEPORTIVAS: CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de Sugerencias y Reclamaciones en la Dirección General de Deporte relacionadas con las clases y escuelas han sido derivadas de:

- La supresión de un grupo de marcha nórdica adscrito al Centro Deportivo Municipal Faustina Valladolid, que se desarrollaba los martes y jueves a las 19:00 horas ha motivado la entrada de 31 reclamaciones, así como la falta de profesores para impartir esta actividad en otros centros deportivos. Han entrado 46 reclamaciones en total, lo que supone un 6,2% de todas las reclamaciones recibidas.

- El cese de la actividad de "correr por montaña" del programa Deporte en la calle ha supuesto la entrada de 38 reclamaciones (5,13%) del total. Este grupo se eliminó teniendo en cuenta la ocupación de los grupos existentes y de cara a la optimización de recursos.

- Descontento con el profesor que impartía clases de escalada del Centro Deportivo La Elipa y su falta de sustitución 10 reclamaciones.

1.3. SERVICIOS DEPORTIVOS

Las principales cuestiones planteadas sobre diferentes servicios han sido las siguientes:

- Bonificaciones. Se han recibido 26 reclamaciones relativas a la aplicación de bonificaciones especialmente por la tramitación y la aplicación de los descuentos en el caso de personas con discapacidad y familias numerosas. (3,51% de las reclamaciones recibidas)

- Organización de eventos y pruebas. El ruido y las molestias derivados de ellos han supuesto 18 reclamaciones

- Normativa. Desacuerdo y solicitud de modificación de la misma,10 reclamaciones

Han entrado en total 138 reclamaciones dirigidas a la página web o la aplicación, 18,62% del total:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

- Muchas de ellas indican que la aplicación se bloquea, no permite reservar o no permite conseguir plaza. Especialmente a partir del mes de octubre, las reclamaciones fueron consecuencia de una nueva versión de la aplicación.
- Otras están relacionadas con la recarga o uso de monedero.
- Debido a que algunos móviles han quedado obsoletos para el uso de la aplicación.
- Por errores al comprar un bono del mes en curso en lugar del mes siguiente
- Incidencias en días puntuales el utilizar la aplicación o la página web

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Cambio de ubicación del Cubo Gym Las Tablas:

A principio de año se consideró cambiar la ubicación de este cubo Gym debido al escaso uso del mismo por parte de los vecinos y vecinas del barrio. No obstante, debido a la importante demanda por parte de la ciudadanía solicitando que el cubo permaneciera en este lugar, finalmente, se dejó el cubo en esa ubicación y se colocó otro distinto en el distrito de Chamartín, ubicación donde estaba previsto trasladarlo

Finalización del contrato de los cubos Gym al aire libre en junio de 2024.

Debido a la alta demanda de que continuaran las clases tras la suspensión del servicio por la finalización del contrato que daba soporte en el mes de junio y mientras entraba en vigor el siguiente, se instauró un servicio mínimo de horas de clase en los tres cubo Gym.

Las horas propuestas se correspondieron a las de mayor afluencia en temporadas pasadas. Dicho servicio finalizó con la entrada del nuevo contrato en noviembre, en que se retomaron las clases con una oferta horaria más amplia.

Solicitud de material para los cubo Gym al aire libre.

Está prevista la actualización y ampliación del material de los cubo Gym de Chamartín, Retiro, Madrid Río y Las Tablas. Estará disponible en el primer trimestre de 2025.

Cese de la actividad de “correr por montaña” del programa Deporte en la calle

En respuesta a las solicitudes y reclamaciones se abrieron nuevos grupos de clases adscritos a los centros de Barajas y Casa de Campo, que dieron respuesta a las personas que querían seguir practicando esta actividad. Para la impartición de estas clases se firmó un convenio en colaboración con una única federación: la Federación de Atletismo de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

Problemas con la aplicación de reservas

- En respuesta a la nueva versión que se desplegó y que los móviles obsoletos no soportan, se instó a las personas usuarias a descargarse la última versión de la aplicación o, alternativamente, acceder a través de la web de Deporte.

- En idea de resolver el tema de la dificultad de la reserva de clases derivadas de la gran afluencia, se ha ampliado el número de personas usuarias que pueden acceder al mismo tiempo a realizar reservas. No obstante, además de los picos de acceso que ralentizan el funcionamiento de la aplicación, hemos identificado otra circunstancia reciente: la falta de personal para impartir las clases abiertas tras el proceso de consolidación. Esto ha reducido el número de plazas disponibles, dificultando aún más la obtención de una reserva.

- Centros deportivos favoritos en la Aplicación y la web. Como respuesta a esta sugerencia de algunas personas se ha descargado una nueva opción que permite a la persona usuaria añadir como favoritos los centros deportivos habituales

- Renovación del abono del mes siguiente. Atendiendo a las incidencias surgidas al adquirir un abono telemáticamente, se ha desarrollado una mejora que muestra siempre el mes en curso y el siguiente. De este modo será menos probable que alguien adquiera un bono mensual a finales de mes para el mes en curso, cuando evidentemente desea adquirirlo para el mes siguiente.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El comienzo del nuevo contrato para la gestión de los Cubo Gym de Las Tablas, Retiro, Madrid Rio y Chamartín con horarios ampliados ha motivado el cese de las reclamaciones por ese motivo.

El mantenimiento del cubo Gym en esa ubicación en Las Tablas durante el año y tras el nuevo contrato, ha anulado las reclamaciones por esta causa.

Tras la implantación de los grupos nuevos de correr del programa Deporte en la calle no han vuelto a entrar reclamaciones por este concepto.

La mejora desarrollada en la aplicación para la renovación del abono mostrando el mes en curso y el siguiente han eliminado todas las reclamaciones debidas a este motivo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

No obstante, continúan las reclamaciones relativas a la dificultad de obtener plaza a través de la aplicación y la página web. En gran medida motivadas por que la demanda supera a la oferta en determinadas horas y actividades, y más especialmente tras el proceso de estabilización del personal.

No ha sido posible cubrir todavía la baja del profesor de escalada del Centro Deportivo La Elipa debido a la falta de profesores especializados.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DE DEPORTE
Gregorio Ramírez Arias

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GREGORIO RAMÍREZ ARIAS - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 05/03/2025 17:28:08
CSV : 1MRQUEXRLFGLVQ4V

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2025 15:05:04
CSV : 1JZHQHTDLFSTKENE

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante el año 2024 se han recibido 16 sugerencias y reclamaciones en esta Secretaría General Técnica, con el siguiente detalle:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Felicitación	9
Reclamación	7
Total	**16**

Asimismo, se han devuelto a la unidad supervisora para su reasignación un total de 10 expedientes, tras el correspondiente estudio, al no ser de la competencia de la Secretaría General Técnica.

En cuanto a la forma de presentación hay que señalar que de las 16 SyR recibidas en esta Secretaría General Técnica, 12 han sido tramitadas de manera presencial, 1 a través del servicio telefónico 010 y 3 por Internet (Portal del Ayuntamiento de Madrid).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2025 15:05:04
CSV : 1JZHQHTDLFSTKENE

Materia y submaterias

Unidad	Submateria	Categoría	Número total de solicitudes
Secretaría General Técnica	Registro presencial – Atención ciudadana	Felicitaciones por trato recibido	9
		Cuestiones relacionadas con funcionamiento de las oficinas de registro	4
		Desacuerdo con trato recibido	2
		Consulta sobre documentación presentada	1
	Total solicitudes		**16**

a. RELACIONADAS CON EL REGISTRO:
   - Consultas o reclamaciones sobre el funcionamiento (5)

b. RELACIONADAS CON LAS EMPRESAS EXTERNAS QUE PRESTAN SERVICIOS:
   - Trato recibido (1)

c. RELACIONADAS CON EL PERSONAL:
   - Felicitaciones (9)
   - Trato recibido (1)

Según la clasificación de submaterias y categorías establecidas por la Dirección General de Transparencia y Calidad, la mayoría de las SyR tramitadas en la Secretaría General Técnica se relacionan con felicitaciones por el trato recibido en la OAMR de la calle Alcalá n.º 45.

En cuanto a las consultas o reclamaciones sobre el funcionamiento de las oficinas de registro, la mayoría de SyR tramitadas están relacionadas con solicitudes de información sobre el horario de atención de las oficinas o sobre el número de registros que se pueden realizar.

En cuanto a las reclamaciones por el trato recibido, se refieren a la actuación de los vigilantes de seguridad de la OAIC de calle Raimundo Fernández Villaverde n.º 32, y al comportamiento de una trabajadora de la oficina de registro de calle Bustamante n.º 16.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2025 15:05:04
CSV : 1JZHQHTDLFSTKENE

Tiempo medio de respuesta:

Partiendo de la base de que todas las SyR recibidas han sido contestadas en plazo, señalar que el tiempo medio de tramitación de las 16 SyR correspondientes a esta Secretaría General Técnica es de 10,69 días, teniendo en cuenta que este plazo se computa desde la entrada de la SyR en el Ayuntamiento.

El tiempo medio de respuesta desde la reasignación a esta Secretaría General Técnica es de 4,06 días.

Análisis por dependencia:

Dependencia/ SyR por tipo	Reclamación	Felicitación
Bustamante n.º 16 (OAMR)	1	1
Alcalá n.º 45 (OAMR)	5	7
Raimundo Fernández Villaverde n.º 32	1	1
Total general	**7**	**9**

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En relación con las reclamaciones recibidas sobre el funcionamiento de las oficinas de registro, se ha remitido la información completa sobre las cuestiones planteadas, disponible en la página web del Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de garantizar una atención ágil y eficiente para todos los ciudadanos.

Con respecto a las felicitaciones recibidas, se ha trasladado el reconocimiento por parte de los ciudadanos a los empleados, animándolos a seguir en esa línea de trabajo.

En cuanto al trato recibido por los vigilantes de seguridad de calle Raimundo Fernández Villaverde n.º 32, se dio traslado de la reclamación a la empresa que presta el servicio de seguridad, con el fin de reforzar las medidas de atención y respeto hacia los ciudadanos y evitar que situaciones similares se repitan.

Referente a la SyR tramitada por el trato recibido por una trabajadora de la oficina de registro de la calle Bustamante n.º 16, se trasladó a la empleada la reclamación, solicitando que se cuiden las formas de cortesía indispensables en el trato a los ciudadanos.

Asimismo, se han consolidado determinadas medidas que se habían adoptado desde el ejercicio 2022, dada su eficacia en el cumplimiento de los plazos de respuesta, como el acceso diario a la bandeja de entrada, al menos dos veces al día y la comprobación del buzón de entrada de SyR habilitado al efecto. Una vez analizada la sugerencia, se determina su tramitación o se rechaza para que sea redireccionada al servicio competente, evitando demoras en las respuestas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 15:05:04
CSV : 1JZHQHTDLFSTKENE

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se ha procedido por parte de esta Secretaría General Técnica a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas. En primer lugar, mantenemos designado un grupo de personas adscritas al Servicio de Asuntos Generales y Régimen Interior para la tramitación de las SyR, bajo la supervisión de la Subdirección General de Contratación y Asuntos Generales, consiguiendo una mayor agilidad en la contestación a las personas interesadas.

Se mantienen medidas -algunas ya indicadas - como el acceso diario a SYRCI, consulta del buzón genérico de SyR, petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las SyR, contestación inmediata al ciudadano una vez recibido el informe y devolución rápida de las SyR que no son de nuestra competencia para su reasignación a otras unidades gestoras. Partiendo de la premisa de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud a resolver, desde esta Secretaría General Técnica, y a través de este grupo de personas, se da solución lo más rápidamente posible, reduciendo los tiempos de tramitación. Durante el año 2023, el tiempo medio de tramitación de las SyR correspondientes a esta Secretaría General Técnica fue de 16,07 días, computando el plazo desde la entrada de la SyR en el Ayuntamiento, y el tiempo medio de respuesta desde la reasignación a esta Secretaría General Técnica fue de 7,93 días. Como se ha indicado anteriormente, durante 2024 este tiempo se ha reducido a 10,69 días y 4,06 días respectivamente, lo que demuestra una clara mejora en los tiempos de tramitación.

Se ha reducido de 5 a 1 las reclamaciones relacionadas con los vigilantes de seguridad tras haber sido tratado el asunto con la empresa de vigilancia.

Firmado electrónicamente
Secretaria General Técnica del Área de Gobierno
de Economía, Innovación y Hacienda
Paloma de Frutos Cañamero

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA DE FRUTOS CAÑAMERO - SECRETARIA GENERAL TECNICA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2025 15:05:04
CSV : 1JZHQHTDLFSTKENE

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, HOSTELERÍA Y CONSUMO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2024, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2025.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Si bien en el momento presente la antigua Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo se ha desgajado en, por un lado, la Dirección General de Comercio y Hostelería y, por otro, el Instituto Municipal de Consumo, a lo largo de 2024 dicha separación aún no se había producido, por lo que se elabora un informe conjunto.

En lo que se refiere a las competencias de esta dirección general, que comprende las dos grandes materias como son la de comercio y la de consumo, se han tramitado 37 sugerencias/reclamaciones. De las cuales 12 corresponden a consumo y 25 son de comercio.

1.1. COMERCIO

Entrando en más en detalle nos encontramos que de las 25 sugerencias de comercio:

- 20 referentes a mercados municipales que se desglosan en:
  - 2 reclamaciones sobre problemas puntuales de accesibilidad.
  - 8 reclamaciones de comerciantes del mercado sobre la gestión del concesionario del mercado.
  - 6 reclamaciones de usuarios de mercados sobre la gestión del concesionario del mercado.
  - 3 sugerencias de incrementar la oferta de mercados y mercadillos
  - 1 sugerencia (reclamación) sobre eventos que apoya esta dirección general
- 1 reclamación de un comerciante sobre la repercusión negativa de las obras del Paseo de las Delicias.
- 1 reclamación sobre un problema informático con una notificación
- 2 reclamaciones sobre la ubicación y organización de dos mercadillos
- 1 reclamación sobre la documentación requerida en un puesto del Rastro.

1.2. CONSUMO

Como ya se ha mencionado, desde la unidad gestora de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo, en lo que se refiere a las competencias en materia de consumo, se han tramitado 12 sugerencias/reclamaciones. Esto significa un ligero descenso en relación con ejercicios anteriores. Pero contrasta notablemente con la la cantidad de expedientes de consumo gestionados y la cantidad de ciudadanos afectados por la actuación de esta Dirección General. Quedarían desglosadas de la siguiente manera:

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

- 3 reclamaciones de consumo, por gestión de cita telefónica.
- 9 reclamaciones por gestiones de registro y trámites.

  - 2 por no poder acceder a las comunicaciones electrónica de expedientes de la Junta Arbitral de Consumo.
  - 1 para solicitar información de un expediente de la Junta Arbitral de Consumo.
  - 1 para solicitar información de un expediente de OMIC.
  - 1 donde se efectúa una sugerencia para aumentar la información en la Web.
  - 1 donde aporta documentación a una reclamación que se está tramitando en la OMIC.
  - 1 por no poder acceder a las comunicaciones electrónica de expedientes de la OMIC.
  - 1 queja por la demora en la tramitación de un expediente de OMIC.
  - 1 en la que por un canal incorrecto quiere poner una reclamación en la OMIC.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

2.1. COMERCIO

Los mercados municipales se gestionan en régimen de concesión, correspondiéndoles ordenar, contratar y controlar todos los servicios, suministros, instalaciones, equipos y personal necesarios para el correcto funcionamiento general del mercado.

Como viene siendo habitual desde esta dirección general se ha requerido a los concesionarios de los mercados el cumplimiento de sus obligaciones, especialmente la de velar por el buen funcionamiento del servicio, cumpliendo y haciendo cumplir las normas de funcionamiento establecidas en la nueva Ordenanza de Mercados. Así mismo, se les ha solicitado con carácter inmediato, se proceda a corregir los posibles incumplimientos señalados, girando inspecciones puntuales para comprobar que los cambios se llevan a cabo.

Los concesionarios nos han trasmitido su deseo de contar con el apoyo de los vecinos, de convertirse en motor de cambio de los barrios, no ser una molestia. Nos hacen llegar su compromiso de ser más estrictos a la hora de aplicar la normativa a cada una de las actividades permitidas, así como el respeto a los horarios de apertura y cierre para lo cual han iniciado una campaña de “cero tolerancia al infractor”.

Por otro lado, las diferentes líneas de subvención tienen continuidad durante el ejercicio de 2025, al objeto de seguir mejorando el servicio público y apoyarles en la consecución de sus objetivos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

2.2. CONSUMO

Desde marzo de 2020 se habilitó un correo electrónico en la OMIC Central para consultas y presentación de reclamaciones, además de los canales ya existentes a través de la sede electrónica y de la recepción por correo postal. Este servicio, dada la amplia demanda y utilización conseguida se mantiene abierto en la actualidad. Durante los meses de marzo y abril de ese año, con objeto de mantener el servicio a la ciudadanía, se montó un servicio de atención al consumidor de manera telefónica y mediante correo electrónico, además de los canales existentes en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid. Todas estas medidas se difundieron para el conocimiento de todos los consumidores madrileños, a través de la web y de las redes sociales propias de la Dirección General. En junio del mismo año se restauró la atención personalizada con cita previa, sustituyendo la atención presencial por atención telefónica.

Desde principios de 2022, en la OMIC Central se recuperó la atención presencial con cita previa, de modo que actualmente el consumidor puede optar por ser atendido presencialmente o por vía telefónica. También se atiende a los consumidores que se personan sin cita.

También se ha realizado un gran esfuerzo en materia de divulgación para información general sobre consumo y también especializada en determinadas temáticas atendiendo a las demandas del mercado, como es el caso de las tarifas aplicables a los suministros energéticos y el bono social, poniendo especial énfasis en la atención de los consumidores más vulnerables. Todo ello difundido a través de distintas vías como son los contenidos promocionales y de actualización sectorial a través de la página web, la creación de redes sociales propias de la Dirección General, los amplios programas de formación a los consumidores y empresarios y la elaboración de contenidos digitales especialmente en formato video.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

3.1. COMERCIO

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio del Área de Economía, Innovación y Hacienda, **ha vuelto** a recibir el **Premio Nacional de Comercio Interior 2024, otorgado por el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa** como reconocimiento a las políticas municipales que el Ayuntamiento de Madrid se han venido desarrollando desde 2020 para apoyar al comercio de proximidad y reforzar el papel de este como garante de la cohesión social y económica de sus barrios, además de contribuir de manera activa a la creación del empleo.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

La digitalización a través del programa Todo está en Madrid, el modelo de gestión indirecta de los mercados municipales y las medidas de apoyo a su modernización, dinamización y sostenibilidad, las intervenciones en el espacio público en zonas comerciales, el apoyo al sector de la moda y al turismo de compras y la incentivación de la formación y transferencia de conocimiento a través de distintos programas son las claves principales de la política municipal de apoyo al comercio galardonada con este reconocimiento.

Los Premios Nacionales de Comercio Interior, convocados anualmente por el Gobierno de España desde el año 1997, tienen por objeto reconocer la especial labor de los Ayuntamientos en sus actividades de renovación urbana comercial en el centro de las ciudades y de los pequeños comercios, en su labor de desarrollo comercial y modernización empresarial mediante la mejora de la tecnología y la asociación de empresas.

Este premio constituye el refrendo a las actuaciones que el Ayuntamiento de Madrid, dirigido por José Luis Martínez-Almeida, está llevando a la Ciudad viene desarrollando desde 2020 en favor del comercio, a través de la implementación de una estrategia integral de fortalecimiento del sector comercial que ha puesto a este en el centro de las políticas públicas.

Hablar del comercio de Madrid, es hablar de transformación digital; es apoyo a la promoción y la dinamización de los principales ejes comerciales de Madrid; es inversión en sus mercados municipales como ejes de cohesión comercial y también social de nuestros barrios; es apuesta por el sector de la Moda como emblema y marca de ciudad; es vivir su artesanía su hostelería, su gastronomía y apoyar diariamente la atracción del turismo de compras que permita el fortalecimiento comercial, la sostenibilidad y la formación de nuestros comerciantes; es luchar por un sello de identidad de Madrid: desde sus mercados y a sus mercadillos pasando por los principales ejes comerciales y tiendas de barrio de Madrid.

En definitiva, es un premio al esfuerzo de un proyecto de ciudad, que realiza un gran equipo de trabajadores municipales volcados en ayudar a los comerciantes de la ciudad y es un compromiso de este equipo de gobierno para visibilizar y sensibilizar al ciudadano para que cuando realice sus compras.

- **Áreas de mejora**

▪ Se han multiplicado las visitas a los mercados municipales con el fin de implantar mejoras y conocer aún más de cerca las necesidades de los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

3.2. CONSUMO

Todas las medidas anteriores contribuyen a dar difusión y a mejorar la información y la formación de los consumidores, que se pone a su alcance sin necesidad de acudir a nuestras oficinas, manteniendo estas su servicio para consultas personalizadas específicas, así como para la gestión de reclamaciones y solicitudes de arbitraje. El número de expedientes tramitados en el conjunto de los servicios de la Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo o el número de consultas recibidas, comparado con el número de quejas o reclamaciones recibidas a través del SYR indican claramente que no es necesario implementar medidas correctoras adicionales a las descritas en apartados anteriores.

Por otra parte, las encuestas que realizamos en cuanto a la valoración ciudadana del servicio que presta la OMIC son muy favorables.

Para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias en las **Oficina Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** de Madrid, cuyos servicios se prestan a través de la Subdirección General de Consumo y los 21 Distritos, se realizó una encuesta dirigida a aquellas personas que utilizaron los servicios de la OMIC con el objeto de recoger la información necesaria, de una manera clara y concisa, en cuanto a la atención y orientación recibida durante el proceso de resolución de su solicitud, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la información facilitada en la OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación.
- ✓ Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción de la persona usuaria.

Para ello se elaboró un cuestionario de satisfacción, formado por 6 preguntas cerradas y estructurado en bloques según el siguiente esquema, contemplando los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de la información facilitada por el personal del OMIC en materia de consumo y de la orientación recibida en cuanto al trámite de la consulta o reclamación. Valoración de la atención personalizada e individualizada recibida en la OMIC.
- ✓ Valoración general del grado de satisfacción del usuario.
- ✓ Pregunta de clasificación: sexo del usuario encuestado

Información de Firmantes del Documento
MADRID
OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

Para evaluar la calidad de servicio prestado en las oficinas de la OMIC, se han podido efectuar 3.400 encuestas válidas del 2024. Las encuestas se han realizado tanto en Servicios Centrales como en los distintos distritos de Madrid.

Podemos decir, sin lugar a equivocarnos, que la satisfacción con el personal ha sido alta, tanto en cuanto a la información brindada como a la actuación del propio personal a la hora de llevar a cabo la gestión solicitada. Así, en cuanto a la satisfacción con la información que se ha recibido por parte del personal de la OMIC, tanto en los trámites de solicitud de información como en reclamación se encuentra por encima del 80% de satisfacción.

En cuanto a la satisfacción con la actuación del personal de OMIC en la gestión, en todos los casos, la valoración ha sido superior al 90%.

(Firmado electrónicamente)
Olga Mª Ruiz Castillo
Directora General de Comercio y Hostelería

Información de Firmantes del Documento

MADRID

OLGA MARIA RUIZ CASTILLO - DIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 17:47:06
CSV : 175HCUF4ST6F7PFL

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2025 20:00:08
CSV : 1B33T22JPRXX7YK6

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no sólo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno a los ciudadanos.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2024, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de desarrollo y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2025.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2025 20:00:08
CSV : 1B33T22JPRXX7YK6

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

El análisis de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2024 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos muestra un descenso sostenido. Se registraron 36 expedientes en 2024, continuando la tendencia decreciente de años anteriores (303 en 2019, 144 en 2020, 60 en 2021, 51 en 2022 y 42 en 2023). El plazo medio de tramitación de respuesta de los expedientes se ha reducido un 44%, pasando de 25 a 14 días en 2024.

Del total de expedientes recibidos, 3 fueron felicitaciones, 10 sugerencias y 23 reclamaciones.

Respecto al contenido de las reclamaciones, se confirma el cambio de tendencia observado en 2023. Mientras que en 2022 el 70% correspondía a procesos selectivos (submateria Oposiciones y Concursos), en 2024 solo el 25% (9 reclamaciones) se refirió a esta categoría. Las reclamaciones relacionadas con el personal POSI de centros educativos (submateria Colegios Públicos) representaron el 27,78% (10 reclamaciones). Por su parte, las reclamaciones sobre tramitación de personal interino y emisión de certificados (submateria Promoción del empleo, otros) experimentaron una disminución relativa respecto a 2023, situándose en el 11,11% (4 reclamaciones).

En cuanto a los procesos selectivos, se gestionaron 18 expedientes (10 sugerencias y 8 reclamaciones). De las 8 reclamaciones recibidas, 7 fueron inadmitidas por no corresponder su tramitación a este sistema, ya que no es el cauce adecuado para presentar reclamaciones, sugerencias o peticiones relacionadas con procedimientos selectivos convocados. La reclamación restante, referente a una incidencia en el trámite de solicitud de admisión, fue atendida y resuelta satisfactoriamente.

Respecto de las 10 sugerencias, 7 de ellas han versado sobre el contenido de los temarios de determinados procesos selectivos (5 de ellas de la misma persona sobre el temario fácil para los procesos selectivos para personas con discapacidad intelectual), 1 sobre el requisito de titulación y otra sobre la iniciativa whatsApp Madrid Talento, en la web municipal. Finalmente interesa señalar que se ha inadmitido una sugerencia por no ser el cauce de presentación.

A la vista de lo anterior, consideramos que las reclamaciones en materia de oposiciones durante el ejercicio de 2024 han tenido una escasa relevancia estadística haciendo innecesario un análisis mayor.

La totalidad de las reclamaciones sobre personal POSI de colegios (100%) está vinculada a la falta de recursos humanos en los centros educativos. Las otras 4 reclamaciones recibidas abordan temas diversos que requirieron actuaciones puntuales. Todas ellas fueron debidamente contestadas sin que se identificara la necesidad de acciones adicionales. Estas reclamaciones se distribuyeron de la siguiente manera:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2025 20:00:08
CSV : 1B33T22JPRXX7YK6

- Una reclamación expresaba disconformidad con la no oferta de interinaje de una lista vigente.
- Una reclamación manifestaba desacuerdo con los canales de información sobre propuestas de nombramiento de interino y la obligatoriedad de presentación telemática.
- Una reclamación se refería al tiempo de respuesta en la emisión de un certificado de servicios prestados.
- Una reclamación solicitaba el reconocimiento como personal laboral fijo para todo el personal interino de piscina.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024

En el ámbito de la Selección, se ha consolidado la notable reducción de reclamaciones relacionadas con el trámite electrónico de solicitudes para procesos selectivos y la pasarela de pago de tasas por derechos de examen. Esta mejora es resultado de las optimizaciones realizadas en el aplicativo y de una comunicación más efectiva con los ciudadanos, enfocada a subsanar deficiencias y mejorar el servicio.

El formulario web implementado en 2021 continúa demostrando su eficacia como canal de información personalizada sobre procesos selectivos. Esta herramienta ha permitido gestionar eficientemente las consultas dirigidas a la Subdirección General en materia de Selección.

Adicionalmente, se ha seguido mejorando la publicación de contenidos en el espacio web de Oposiciones, respondiendo así a las necesidades informativas de los candidatos.

En cuanto a la gestión de centros docentes y personal interino, destaca el refuerzo de efectivos para la vigilancia de los centros docentes públicos del Ayuntamiento de Madrid, labor que se ha desarrollado en coordinación con los Distritos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Durante 2024, se ha mantenido el proceso de actualización de procedimientos y mejora de aplicativos en los procesos selectivos, aun cuando el número de solicitudes relacionadas ha sido reducido. Esta continuidad se fundamenta en los buenos resultados obtenidos con las medidas correctoras implementadas en años anteriores y en la evaluación positiva de los indicadores de los procesos selectivos gestionados en 2024. El funcionamiento ha cumplido las expectativas del servicio, permitiendo profundizar en el plan de mejora continua dentro del marco de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos. Este desarrollo continuará ampliándose con nuevas medidas y actuaciones en 2025.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2025 20:00:08
CSV : 1B33T22JPRXX7YK6

Respecto a las reclamaciones por falta de personal en colegios durante 2024, se ha priorizado el refuerzo de efectivos para la vigilancia de los centros docentes públicos del Ayuntamiento de Madrid, en coordinación con los Distritos. Como resultado, se han nombrado 54 funcionarios interinos distribuidos en las siguientes categorías profesionales: Personal de Oficios Servicios Internos, Oficial de Edificios y Dependencias, y Personal Oficial, Limpieza y Medio Ambiente. Se ha dado prioridad a la cobertura de sustituciones en estas categorías para dar respuesta inmediata a las carencias de personal.

Firmado electrónicamente
El Director General de Planificación de Recursos Humanos
ANTONIO SÁNCHEZ DÍAZ

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/02/2025 20:00:08
CSV : 1B33T22JPRXX7YK6

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Contratación y Servicios

Subdirección General de Estadística, Padrón y Procesos Electorales

Área de Economía, Innovación y Hacienda

Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

MADRID

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2024, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que **las distintas unidades administrativas analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas,** y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que determina la necesidad de **analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid, como mínimo una vez al año, con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2025.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024. Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal se refieren a:

   - Relacionadas con bajas en Padrón:

   Por el tiempo transcurrido desde que un habitante (el reclamante) solicita la baja por inscripción indebida en padrón de otro habitante sin que se haya aplicado dicha baja
   Por tener abierto un expediente por inscripción indebida
   Por haber sido dados de baja.

   - Relacionadas con la obtención de certificaciones de empadronamiento:

   Problemas con el acceso a la sede electrónica o consultas de su funcionamiento
   Por no haberlos recibido
   Por errores en su contenido
   Por dificultad en conseguir certificados específicos, por ejemplo certificados históricos

   - Relacionadas con trámites en la Sede electrónica:

   Reclamando nuevos trámites en sede electrónica
   Problemas de acceso a la misma
   Errores en la información de los trámites de la Sede Electrónica
   Problemas de uso de los nuevos trámites incorporados a la Sede Electrónica

   - Relacionadas con el Censo Electoral:

   Por no encontrarse inscrito en él
   Por errores de datos

   - Relacionadas con los Procesos Electorales:

   Por problemas con los Locales Electorales
   Problemas sobre su nombramiento con miembro de mesa electoral

   - Relacionadas con altas por nacimiento:

   Por el tiempo transcurrido sin que se hayan reflejado en el padrón

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

   Desde esta Dirección General de Contratación y Servicios, gestora de estas Sugerencias y Reclamaciones, en el presente informe de evaluación se señalan diferentes áreas en las que se han detectado deficiencias o mejoras en las que se está trabajando, al objeto de, por un lado, adaptar la gestión del empadronamiento a lo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

establecido en la normativa de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, facilitar los trámites administrativos padronales, actualizar el estado de los ciudadanos en el Padrón de Habitantes, avanzar en el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto (dado que el censo electoral tiene como base el Padrón de Habitantes).

Las SyR analizadas cuyo resumen se recoge en el punto anterior podrían clasificarse en

1.- Aquellas relacionadas con requisitos, procedimientos, y otros aspectos normativos de carácter estatal que escapan a la competencia del Ayuntamiento.

2.- Aquellas relacionadas con los trámites padronales propiamente dichas, que sí son responsabilidad municipal y que en todos los casos tienen que ver con la inexistencia de trámites padronales electrónicos, o con su mal funcionamiento desde el punto de vista ciudadano.

La principal medida adoptada tiene que ver con la continuidad en la **implantación de la nueva herramienta informática de gestión del Padrón.** Desde finales del año 2022 se comenzó a implantar una nueva aplicación informática de gestión del empadronamiento para modernizar la gestión del empadronamiento y adaptarla a los requisitos de la administración electrónica. Durante el año 2023 se materializó la puesta en producción, realizándose las depuraciones precisas para adaptarla a las necesidades reales y la resolución de las incidencias relacionadas con la implantación. Este proceso que se ha continuado durante el año 2024, especialmente en los trámites llamados procesos masivos que generan múltiples comunicaciones con los ciudadanos, como las como Renovaciones, Confirmaciones y Bajas por Inscripción Indebida, con el objetivo de actualizar la base de batos del Padrón de Habitantes.

De forma mayoritaria se han recibido reclamaciones relacionadas con los expedientes abiertos a los ciudadanos para tramitar una baja cuando la inscripción en el domicilio actual es indebida. Debido a la implantación de la nueva aplicación informática, estos expedientes experimentaron importantes retrasos. Durante el año 2024 se reanudó su tramitación con un aumento significativo de las comunicaciones remitidas a los ciudadanos. No obstante, el retraso por la dilación de la aplicación de la baja a los habitantes que no residían en un domicilio determinado fue el principal motivo de queja de los ciudadanos. Tanto en la contestación a su reclamación, como en la información facilitada por las oficinas de atención al ciudadano ha sido informado de la complejidad de este tipo de proceso, dado que es un procedimiento garantista que persigue una notificación real antes de completar el proceso de la baja por inscripción indebida.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

Por otro lado, también existen reclamaciones motivadas por los expedientes que se abren a los ciudadanos derivados de nuevos empadronamientos. En estos casos se realizan las aclaraciones y averiguaciones pertinentes para el correcto empadronamiento. En relación con este tema, se está trabajando, en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística, sobre la puesta en marcha de un nuevo sistema de gestión de la información sobre el territorio municipal. En la que cada ayuntamiento mantendrá su base de datos de viviendas perfectamente identificadas, incluyendo la existencia de un identificador único de vivienda a nivel nacional que se derivaría de la referencia catastral y de herramientas de actualización de la información de direcciones postales y demás campos que describen la ubicación de las viviendas. Y también en la línea de reducir el número de expedientes de baja por inscripción indebida causadas por nuevos empadronamientos en viviendas ya habitadas, se han iniciado en 2024 los trabajos para desarrollar un protocolo de actuaciones que permitan atajar o al menos dificultar el fraude en los trámites de empadronamiento; se trata de disminuir el número de casos en que empadronamientos fraudulentos perjudican a habitantes correctamente empadronados, reduciendo así también el número de sus reclamaciones.

Para los comicios celebrados el 9 de junio de 2024, se incorporó la notificación electrónica a los ciudadanos, con aviso mediante SMS de las notificaciones de nombramiento a los miembros de mesa

En general la actividad en cuanto a medidas de mejora ha estado fuertemente mediatizada por dos motivos:

- La implantación de la nueva herramienta informática. Tanto los trabajos de depuración de sus funcionalidades como la corrección de incidencias han supuesto un esfuerzo mayor del esperado, lo que ha supuesto retrasar más de lo deseado inicialmente la implantación de trámites electrónicos tan reclamados por la ciudadanía.

- La puesta en marcha de nuevos trámites desde la Sede Electrónica, para ofrecer un trámite sencillo y ágil a los ciudadanos.

    - Confirmación de residencia de los extranjeros comunitarios y asimilados y extranjeros no comunitarios con Tarjeta de Residencia Comunitaria o Permanente.

    - Renovación de inscripción de los extranjeros no comunitarios.

    - Modificación y actualización de datos personales (excepto domicilio)

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

- Bajas de extranjeros por cambio de residencia al extranjero (individuales)

- Baja por defunción (individuales)

Durante el año 2024 se ha continuado trabajando sobre la definición de futuros trámites electrónicos, tales como altas y cambios de domicilio que se entregarán en preproducción en distintas fases durante el año 2025.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

Las principales medidas adoptadas durante los años 2022 y 2023 están consolidándose durante el año 2024, depurándose las incidencias que se han ido produciendo y mejorando el resultado de usabilidad tanto en el ciudadano como del personal que trabaja para el Padrón de Habitantes.

La nueva aplicación permite la realización de trámites electrónicos de empadronamiento, la notificación en sede electrónica, la firma electrónica de documentos por la ciudadanía, las comunicaciones a través de mensajes al teléfono y correos electrónicos y otras mejoras en la gestión del empadronamiento, y de los procesos electorales, en este año como se mencionaba anteriormente se ha incorporado en las notificaciones electrónicas de los miembros de mesas electorales.

Se continúa en el diseño y desarrollo de los trámites electrónicos, que aún no han sido implantados, que dada su complejidad y la incidencia de los trabajos de implantación de la propia aplicación informática se ha demorado y su implantación efectiva para el año 2025.

El año 2024, también estuvo marcado por los procesos electorales, dado que con fecha 9 de junio se celebraron las Elecciones al Parlamento Europeo. Este proceso electoral ha permitido continuar con las mejoras introducidas por la nueva aplicación y su perfeccionamiento, a la vez que han supuesto una continuación en la mejora en la gestión de las excusas a los nombramientos de mesas electorales (competencia de la Junta Electoral de Zona pero en la que el Ayuntamiento presta todo el soporte informático, incluida la herramienta informática en sí), en cuya gestión se ha consolidado el canal electrónico como el más usado disminuyendo por lo tanto la necesidad de acudir presencialmente a las dependencias de la Junta Electoral de Zona.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 12:28:10
CSV : 12EPBNQZUPVYF4MU

ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En la Dirección General de Gestión del Patrimonio, las reclamaciones presentadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones han sido un total de 38; 37 de ellas referidas a distintas cuestiones relativas a la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales y tan sólo una a solicitud de información sobre inmuebles del patrimonio municipal.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2023), la principal área de mejora queda delimitada por el establecimiento de fórmulas de trabajo en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y de colaboración con otros servicios municipales, capaces de concluir la tramitación de expedientes en el plazo de los seis meses que determina la normativa aplicable.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

En el ejercicio 2024 y en relación al año 2023, ha habido un descenso en el número de sugerencias y reclamaciones presentadas, de las 67 presentadas en el año 2023 a las 38 presentadas en el año 2024, lo que supone un porcentaje significativo de 43,28 % menos que en el ejercicio anterior.

Destacar que de las reclamaciones y sugerencias presentadas 17 se corresponden con la solicitud de información sobre el estado de tramitación de un expediente, en su mayoría, 16 de ellas, se corresponden con expedientes de responsabilidad patrimonial, representando en total un 44,73 % de las presentadas.

Igualmente destacar que de las demás sugerencias y reclamaciones presentadas 8, un 21,05 % del total, se corresponde con escritos presentados por los ciudadanos para la aportación de documentación, bien como reclamación inicial de un procedimiento de responsabilidad patrimonial, bien para aportar documentación en un procedimiento ya incoado, de manera que su naturaleza no se corresponde con una reclamación o sugerencia que afecte a la actuación de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial derivada de la tramitación del expediente, sino a un error, en su mayoría por desconocimiento de los ciudadanos, sobre la forma en que debe presentarse la documentación para incoar expediente o para continuar con su tramitación, que no son verdaderas reclamaciones.

Señalar que 6 de las reclamaciones presentadas se corresponden con reclamaciones sobre la demora en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamación de responsabilidad patrimonial, representando un 15,78 % del total de las presentadas. En la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial intervienen varios actores municipales y no municipales , como son los servicios públicos a cuya actuación se impute la responsabilidad, cuyo informe resulta preceptivo para la tramitación de los expedientes y también en ocasiones según la cuantía reclamada es necesario recabar dictamen del órgano consultivo, preceptivo igualmente, de manera que la demora en la tramitación no resulta imputable exclusivamente a la Dirección General de Gestión del Patrimonio.

Se aprecia un descenso significativo de las reclamaciones presentadas relacionadas con las notificaciones electrónicas de los actos administrativos, en relación con ejercicios anteriores, siendo en la actualidad tan sólo 4, frente a las 25 del ejercicio anterior, a pesar de que se trata de cuestiones que afectan a otros órganos municipales como son los competentes en materia de relaciones electrónicas de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid.

En este sentido indicar que la mejora evidente de la atención a la ciudadanía viene fundamentada en la implantación de la notificación electrónica en los expedientes administrativos tramitados.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

Finalmente, tan sólo 3 reclamaciones de las presentadas se corresponden con la atención telefónica o presencial prestada a los ciudadanos, representando un escaso 7,89 % de las reclamaciones presentadas.

También debe ponerse en valor el escaso número de sugerencias y reclamaciones, si se compara con el número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas, al ser esta la materia más numerosa a la que se refieren las presentadas (37 de 38 totales), que ha sido de 2.373 durante el 2024. Esta tendencia se refleja también si comparamos este número de sugerencias y reclamaciones con el total de expedientes resueltos a lo largo del año 2024, que alcanzan un total de 2.121.

Así, en el primer caso, el número de sugerencias y reclamaciones respecto de expedientes iniciados representa un 1,60 %, y respecto de los resueltos, un 1,79 %, frente a los 2,85 % y 2,70% que supusieron en el ejercicio 2023.

Además, también es de resaltar la reducción del plazo empleado para contestar a las personas que han planteado alguna sugerencia o reclamación, concretamente, una media de 18,94 días hábiles, lo cual ha supuesto una disminución de 3,26 días hábiles respecto al año 2023.

Por otro lado, destacar que todas las sugerencias y reclamaciones se contestaron dentro del plazo establecido de dos meses desde su entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, en el año 2024 solo se recibió una reclamación relativa a la solicitud de información sobre un inmueble que está usando un Servicio municipal, y que fue respondida en un plazo de 7,16 días.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En aras de mejorar la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las que es competente la Dirección General de Gestión del Patrimonio esto es, las derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales, exceptuándose los servicios públicos prestados por los organismos autónomos y las empresas municipales, de acuerdo con el apartado 7º.1.4 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (BOCM nº 172 de 21 de julio de 2023), se han adoptado las siguientes medidas durante el año 2024:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

El año 2024 la implementación de la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial continúa influyendo positivamente en la agilización de los trámites de los procedimientos tramitados, dada la conexión técnica entre el módulo electrónico de SIGSA, el portafirmas, BAREG y el COCMD, y la correspondiente automatización de gran parte de los procesos que previamente se tenían que realizar de forma más laboriosa, lo que ha permitido una tramitación más ágil y eficiente.

En la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial se continúa con la revisión y adaptación de las comunicaciones a los ciudadanos incrementando la información relativa tanto a las distintas formas de presentación de documentación, como a la posibilidad de percibir las notificaciones y documentación obrante en el expediente por medios electrónicos independientemente de si se trata de personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos o no, ello conlleva igualmente una mayor agilización y eficiencia en la tramitación.

Se continúan adoptando medidas de refuerzo para el equilibrado en la tramitación de las distintas fases del procedimiento, para evitar acumulación de expedientes en algunas de ellas; destacando en este punto que tras el análisis de los procedimientos donde se producen mayores retrasos, se aprecia que pese a no ser imputables directamente a la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial sino a otras unidades municipales cuya intervención es preceptiva en la tramitación del procedimiento, como ya se ha indicado anteriormente, los esfuerzos de reiteración por la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial son constantes, mediante comunicaciones directas con los servicios responsables, por parte de los efectivos personales existentes.

Aparte de ello, durante el año 2024 se han planteado a Informática del Ayuntamiento de Madrid y a la Subdirección General de Administración Digital la implantación de algunas mejoras en el módulo electrónico de SIGSA para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, con el objeto de automatizar más tareas y reducir los plazos en la resolución de las reclamaciones presentadas por los interesados, lo cual redundará en una mejor y más eficiente tramitación de los expedientes, estando a la espera de su implantación con las próximas actualizaciones de la aplicación en el 2025.

También se han adoptado medidas para la transmisión de información entre la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y las dos aseguradoras municipales (ZURICH Y ALLIANZ), para que sea más ágil y rápida, con el fin de coadyuvar a la resolución de los procedimientos en el plazo de seis meses establecido legalmente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

Con el fin de optimizar la atención al ciudadano se ha destinado un tiempo de formación al personal de la unidad, para garantizar una mejor información al ciudadano, tanto en sus consultas cuando se les atiende al tomar vista de los expedientes, como en las comunicaciones telefónicas recibidas al trasladarnos en ocasiones una información errónea o equivocada sobre la tramitación, plazos, gestiones, etc, facilitada, según refieren por el 010, igualmente se ha contactado con dicho servicio y adquirido un compromiso para una comunicación de posibles incidencias al respecto en aras de mejorar la atención al ciudadano y la información facilitada.

Finalmente, se prevé la adopción de medidas que mejoren la información facilitada a los ciudadanos que acuden presencialmente a las dependencias municipales en concreto con la incorporación en el acceso a las dependencias de carteles informativos con QR, sobre las formas de acceso al contenido de los expedientes, la prestación de representación mediante apud acta, y la presentación de documentación para su incorporación a los expedientes a través de registro.

En la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, se pretende optimizar el tiempo de respuesta en las sugerencias y reclamaciones presentadas, con el fin de dar respuesta en el menor tiempo posible a los ciudadanos, reduciendo así el plazo de contestación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Las medidas adoptadas durante el año 2024 en la Dirección General de Gestión del Patrimonio han tenido un claro efecto positivo, puesto que las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos acerca de la tramitación de los expedientes se ha visto reducida en un 43,28%, pasando de las 67 reclamaciones y sugerencias del año 2023 a 38 en el 2024.

Debemos tener en cuenta que la mayoría, un 66,30%, no son propiamente reclamaciones y sugerencias relacionadas con la tramitación de los expedientes por la Dirección General de Gestión del Patrimonio, ya que en 17 de ellas, se solicita información sobre el estado de los expedientes que se encuentran en tramitación, en 8 se presenta documentación para su incorporación a un expediente ya iniciado o se solicita su inicio, y en 4 de ellas, se reclama sobre cuestiones relacionadas con la notificación de actos administrativos y la problemática para acceder a las comunicaciones emitidas.

En el caso de los expedientes de responsabilidad patrimonial el incremento notable del número de particulares que se relacionan electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid, evidencia un claro efecto positivo, ya que la remisión de la

Información de Firmantes del Documento
MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5
MADRID

documentación obrante en el expediente junto al trámite de audiencia por dichos medios, evitándoles desplazamientos a las dependencias municipales, mejorando la inmediatez y acceso a las comunicaciones, favoreciendo la agilización de plazos para la tramitación de los expedientes.

En definitiva, y ante los datos de las sugerencias y reclamaciones indicados, resulta que los ciudadanos muestran un mayor nivel de satisfacción con los servicios prestados por la Dirección General de Gestión del Patrimonio, puesto que el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2024 han descendido respecto de las presentadas en 2023, en un 43,28 %, representando un escaso 1,60 % en relación con el número de reclamaciones presentas y todas ellas se han resuelto en un plazo medio de 18,94 días hábiles que está por debajo del tiempo máximo establecido para contestar a la ciudadanía.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

M.ª Jesús de Vega Ferreras

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/03/2025 10:49:13
CSV : 1GXFGJ2MKZNQ5TK5

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

Información de Firmantes del Documento

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Para un adecuado análisis de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas) ha recibido en el año 2024 se considera necesario una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene.

Esto permite enmarcar y explicar el origen de las SyR que gestiona esta dirección general como unidad gestora.

En consecuencia, acorde con las competencias que tiene atribuidas esta dirección general se determinará cuáles son las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis que le corresponden como unidad gestora.

a. Marco competencial y ámbitos afectados. -

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas tiene atribuidas por el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, las siguientes competencias:

1) Competencias específicas. -
    1º. Planificación y coordinación de todas las actuaciones que se realicen en las vías públicas que supongan ocupaciones o instalaciones de carácter permanente.
    2º. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
    3º. Gestión de la urbanización.
    4º. Urbanización del espacio público.
    5º. Normalización de la urbanización.
    6º. Gestión del viario M-30.
    7º. Licencias, autorizaciones y concesiones

2) Competencias de Patrimonio. -
    1º. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

A partir de esta relación de competencias delegadas, este centro directivo atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

Por ello, es relevante exponer en qué espacios de la ciudad de Madrid tiene su reflejo dicha actividad, con la finalidad de dimensionar los espacios en los que se intervienen. Así, en números absolutos se conservan y mantienen:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
PAVIMENTOS: 58 millones de metros cuadrados.
PAVIMENTOS SINGULARES: 1 millón de metros cuadrados.
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 16,5 kilómetros con una superficie total de 650.534 metros cuadrados.
ESTRUCTURAS Y OBRAS DE PASO: 355 unidades, desglosado: • 105 pasos elevados peatonales • 21 pasos inferiores peatonales • 130 pasos elevados de vehículos • 59 pasos inferiores de vehículo • 40 túneles centralizados
CARRETERAS Y VÍAS DE GRAN CAPACIDAD: 65 unidades.
ALUMBRADO PÚBLICO: 247.003 puntos de luz.
ENERGÍA: 3.038 puntos de suministro de energía.
TÚNELES: 40 kilómetros.
GALERÍAS: Más de 172 kilómetros de galerías subterráneas municipales por las que transcurren diversos servicios urbanos tan importantes como los de suministro de energía eléctrica, agua potable y comunicaciones a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.
FUENTES ORNAMENTALES: 435 unidades.
CALLE 30: se conservan 1.569.911 metros cuadrados de gestión del viario en superficie y 460.097 metros cuadrados de gestión del viario en túneles.

Se trata en todos los casos de infraestructuras de gran importancia estratégica y de responsabilidad, toda vez que un funcionamiento anormal o incorrecto de éstas genera importantes problemas de carácter esencial en la movilidad, la seguridad ciudadana y en la accesibilidad universal de la ciudad.

Por tanto, esta Dirección General, como centro directivo competente del Ayuntamiento de Madrid, debe garantizar que los espacios públicos cumplan sus funciones de forma adecuada, como responsables de su conservación y mantenimiento y de su cuidado, así como de proveer a la ciudadanía de servicios como el alumbrado público.

Sumado a lo expuesto, este centro directivo ostenta la competencia de la gestión administrativa y económica de las licencias relativas a las obras e instalaciones de servicios se efectúen en el vuelo, suelo o subsuelo de las vías y espacios públicos municipales, en

Información de Firmantes del Documento
JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD
MADRID

los términos que regula la Ordenanza de Diseño y Gestión de Obras en la Vía Pública del Ayuntamiento de Madrid. Durante el ejercicio 2024 se han tramitado un total de 12.885 licencias

Igualmente, esta dirección general gestiona la instalación del alumbrado ornamental navideño, desarrollo y actualización de la normativa técnica municipal, cuadro de precios municipal, gestión de residuos, seguimiento de seguridad y salud en obras, ejecución de obras de urbanización de ejecución pública y la gestión del inventario de vías públicas, entre otras cuestiones.

La gran mayoría de las competencias que se han descrito hasta ahora están catalogadas como servicio público esencial de prestación obligatoria para un municipio de las características de la ciudad de Madrid. Dicha relación se encuentra contenida en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Este nivel de exposición y de amplitud de actuaciones que afectan directamente al día a día de la ciudadanía de Madrid, posteriormente, tiene su reflejo sobre el importante volumen de SyR que se presentan y debe tramitar esta unidad gestora.

b. Materias, Submaterias y categorías. -

Dentro del marco anteriormente expuesto, la materia y submaterias en la que se concentra las SyR presentadas en esta unidad gestora, con relevancia estadística, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

MATERIA	SUBMATERIA
Vías y Espacios públicos	Aceras y calzadas
	Alumbrado
	Proyectos y obras de remodelación

La materia de Vías y Espacios públicos acumula el 93,80 por ciento de las SyR presentadas que en términos absolutos supone 815 SyR del total de 868 de esta anualidad.

c. Análisis de las SyR recibidas. -

i. Cuestiones para destacar. -

Con carácter inicial, resulta de interés realizar una comparativa respecto a las cifras de sugerencias y reclamaciones de ejercicios anteriores. Así, comparando cifras globales de las SyR presentadas en esta Unidad gestora en el ejercicio 2024 (868) hay que advertir que porcentualmente se ha producido una ligero repunte en el número de presentadas respecto al ejercicio 2023 (628) de un 27,65%.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

En consecuencia, parece que se produce una estabilización en el número de SyR presentadas, teniendo en consideración los ejercicios anteriores que traían una tendencia a la baja de presentación (15,12% del ejercicio 2019 al 2018, 48,02% del ejercicio 2020 al 2019), con subidas puntuales como en el ejercicio 2022 1,26%.

Al margen de las cifras y porcentajes anteriormente expuestos, hay que añadir que esta unidad gestora, además, se encarga, durante el proceso de gestión de las SyR, de derivar algunas de éstas a otros sistemas municipales de gestión habilitados para esta finalidad.

Concretamente, es lo referido al sistema AVISOS-MADRID (sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores y otros).

En la anualidad 2024 eso ha representado un total de 3.174 derivaciones a Avisos-Madrid con el consiguiente trámite y, en consecuencia, consumo de recursos humanos y temporales, que habría que sumar al total de SyR recibidas en el ejercicio 2024 en esta unidad gestora, suponiendo una gestión total de 4.042.

ii. Análisis cualitativo. -

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2024, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidas en las materias de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

- Aceras y calzadas.
- Alumbrado.
- Proyectos y obras de remodelación.

Las tres submaterias engloban servicios catalogados como de prestación obligatoria para todos los municipios -alumbrado público y pavimentación de las vías públicas - conforme al artículo 26.1.a) de Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El conjunto de SyR presentadas por estas tres submaterias supone el 90,44 % (785 SyR del total de 868) que entran en este centro gestor. Como en ejercicios anteriores, son las submaterias con mayor importancia.

Si se desglosa esta información entre las tres submaterias resalta que el peso de aceras y calzadas es mayor (61,29%) respecto al de Alumbrado (15,44%) y Proyectos y obras de remodelación (13,71%).

Hay que apuntar que la submateria de Proyectos y obras de remodelación este ejercicio tiene una mayor incidencia respecto al ejercicio anterior que representaba un 6,21%. Esto puede responder a una planificación con mayor número de ejecución de intervenciones en la vía pública a través de los diferentes planes que esta implementando este centro directivo como son el plan de mayores, plan de entornos escolares, plan de cascos históricos, plan de polígonos industriales o el plan de colonias históricas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

- Otras.

Al margen de las anteriores submaterias, en este apartado se incorporará un último apartado de varios, que, aunque representativamente no tienen la incidencia porcentual de las anteriores, son cuestiones que también preocupan a la ciudadanía y por la que presentan SyR.

Estas submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las submaterias de Túneles, puentes y pasarelas que representa un 2,30 por ciento y la de Agua con un 1,61 por ciento.

Las submaterias de Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación se van a analizar de manera conjunta. Esto responde a que el ámbito objetivo de intervención de ambas materias es el mismo.

- Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación.

La esfera competencial de este centro directivo tiene una visibilidad y afección en la vida diaria de la ciudadanía que reside y transita por la villa de Madrid muy importante.

De una manera u otra, el gran número de obras que se desarrollan a lo largo de la ciudad a través de las diferentes planes que despliega esta dirección general (plan de asfalto, plan de aceras, plan de acceso a centros escolares, plan de acceso a centros de mayores y centros de día, plan de adecuación de plazas de movilidad reducida, plan de polígonos industriales, plan de cascos históricos, plan sustitución de luminarias a LED, entre otros) afecta, de un modo u otro, al día a día de la ciudadanía.

Y es que el desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público resulta imprescindible para una adecuada conservación y mantenimiento de la ciudad.

Efectivamente, desde el consistorio se es consciente de los inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución que originan un foco importante de generación de SyR. Sin embargo, se trabaja permanentemente para que la incidencia sea la menor posible y se minimice el impacto causado al tiempo indispensable.

A continuación, se reflejan aspectos que engloban estas intervenciones y de las que traen causa la gran mayoría de SyR pertenecientes a esta submateria.

Aspectos relacionados con la obra como la accesibilidad en los espacios públicos circundantes, su organización y planificación, los ruidos originados, la ocupación de espacios, tanto en acera (que imposibilita el paso del peatón) como en calzada (que imposibilita el aparcamiento de vehículos), o desperfectos en la vía pública durante su ejecución, son ejemplos de las SyR que presentan la ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

El ruido encuentra su amparo en lo permitido en el artículo 42 relativo a obras y trabajos en el medio ambiente exterior y edificaciones de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.

Respecto a las ocupaciones, en lo relativo a acopio de materiales, resulta imprescindible para una adecuada ejecución de las intervenciones en vía pública. Dilataría más la ejecución de obra si no se dispusiera de estas ocupaciones. Si bien, siempre se realizan acopios por el espacio y el tiempo mínimo necesario.

En relación a los trabajos de mejora de la pavimentación en las calzadas (asfaltado), con una especial queja por el tema del aparcamiento, se colocan una señales indicando cuando se van a realizar los trabajos, y siempre con una antelación de 48 horas. La fecha que se indica en las señales es el límite para que un vehículo permanezca estacionado en la zona afectada por los trabajos.

Dichos trabajos comienzan con el fresado de la capa de rodadura, posteriormente se extiende la capa de mezcla bituminosa y luego se realizan los trabajos de señalización horizontal. Una vez terminados los trabajos señalados, la calle se vuelve a abrir al tráfico.

En cuanto a la accesibilidad y señalización durante la ejecución de las obras en vía pública, se vigila que las empresas adjudicatarias realicen una protección y señalización conveniente, de forma que se garantice la seguridad física de las personas usuarias del espacio público y el mantenimiento, en todo momento, de las condiciones de accesibilidad del ámbito afectado por las obras.

Para ello, se siguen las prescripciones contempladas en la “Ordenanza Reguladora de la Señalización y Balizamiento de las Ocupaciones de las Vías públicas por Realización de Obras y Trabajos”, la “Normalización de Elementos Constructivos para Obras de Urbanización”, la “Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados” o cualquier otra Normativa vigente.

Y por último, cualquier desperfecto que se realice con la ejecución de la obra o desplazamiento de elementos en vía pública, como puede ser las isletas de los pasos de carruajes durante el asfaltado, posteriormente, se procede a su reparación o adecuada restitución.

En resumen, el objetivo es que dichas intervenciones se ejecuten en el menor tiempo posible, con el menor número de afecciones, con un uso eficaz y eficiente de los recursos municipales, que son limitados, y con un resultado satisfactorio para la ciudadanía de Madrid.

Unido a lo anterior, otra fuente de SyR deriva de los desplazamientos en vehículos a motor, particulares o públicos, que permiten descubrir elementos del asfalto que requieran de mejora o en otras ocasiones como viandantes que al desplazarse por las aceras se

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

encuentran con su estado deteriorado, o zonas donde se encuentran levantadas por las raíces de los árboles o problemas en materia de accesibilidad en los desplazamientos a los pasos de peatones. Y en otros supuestos como usuarios de los nuevas formas de desplazamiento que se han instalado en la ciudad como son las bicicletas o patines eléctricos. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

Y es que, al margen de las obras iniciadas por la planificación anual que realiza el consistorio, resulta una fuente de información muy valiosa la que traslada la ciudadanía a través de las SyR comunicando ámbitos de mejora o lugares donde focalizar los esfuerzos de recursos que son limitados.

En conclusión, del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.
- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público.
- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado, grietas, etc. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto.
  En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación.
- Quejas por falta de información sobre el desarrollo de los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas, las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

- En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.
- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas, etc.
- Quejas por las molestias ocasionadas por el material utilizado en la reparación de aceras al estar depositado sobre la acera, en plazas de aparcamiento, etc.
- Quejas por el estado de conservación y mantenimiento de las tapas de registro que en la mayoría de las ocasiones no son de titularidad municipal, pues se trata de elementos propiedad de las empresas suministradoras de energía, electricidad, agua o telecomunicaciones, así como de las comunidades de propietarios. En estos casos este centro directivo da traslado a los titulares para que reparen o subsanen lo que la ciudadanía traslada.

- Alumbrado.

El alumbrado público es uno de los servicios de prestación obligatoria para todos los municipios que recoge la LRBRL, como ya se apuntó anteriormente, y de los de mayor afección a la ciudad. Esto se debe a que con el encendido de las 252.805 luminarias existentes al caer el sol se ilumina la totalidad de la ciudad contribuyendo a la seguridad de la ciudadanía.

En consecuencia, la ausencia temporal, la falta o el exceso de iluminación provoca que sea otro foco de generación de SyR importante.

Además, esta submateria genera la paradoja de que en ocasiones las SyR presentadas por la ciudadanía tienen como finalidad pretensiones con resultados opuestos o antagónicos.

A modo de ejemplo, aparecen peticiones tanto de incrementar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de minimizarlo con el objetivo de reducir el consumo y conseguir beneficios energéticos para la ciudad. Esto dificulta que el grado de satisfacción de la ciudadanía al obtener respuesta a través de este canal sea el esperado.

De igual modo, se manifiestan las SyR presentadas con relación al alumbrado ornamental navideño. Cada navidad se trabaja por mejorar la iluminación navideña y tratar de satisfacer las peticiones que se realizan desde la ciudadanía. Sin embargo, se es consciente de que a pesar del gran esfuerzo que se realiza para engalanar la ciudad de Madrid y que las luces de navidad lleguen al mayor número de calles de nuestro municipio, es materialmente imposible llegar a todos los rincones de la ciudad. No hay que olvidar que Madrid tiene inventariadas más de 9000 calles y el término de municipal abarca una amplia extensión de terreno.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

Ante estas disyuntivas, todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación. En cada actuación, se estudia las exigencias de iluminación que requiere cada zona a dotar. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que cumplen con los actuales criterios de eficiencia energética y se enmarcan en las medidas destinadas a reducir el consumo energético, las emisiones de CO^2 y minimizar los efectos de la contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas se podría establecer la siguiente categorización de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal. Así, en síntesis, serían:

- Sugerencias de instalación de nuevas farolas en diferentes calles, parques, avenidas o espacios públicos de la ciudad de Madrid.
- Propuestas solicitando el adelanto del horario de encendido.
- Sugerencias de mejora en la iluminación de los monumentos.
- Reclamaciones por falta del adecuado mantenimiento del alumbrado: farolas apagadas, bombillas fundidas, entre otras cuestiones.
- Quejas por deslumbramientos en las viviendas.
- Reclamaciones por el excesivo gasto y contaminación lumínica.
- Quejas y sugerencias sobre la iluminación navideña en diferentes zonas de la ciudad.
- Reclamaciones por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID.

- Otros.

En este apartado se aglutinan las submaterias que engloban las SyR de este centro directivo con una incidencia puntual porque en el global no alcanzan ni un 5 por ciento de las recibidas, sin que esto sea óbice para un tratamiento adecuado y concienzudo a la hora de su análisis y respuesta.

Estas submaterias no alcanzan el cinco por ciento y las que mayor porcentaje tienen son las relativas a los Túneles, puentes y pasarelas que representa un 2,30 por ciento y al Agua con un 2,30 por ciento.

- Felicitaciones.

Se han recibido un total de 45 felicitaciones lo que supone un 5,18 por ciento de las SyR presentadas.

Resulta especialmente gratificante que el resultado del trabajo sea puesto en valor por la ciudadanía de Madrid.

Dentro de las dos submaterias principales de este centro gestor que se han analizado en mayor profundidad, se comprueba que intervenciones en la submateria de alumbrado (12

Información de Firmantes del Documento
JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD
MADRID

SyR) como la sustitución de alumbrado fundido, la reducción de deslumbramiento en viviendas o mejora de puntos de luz, o intervenciones en la submateria de aceras y calzadas (30 SyR) como reparaciones de baches, el asfaltado de calzadas en mal estado, las intervenciones de acondicionamiento general, la implantación de nuevos pasos de cebra o la adopción de proyectos que incluyen medidas de accesibilidad que facilita la movilidad, y la agilidad y rapidez en la respuesta cuando se trata de avisos o reparaciones puntuales de conservación, son aspectos por las que la ciudadanía traslada sus felicitaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una fuente inagotable y constante de información bruta que traslada a las Unidades gestoras los problemas (reclamaciones y quejas), propuestas (sugerencias) y buenas prácticas (felicitaciones) que la ciudadanía de Madrid observa, soporta o percibe en su día a día.

Esta enorme cantidad de información, comunicada a través de las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información, una vez ha sido debidamente filtrada y analizada proporciona datos que contribuyen a detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, así como apuntar las causas que impiden su normal funcionamiento.

Esta potencialidad debe de explotarse como un canal de información relevante que permita planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

A la vista de lo anterior, las acciones ejecutadas durante el año 2024 que se han realizado con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal se han orientado desde dos puntos de vista: externo e interno.

Por un lado, el punto de vista externo se dirige a incorporar en las políticas públicas implementadas desde el Área de Gobierno de Obras y Equipamiento lo comunicado por la ciudadanía a través del sistema SyR.

A través del despliegue del ámbito competencial que tiene atribuido este centro directivo se da respuesta a las peticiones de la ciudadanía teniendo en consideración su viabilidad en base a criterios técnicos, de oportunidad y disponibilidad de recursos presupuestarios, que no hay que olvidar que son limitados.

Por otro lado, el punto de vista interno tiene por finalidad que la gestión de las SyR, de las que es destinataria esta dirección general, se realice con la mayor eficacia y eficiencia y siempre con las limitaciones derivadas de la disponibilidad de recursos humanos que se acumulan a lo largo del ejercicio.

A. <u>Externo</u>

Como se expuso en el primer punto, relativo al análisis de las SyR recibidas en el año 2024, las submaterias con mayor incidencia en esta unidad gestora son: Aceras/Calzadas, Alumbrado y Proyectos y obras de remodelación.

Así mismo, hay que recordar que las submaterias de Aceras y Calzadas y Proyectos y obras de remodelación se analizarán de manera conjunta. Esto responde a que el ámbito objetivo de intervención de ambas materias es el mismo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

En consecuencia, se expondrá concretamente en estos ámbitos que políticas públicas desarrolladas por este centro directivo dan respuesta a las incidencias (SyR presentadas) manifestadas por la ciudadanía:

- Políticas de conservación y mantenimiento.

  Se tiene articulado a través de contratos de gestión de servicios. La conservación municipal en el pavimento (aceras y calzadas), la conservación de diversos tramos de autovía de acceso a la ciudad de Madrid, la conservación de los túneles urbanos, la conservación de las galerías de servicio, la conservación de las instalaciones hidráulicas ornamentales y así como la conservación del alumbrado público.

  La finalidad de estos contratos es tener en un adecuado estado de conservación y mantenimiento todas las submaterias que atienden: pavimentos y alumbrado, fundamentalmente, e igualmente túneles, galerías, carreteras de acceso o instalaciones hidráulicas ornamentales de la ciudad de Madrid, incorporando en las labores que por contrato tienen asumidas las empresas licitadoras.

  A través de las herramientas que disponen estos contratas se da respuesta a las SyR que incorporan los ciudadanos relacionadas con la conservación y mantenimiento ordinario de todas las submaterias.

- Campaña anual de asfaltado que se realiza por el consistorio.

  Las SyR presentadas por la ciudadanía, con relación al estado de asfaltado de las casi 9.000 calles que tiene inventariadas esa dirección general, son tenidas en consideración por los servicios municipales para su posible inclusión en las campañas de asfaltado.

  Para ello, se estudia la situación de conservación de las vías propuestas, circunstancias de oportunidad que concurran con otras inversiones que se vayan a realizar y la disponibilidad económica, son el conjunto de criterios a tener en consideración para realizar el listado anual de calles a asfaltar.

  La legislatura anterior 2019-2023 supuso un hito en las Operaciones Asfalto anuales del Ayuntamiento de Madrid renovando el asfalto de un total de 2.959 calles de la capital, un tercio del total. Esto se tradujo en una inversión de 189,7 millones de euros y una mejora de 12,1 millones de metros cuadrados.

  Esto supone dar respuesta a las necesidades planteadas por la ciudadanía en cada una de las categorías que se desgrana la submateria de aceras y calzadas: desperfectos en la vía pública, en zonas verdes, problemas de asfaltado, reparación de alcorques…, son alguno de los ejemplos en los ámbitos que se intervienen.

- Plan de Aceras y Accesibilidad.

  A través de estas intervenciones se consigue la renovación y adecuación de aceras y vías peatonales, la reordenación de intersecciones y la supresión de barreras

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

arquitectónicas para mejorar la accesibilidad, movilidad y seguridad de los viandantes y conductores.

Al igual que sucede en el plan de asfaltado, todas las SyR que inciden sobre los campos de actuación de este plan son estudiadas por los servicios técnicos de este centro directivo y siguiendo los criterios técnicos, de oportunidad y presupuestario, se valora su inclusión en las intervenciones programadas o se generan nuevas intervenciones.

En las última legislatura, el Plan de Aceras y Accesibilidad 2019-2023 del Ayuntamiento de Madrid intervino en 1.025 calles de la capital con una inversión de casi 135,4 millones de euros.

Se corrigen todas las situaciones del acerado que se encuentran en mal estado como puede ser baldosas levantadas o en mal estado, contribuye a la mejora de la accesibilidad del peatón de cara al acceso a la calzada, la adecuación de los pasos de peatones.

- Programas anuales de inversiones en mejora de la eficiencia del alumbrado público, mediante la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED.

  La finalidad es reducir el consumo del alumbrado público viario mediante la instalación de farolas y dispositivos de iluminación energéticamente eficientes que reduzcan además la contaminación lumínica de la ciudad.

  Esto se realiza de forma progresiva en función de las características de cada vía o ámbito, del estado de antigüedad y de adecuación de las instalaciones actuales, así como de las partidas presupuestarias que se habiliten para ello.

  Y en este marco se tienen en consideración el conjunto de SyR que la ciudadanía presenta en materia de iluminación que se traslada para su estudio.

  En la anualidad 2024, el número de puntos de luz sustituidos introduciendo tecnología LED ha sido de 24.988, siguiendo una tendencia constante y permanente. No hay que olvidar que se conservan un total de 252.805 de puntos de luz.

  Reseñar la especial atención que se realiza por los servicios técnicos a las peticiones SyR que llegan en materia de alumbrado navideño. Aunque representativamente el número no es importante, la relevancia emocional que ello conlleva hace que todos los años se tenga especial atención en la elaboración del listado de calles y motivos a incluir en el proyecto de alumbrado ornamental navideño a estas peticiones.

- Otros planes:

  En este apartado se agrupan diversos planes destinados a ámbitos concretos, que a continuación se relacionaran, que dan respuesta a necesidades o peticiones de la ciudadanía que tienen su entrada por el sistema de SyR.

  - Plan de entornos escolares.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

- Plan de Polígonos industriales.
- Plan de Cascos Históricos.
- Plan de Colonias históricas.

Las intervenciones a través de estos planes aglutinan intervenciones que van destinadas a resolver las peticiones o reclamaciones de la ciudadanía de Madrid en las submaterias de aceras y calzadas y en alumbrado público. Por la singularidad de los espacios de intervención se articulan a través de Proyectos de inversión concretos que dan respuesta, aglutinando, las peticiones de la ciudadanía.

Dan respuesta a las necesidades de movilidad peatonal como de vehículos, mejoras de accesibilidad con la ampliación de aceras o con la creación de ménsulas para el alumbrado que posibilite el tránsito por la acera de manera adecuada. Vela por la protección de colectivos como son los menores en su devenir diaria a la escuela. Así, se realizan itinerarios peatonales seguros y entornos alrededor de las entradas de los centros escolares que garanticen su seguridad. En esta línea, durante 2024 se ha incorporado planes orientados al colectivo de centros de mayores y centros de día para habilitar espacios de acceso acorde con las necesidades de accesibilidad que se tienen.

Unido a lo anterior, se interviene en ámbitos como los polígonos industriales. La finalidad es continuar trabajando en adecuar unas infraestructuras viarias y lumínicas adecuadas que garanticen y potencien que el tejido empresarial de la ciudad disponga de entornos competitivos para contribuir a una mejora permanente de la economía de la ciudad. Espacios con iluminación led, espacios amplios y accesos peatonales adecuados son otra preocupación que a través de la SyR encontramos una fuente de información permanente que nos ayuda a mejorar.

En relación a los cascos y colonias históricos se está trabajando en adecuar entornos de la ciudad consolidados en los que el paso del tiempo exige de inversión, más allá de la permanente conservación y mantenimiento. A través de la información facilitada por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, aporta un criterio más para la priorización de las intervenciones, unido a criterios técnicos y de disponibilidad presupuestaria. Así como contribuye a nutrir de información cada intervención para en las sucesivos proyectos que se ejecutan se mejore en su proceso de desarrollo.

B. Interno

Se ha trabajado, y se continuara en esta misma línea, sobre las medidas que se relacionan a continuación:

a) Reducción de los tiempos de respuesta.

b) Expedientes finalizados fuera de plazo.

c) Simplificación del contenido de las respuestas.

d) Mejorar el tratamiento de la información.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

El objetivo de estas medidas es hacer que la información obtenida sea relevante para el desarrollo de las políticas públicas a desarrollar por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos instrumentalizado a través de la ejecución de proyectos que realiza anualmente la Dirección General de Conservación de Vías Públicas.

a) Reducción de los tiempos de respuesta. -

El artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que el plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses desde que la sugerencia, reclamación o felicitación haya tenido entrada en el Ayuntamiento de Madrid.

Durante el año 2024 esta Unidad gestora ha seguido trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020 y que ha continuado en los ejercicios sucesivos para la reducción de los tiempos de respuesta

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar.
- ✓ Semanalmente se estudia la relación de las SyR activas en bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:
  - o Recién presentadas:
    - ▪ Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación.
    - ▪ Informe previo: es necesario solicitar informe técnico para dar respuesta.
    - ▪ Derivación: incidencias que directamente se gestionan a través del sistema AVISOS-MADRID.
    - ▪ Devolución: esta unidad gestora no es competente y se devuelve a la unidad supervisora para su reasignación.
  - o Próxima a ser Archivadas:
    - ▪ Reclamar informes: si está pendiente de informe se reclama para su contestación.
    - ▪ Contestación inmediata: puede elaborarse la respuesta y proceder a su contestación

b) Expedientes finalizados fuera de plazo. -

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

El artículo 28.1 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece que todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

Esta Unidad gestora ha seguido trabajando durante el ejercicio 2023 en la labor, iniciada en el anterior, destinada a conseguir la excelencia en las SyR gestionándolas dentro del plazo máximo fijado para contestar de dos meses que fija la Ordenanza en el artículo 28.3.

Sin perjuicio de lo anterior, aquellas que superen dicho plazo serán respondidas en el menor tiempo posible.

Objetivo: Reducir los expedientes finalizados fuera de plazo a un 0,5%

Acciones:

- ✓ Control diario sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a quedar fuera de plazo.
- ✓ Herramientas informáticas que a través de una alerta de colores prioriza las SyR objeto de respuesta para impedir superen el plazo de dos meses.

c) Simplificación del contenido de las respuestas. -

Dada la especialización del ámbito de competencias que tiene atribuido esta unidad gestora, en ocasiones la tecnificación de las respuestas dificulta trasladar a los usuarios del sistema de SyR una respuesta acorde a sus necesidades.

Objetivo: Realizar contestaciones que se guíen por directrices de claridad, sencillez y precisión.

Acciones:

- ✓ Reducir los términos especializados
- ✓ Evitar formulismos o muletillas.
- ✓ Suprimir expresiones arcaizantes o formulismos innecesarios.
- ✓ Utilizar palabras sencillas, párrafos cortos y concisos.
- ✓ Trabajar sobre el diseño visual del documento.
- ✓ Doble control de comprobación del contenido de respuesta por personas distintas.

d) Mejorar el tratamiento de la información. -

Anualmente, se tratan de realizar ajustes en el catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora a través de las que se clasifican las SyR. Cuestiones que se originan por los acontecimientos o por la gestión diaria.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

Una mejor categorización nos permitirá una explotación más eficiente de los resultados y aportará información para la planificación de actuaciones posteriores.

Objetivo: Mejorar el catálogo de categorías.

Acciones:

- ✓ Solicitar el actual catálogo de categorías de las submaterias de esta unidad gestora.
- ✓ Estudiar las competencias actuales con dicho catálogo de categorías para una explotación de información más eficiente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2024 se pueden presentar los siguientes resultados, una vez realizada su evaluación:

- Reducción de los tiempos de respuesta. -

  Cada ejercicio el objetivo es seguir trabajando sobre la reducción de los tiempos de respuesta.

  A pesar de que el artículo 28.3 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica habilita a que las contestaciones se puedan realizar en el plazo de dos meses, desde este centro directivo se pone en valor facilitar en el menor tiempo posible a la ciudadanía una respuesta a las SyR presentada. Esta reducción en los tiempos de respuesta mantiene los estándares de calidad, tanto en su estudio, redacción como contenido.

  En el ejercicio 2019 se partía de unas cifras de tiempo de respuesta de 45,56 días que se vieron drásticamente reducidas a 23,32 en el año 2020 suponiendo una reducción porcentual del 48,48%.

  Esto superaba con creces el objetivo planteado de reducir los tiempos en un 10% que suponía llegar a tener un plazo de respuesta de 41 días.

  Los ejercicios de 2021 a 2023 supuso una estabilización en la medía de días para los tiempos de respuesta en la horquilla 25,83 a 23,43.

  Sin embargo, en la anualidad 2024 se ha producido un incremento en la media de días de respuesta a 38,12.

  Esta circunstancia responde a dos circunstancias:

  - La carga de trabajo ha supuesto la dilación en la emisión de informes, y por consiguiente, que la media de días de respuesta para cada SyR se haya ampliado en el tiempo.
  - La falta de personal en la unidad encargada de la gestión administrativa de las SyR ha contribuido a ese incremento de tiempos.

  A la vista del anterior análisis, se ha concluido que dado el volumen de SyR que anualmente recibe este centro directivo y habiendo sido capaces de estabilizar los tiempos de respuesta, el objetivo debe centrarse en mantener unos tiempos de respuesta fijados en una horquilla de entre 23 a 29 días.

  En la mayoría de las ocasiones las SyR recibidas requieren de la emisión de un informe que no permite que los tiempos de respuesta se reduzcan más.

  Se establece como objetivo reducir los tiempos en una horquilla de entre 23 a 29 días.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

- Expedientes finalizados fuera de plazo[1].-

  Tras haber atajado drásticamente la tendencia existente en los ejercicios 2018 y 2019 donde el número de archivadas sin respuesta (actualmente, expedientes finalizados fuera de plazo) eran de 1.331 y 1.473, pasando a ser 1 en 2020.

  En la anualidad 2021 se cumplió el objetivo fijado de no superar el 0,5% de los expedientes finalizados fuera de plazo. El número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2021 fue de 3 que representaba un 0,14 por ciento de las presentadas.

  En la anualidad 2022 se mantuvo la misma tendencia en el 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas. Toda vez que el número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2022 fue de 4 expediente que representaban un 0,19 por ciento de las presentadas, cumpliendo con el objetivo marcado.

  En la anualidad 2023 no se ha presentado ninguna SyR fuera de plazo, lo que supone que la totalidad de las presentadas han tenido su respuesta dentro del plazo de 2 meses que fija la ordenanza.

  En la anualidad 2024 se ha cumplido con el objetivo de 0,5 por ciento de expedientes finalizados fuera de plazo de los presentados. Se ha obtenido el resultado de 0,12 por ciento, que en números absolutos representa una SyR.

  Para el ejercicio siguiente se mantendrá el objetivo de 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas.

- Simplificación del contenido de las respuestas. -

  Esta acción se articula desde dos aspectos que son complementarios. Por un lado, la formación que se imparte desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación que contribuye a que quien elabora respuestas adecue su redacción a los destinatarios.

  Sin dejar de olvidar, que la temática de este centro directivo relativa a obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación o dificulta un lenguaje sencillo.

  Por otro lado, se realiza un doble control. Uno primero que se genera en la elaboración de la respuesta y un segundo destinado a revisar su contenido para confirmar la adecuación y simplificación en la respuesta.

  A lo largo del ejercicio 2024 no se ha recibido ninguna SyR que manifestará dificultades de comprensión en relación a las respuestas facilitadas, ni se ha tenido constancia en el centro directivo de ninguna comunicación en ese sentido.

  Es por ello, que se seguirá trabajando en la misma línea.

[1] Nueva denominación de las Archivadas sin respuesta (ASR) desde julio de 2020.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

- Mejorar el tratamiento de la información.

  Esta acción tiene una incidencia continuada a lo largo del ejercicio para detectar nuevas necesidades.

  Constantemente el desarrollo de la realidad nos empuja a afinar las submaterias y los cajones estanco donde se archivan las SyR con el último objetivo de tener

Responsable de la Unidad Gestora
DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
José Miguel Baena Rangel
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:43:19
CSV : 1FYGEOY33YEZNAOD

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA

Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En la tabla adjunta se relacionan las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, ordenados por Materia/Submateria.

	SUBMATERIA	NÚMERO SOLICITUDES
Cultura	Bibliotecas	5
	Centros culturales de los distritos	2
	Instalaciones deportivas municipales	264
Educación y Juventud	Colegios	1
	Escuelas infantiles	1
Medio ambiente	Jardines de distrito y arbolado	1
	Recogida de residuos	1
	Señalización de tráfico	2
	SAMUR-Protección Civil	1
ión	Centros de día	1
Urbanismo	Solares municipales	12
	Solares no municipales	1
	Proyectos y obras de remodelación	17
	Total	**309**

Se han recibido un total de 309 solicitudes: 263 Reclamaciones (85,1 %) y 46 Sugerencias (14,9 %).

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de materia y submateria, se puede resumir que 279 solicitudes corresponden a molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, 17 solicitudes corresponden a la limpieza de parcelas y solares cuyo uso y mantenimiento es responsabilidad de esta Dirección General, así como el mantenimiento de edificios no adscritos y, por último, 13 solicitudes proponen la construcción de nuevos equipamientos municipales o tratan sobre el programa de usos de las nuevas construcciones.

En el apartado de molestias en la ejecución de obras (279) las solicitudes se pueden agrupar en: 2 solicitudes por discrepancias con el diseño y/o los acabados proyectados y ejecutados, 3 por molestias provocadas por ruido generado durante la obra o en la instalación ejecutada, 258 por la programación: fechas de ejecución, duración, etc. y 16 relativas de la ejecución material de los trabajos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

Analizando las sugerencias y reclamaciones recibidas y agrupándolas por dependencias o centros específicos reales, se pueden resumir en:

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES (270): 6 solicitudes plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo o modificaciones sobre el programa de los mismos, 4 indican disconformidad por el diseño de las obras ejecutadas, 3 se refieren a la ejecución material de las obras y, por último, 257 se refieren a la programación de las obras: fechas de ejecución, duración, etc...

BIBLIOTECAS – CENTRO CULTURALES (16): En 10 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras y en 6 plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo o la reparación de alguno existente.

ESCUELA INFANTIL (1): La reclamación se refiere a molestias provocadas por ruido generado durante la ejecución de un nuevo equipamiento de este tipo.

CENTROS DE MAYORES Y DE SERVICIOS SOCIALES (3): En 2 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras, y en 1 preguntan por la construcción de un nuevo centro.

SAMUR – POLICÍA MUNICIPAL (2): Las 2 solicitudes indican molestias por la ejecución de las obras.

El resto de las solicitudes corresponden a solares (14) o edificios de uso diverso o sin uso específico en la actualidad (3).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Durante el año 2024 las actuaciones realizadas por esta Dirección General como consecuencia de las reclamaciones recibidas han sido:

- Molestias producidas por la ejecución de las obras. Estas reclamaciones suponen la mayoría de las solicitudes recibidas, concretamente 279 que suponen un 90,3 % del total. En todos estos casos, se ha transmitido la sugerencia o reclamación a las Direcciones Facultativas de las obras en ejecución o en desarrollo de los proyectos y estas han dado las órdenes necesarias para la solución de los problemas.

- Propuesta de nuevos equipamientos. En estas solicitudes se ha tomado nota para futuras actuaciones y, en su caso, se ha informado del estado de las propuestas cuando coincidían con actuaciones ya programadas por el Ayuntamiento de Madrid. Estas 13 solicitudes suponen 4,2 % del total.

- Limpieza de solares y mantenimiento de edificios Ocupan la segunda causa de las solicitudes recibidas, en concreto 17, que suponen el 5,5 % del total. En estos casos se ha procedido a la limpieza de los vertidos o retirada de la maleza, reparando en caso necesario el vallado deteriorado para impedir nuevos vertidos de escombros en los solares, así como a la reparación de los daños señalados.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Al igual que en años anteriores, al inicio del ejercicio 2024 se planificaron las actuaciones necesarias en función de las cuestiones mayoritariamente reclamadas en el año anterior, con especial atención a:

- Molestias por la ejecución de las obras. A través de las Direcciones Facultativas de las obras realizadas por la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio y, en su caso, en coordinación con los responsables de los edificios sobre los que se actúa, se ha procurado optimizar la programación de los trabajos y minimizar las afecciones a los usuarios y al resto de ciudadanos, evitando las molestias que pudieran ocasionarles la ejecución de las obras. Se han cursado las instrucciones necesarias a las empresas adjudicatarias para conseguir estos fines y se ha transmitido a los gestores de los equipamientos la información relativa a cada obra: plazo de ejecución, fecha prevista de finalización de las obras, etc., para que puedan comunicarla a los afectados: usuarios y/o personal municipal.

- Limpieza de solares. A partir de la relación de solares adscritos a la Dirección General, se han programado con los medios disponibles las actuaciones de desbroce, limpieza y, en su caso vallado, necesarias para evitar las deficiencias incluidas en reclamaciones presentadas en años anteriores.

Responsable de la Unidad Gestora

Director General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio

(Firma electrónica)

Alfonso Murga Mendoza

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALFONSO PEDRO MURGA MENDOZA - DIRECTOR GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
Fecha Firma: 20/03/2025 10:34:39
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1WNMUFIZURGL2SP7

Dirección General del Espacio Público,
Obras e Infraestructuras

obras y equipamientos | MADRID

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03

CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03
CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

1.1.- Clasificación de las SyR:

SUBMATERIA	Categoría	Número Solicitudes
Publicidad y Mobiliario Urbano	Aseos públicos con publicidad	96
	Mupis	8
	Folletos	1
	Total	105
Obras e Infraestructuras -Urbanismo	Plaza de Olavide	39
	Entorno Mercado de Numancia	13
	Otras de escasa cuantía relativas a 24 actuaciones	75
	Total	127
Control de la Urbanización - Urbanismo	Cañaveral	13
	Entorno Estadio Bernabéu	8
	Mahou - Calderón	7
	Otras de escasa cuantía relativas a 16 ámbitos	31
	Total	59
	TOTAL GENERAL	**291**

En el marco de la organización prevista para el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos por Acuerdo adoptado en la sesión de 29 de junio de 2023 de Junta de Gobierno, correspondía a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras la ejecución de las competencias en materia de gestión de la urbanización, proyecto y urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de elementos de urbanización, y autorizaciones y concesiones de publicidad exterior.

No obstante, mediante Acuerdo de 5 de septiembre de 2024 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se modifica la organización y competencias del Acuerdo de 29 de junio de 2023 en lo que se refiere a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

La modificación implica que las competencias en materia de autorizaciones y concesiones de publicidad exterior se atribuyen al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte. Esta modificación en las competencias implicó un cambio de la organización con la adscripción de la Subdirección General de Regeneración del Espacio Público, que pasó a depender de la Dirección general de Patrimonio Cultural. Este cambio organizativo y competencial debe ser tenido en cuenta en el análisis que se realiza a continuación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03

CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

1.2.- Análisis cualitativo de las SyR:

En un primer análisis, es necesario mencionar que durante el año 2024 se han recibido en esta Dirección General un 40,97% menos de sugerencias y reclamaciones que en el año anterior.

De las recibidas, 291, tan solo 186 (un 63,9%) se corresponden con el actual ámbito competencial de la Dirección General, toda vez que 105 de ellas se refieren a aspectos relativos a cuestiones de concesiones y publicidad exterior que ya no se encuentran en el ámbito competencial de esta Dirección General.

De este modo las sugerencias y reclamaciones conformes a las competencias presentes se refieren a aspectos relacionados con la ejecución de obras que, como en los años anteriores, tienen más intensidad y son más numerosas en los momentos en los que se inician las actuaciones de reurbanización de la ciudad.

Estas reclamaciones son de contenido diverso, pero están comúnmente asociadas a las molestias que produce la ejecución de obras en el espacio público. Tanto en aquellas cuya afección tiene una escala de ciudad como, más comúnmente, en las que tienen un carácter más local y que generan ciertas incomodidades a un segmento reducido de población, pero de manera más directa.

Se puede observar que, en el año 2024 se han recibido un número notablemente inferior de sugerencias y reclamaciones al correspondiente al año 2023 (aproximadamente un 58,3 % menos).

Este descenso en número de sugerencias y reclamaciones se debe, probablemente, a que el año 2024 se finalizaron varias actuaciones. Habitualmente, el mayor número de reclamaciones se generan en el inicio de las intervenciones, dado el impacto que supone para vecinos y comerciantes el comienzo de cualquier obra y el cambio en los modos y rutinas de vida de los residentes en la zona.

También es necesario destacar, el esfuerzo que se realiza por parte de la Dirección General y el equipo técnico que la integra, para llevar a cabo todas aquellas medidas de coordinación dirigidas a minimizar el impacto de cada obra en los residentes y usuarios, en las actividades del ámbito, garantizando las necesidades de accesibilidad, movilidad y seguridad.

En cuanto al tipo de reclamaciones, éstas suelen provenir de las incomodidades causadas por aspectos inicialmente no contemplados, como puede ser la necesidad de mayor ocupación de las obras sobre la inicialmente considerada o por el impacto en la movilidad de la zona, el uso de espacios para el acopio de materiales….al menos en ámbitos de gran densidad residencial y afección masiva.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03

CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

Asimismo, resultan inevitables las molestias derivadas de la generación de ruido, la producción de polvo en suspensión, las incomodidades por nuevos itinerarios peatonales y rodados o la supresión temporal o definitiva de plazas de aparcamiento. En todo caso, y como ya se ha expuesto, desde esta Dirección General se garantiza el cumplimiento de toda la normativa vigente y se adoptan todas las medidas necesarias para reducir a lo estrictamente indispensable el impacto de las intervenciones.

Por otra parte, en las obras de urbanización desarrolladas por iniciativa privada en las que la labor realizada por esta Dirección General se circunscribe a la inspección de éstas, también se ha puesto de manifiesto una reducción significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas habiéndose disminuido hasta prácticamente la mitad.

La interpretación que se hace de esta minoración deriva de la consolidación y mejora de las condiciones de habitabilidad, fundamentalmente del ámbito de El Cañaveral que ha pasado de 78 SyR recibidas en el año 2013 a 13 en el 2014. A pesar de las dificultades en los accesos a infraestructuras viarias de competencia supramunicipal que representan la mayor parte de reclamaciones, se ha mejorado ampliamente en la utilización de la totalidad del ámbito.

En el resto de los ámbitos urbanísticos de iniciativa privada, en el año 2024 se han presentado un muy reducido número de reclamaciones de carácter puntual, por el esfuerzo realizado en reducir las incomodidades de las obras de esta tipología y magnitud, tales como ruidos, mayor intensidad de tráfico de camiones y maquinaria, proliferación de desvíos provisionales etc.

Aspectos relativos a la publicidad:

Como se ha expuesto la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras dejó de tener atribuidas las competencias en materia de publicidad exterior y concesiones a partir del Acuerdo de 5 de septiembre de 2024. Por ello no es posible establecer una equivalencia entre las reclamaciones recibidas en 2024 por este concepto con las que se recibieron en 2023. Únicamente indicar que en el periodo en que estas competencias estuvieron asignadas a esta Dirección General, el número de SyR recibidas relacionadas con aseos públicos con publicidad exterior se refieren, en su mayor parte, a solicitudes de reubicación de los aseos existentes.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

La Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras siendo consciente que la eliminación de las reclamaciones cuando se trata de realizar obras en el espacio, no es un objetivo de fácil cumplimiento, tiene como objetivo prioritario la disminución de las causas que generan la presentación de reclamaciones.

Con este propósito, las medidas adoptadas han consistido en realizar los análisis correspondientes de las quejas recibidas, coordinando las actuaciones con los afectados, especialmente en materia de accesibilidad y seguridad y, por otra parte, en mejorar la comunicación con los residentes, comerciantes y usuarios facilitando la información adecuada sobre fases y finalización de ejecución de las intervenciones.

2.1 . - Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General

El análisis que se ha ido realizando de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2024 ha permitido visibilizar los problemas advertidas por la ciudadanía. A partir de este análisis, se ha intentado mejorar aspectos tales como, proporcionar mayor información a afectados, coordinar y colaborar con los comerciantes para reducir el impacto de las actuaciones en su actividad comercial y, reforzar el control de las empresas adjudicatarias de las obras en el espacio público sobre la necesidad de minimizar las molestias que se ocasionan, garantizar la accesibilidad, la seguridad y la movilidad. Igualmente se ha realizado un seguimiento del cumplimiento de esas medidas a través de la dirección facultativa o inspección, en su caso.

2.2 . - Avance en la información proporcionada

Se viene observando en los últimos años que buena parte de las reclamaciones que se presentan por los ciudadanos se debe a actuaciones que no son de competencia de esta Administración Municipal. Hay muchas intervenciones que se realizan en el término municipal de Madrid que son realizadas por otras Administraciones Públicas, como pueden ser las obras de ampliación del Metro de Madrid y las de remodelación de las estaciones de trenes.

Al ser el Ayuntamiento la administración más próxima al ciudadano, es habitual que por parte de los vecinos se dirijan en primer término a esta Dirección General.

Por ello, esta Dirección General ha procurado que en todas sus intervenciones se proporcione la información necesaria y suficiente a la ciudadanía para que se pueda identificar al órgano promotor y, dispongan de las referencias y datos que aclaren quién realiza la actuación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03

CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

Asimismo, en las respuestas proporcionadas a las SyR que se han tramitado se ha incluido la información que permita al proponente, reconocer a la administración, particular o empresa responsable del motivo de la queja o sugerencia.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Con arreglo a lo indicado en apartados anteriores de este informe, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Dirección General durante el año 2024 ha sido notablemente inferior a las tramitadas en el año 2023.

Asimismo, se ha comprobado que las reclamaciones formuladas son, con frecuencia, más concretas y concisas, lo que facilita respuestas más rápidas e individualizadas y, en su caso, una subsanación más eficaz y eficiente de las actuaciones que las motivan.

No obstante, esta Dirección General tiene el firme propósito de incrementar en lo posible la información a transmitir a la ciudadanía en cuanto a características de las actuaciones que se llevan a cabo y de las competencias municipales con el fin de que puedan canalizar correctamente sus propuestas.

Firmado electrónicamente
EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
José Luis Infanzón Priore

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 20:40:03
CSV : 14VS2HO4E34EC2TK

ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA.

Información de Firmantes del Documento

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024.

Durante el año 2024, se han tramitado un total 2.119 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada frente a las 919 del año 2023, lo que supone un incremento de un 130,6%.

Las causas o motivos a destacar que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal para la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada:

La causa de este incremento ha sido, principalmente, a la convocatoria de huelga del personal de las empresas adjudicatarias del contrato de servicios que conllevan prestaciones directas a favor de la ciudadanía, denominado “Servicio de Ayuda a Domicilio en la modalidad de auxiliar domiciliario”, durante los meses de diciembre del año 2024, y enero del año 2025.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son: Mal funcionamiento entidad/personal, cambios auxiliares/horarios y trato recibido en varios servicios.

Motivos por servicios:

Servicio de ayuda a domicilio	Número
Trato recibido	44
Supuestos hurtos/desperfectos	24
Desacuerdo con las prestaciones	81
Mal funcionamiento entidad/personal	1.033
Copago/recibo/aportación persona usuaria	25
Cambios auxiliares/horarios	388
Horas asignadas/horas prestadas	15
Incumplimiento de horarios	12
Otros	58
Total	**1.680**

En el Servicio de Ayuda a Domicilio se han presentado 1.680 reclamaciones, que representa 1,8% del total de las personas atendidas en el servicio, que han sido 92.388 personas en el año 2024.

Teleasistencia	Número
Trato recibido	28
Retraso en acudir al domicilio	10
Copago/recibo/aportación persona usuaria	15
Mal funcionamiento entidad/personal	79
Desacuerdo con las prestaciones	12
Supuestos hurtos/desperfectos	3
Total	**147**

Sobre el Servicio de Teleasistencia se han presentado 147 reclamaciones, lo que supone un 0,1% del total de personas beneficiarias del servicio que, durante el año 2024, han sido 150.795 personas.

Comida a domicilio	Número
Calidad comida	21
Distribución reparto/retrasos	1
Trato recibido	2
Mal funcionamiento entidad/personal	18
Copago/recibo/aportación persona usuaria	1
Total	**43**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

En el Servicio de Comida a domicilio se han presentado 43 reclamaciones que representa un 0,7% del total de las personas que han recibido la comida en su domicilio durante el año 2024, que han sido 6.009 personas.

Productos de apoyo/Ayudas técnicas	número
Productos de apoyo/ayudas técnicas	6

CENTROS DE DÍA (asistenciales)	Número
Transporte	17
Atención personal	19
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	11
Alimentación	17
Aportación persona usuaria	7
Instalaciones	6
Otros	10
Total	**81**

En los equipamientos municipales de Centros de Día se han presentado 81 reclamaciones, que representa 1,7% del total de las personas atendidas en los centros de día, que han sido 4.733 personas en el año 2024.

Apartamentos/ Residencias municipales	número
Apartamentos	14

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)	Número
Podología	19
Fisioterapia preventiva	39
Tarjeta Madrid Mayor	11
Actividades	2
Otros	21
Total	**92**

En cuanto al Servicio de Fisioterapia Preventiva se han presentado 39 reclamaciones que representa un 2,4% del total de personas atendidas en el servicio que han sido 1.602 personas, en al año 2024.

DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)	Número
Tiempo de tramitación	25
Servicios asignados en el PIA	81
Revisión de Grado/Revisión de PIA	2
Total	**108**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

Sobre la Atención a la Dependencia, se han presentado 108 reclamaciones que representa 0,3% del total de atenciones realizadas a las personas que han presentado una solicitud de dependencia o una solicitud de revisión de PIA que han sido en total 35.823, en el año 2024.

ENTRADA

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y por tipo de solicitud, en la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Reclamación	2.016
	Felicitaciones	56
	Sugerencia	47
	Total	**2.119**

Las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 95,14% del total tramitado, seguidas de las felicitaciones, con el 2,64% y por último de las sugerencias, con un 2,22%.

Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEDA	Telemático	489	23,08%
	Teléfono	1.250	58,99%
	Presencial	280	13,21%
	Correo postal	5	0,24%
	Correo electrónico	90	4,25%
	Derivaciones de otros sistemas	5	0,24%
	Total	**2.119**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada por la unidad gestora de la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOELDAD NO DESEADA	Servicios Sociales	Servicios de ayudas a domicilio	1.729
		Teleasistencia	147
		Centros de día (asistenciales)	95
		Centros municipales de mayores (de ocio)	92
		Atención a la dependencia	28
		Programas municipales	26
		Notificaciones y comunicaciones	2
	Total		**2.119**

		Total, Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	Felicitación		0	56	0	56	**56**
	Reclamación	167	0	1.927	25	1.952	**2.016**
	Sugerencias		0	47	0	47	**47**
	Total	**167**	**0**	**2.030**	**25**	**2.055**	**2.119**

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

Unidad	Intervalo días	%
DIRECCION GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	En 15 días o menos	62,34%
	En 20 días o menos	73,86%
	En 30 días o menos	84,62%
	En 45 días o menos	90,23%
	En 2 meses o menos	92,21%

El 62,34% de las reclamaciones, felicitaciones y sugerencias se han dado respuesta en 15 días o menos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en el año 2025.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

año 2024, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora,

2.1.-Áreas de Mejora Centros Municipales de Mayores:

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2025.

Actuación 1: abordar el cambio de modelo de Centros Municipales de Mayores y los criterios de acceso a los mismos.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

Actuación 2: abordar la creación de una aplicación informativa para todos los acuerdos comerciales vinculados al programa Madrid Senior.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: Impulsar la implantación de una aplicación informativa para todos los acuerdos comerciales vinculados al programa Madrid Senior.

2.2.- Áreas de Mejora Centros de Día.

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2025.

Actuación 1: Supervisión de la implantación en los centros alimentación sostenible y ecológica.

Actuación 2: revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

2.3.- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2025:

Áreas de Mejora.

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

Actuación 2: abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar y supervisión de las medidas adoptar para evitar incumplimientos.

Actuación 2: abordar con las entidades SAD, la mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador, el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante cambio de profesionales.

Actuación 3: introducción de nuevas formas de control de la organización y funcionamiento general del servicio de ayuda a domicilio.

2.4.- Servicio de Teleasistencia (TA).

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2025:

Áreas de Mejora.

Actuación 1: supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: supervisar con las entidades TAD, la atención prestada ante peticiones de ayuda.

Actuación 2: controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.)

Actuación 3: mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

2.5.- Programación, Evaluación y Desarrollo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2024:

Actuación 1: avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Actuación 2: facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.

Actuación 2: facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos para las personas mayores y actualización continua de la web municipal y las redes sociales.

2.6.- Gestión de la Solicitud de Dependencia.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

Actuación 1: desarrollar herramientas informáticas que mejoren la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, así como, el acceso a los servicios y prestaciones del sistema.

Actuación 2: Evaluar los canales de coordinación implementados con la Consejería competente de la Comunidad de Madrid durante el año 2024.

Actuación 3. Continuar implementando canales de coordinación con la Consejería competente en el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a las prestaciones del sistema.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Durante el año 2024, la Dirección General de Personas Mayores y Prevención de la Soledad no Deseadas, ha intentado cumplir con el compromiso de reducir el tiempo medio de respuesta, implantando medidas como el acceso diario SyRCI a petición de los informes en el mismo momento en que tienen entrada las contestaciones ejecutar la remisión al ciudadano.

Las acciones y medidas realizadas durante el año 2024, para la corrección de las sugerencias y reclamaciones se han ajustado a las propuestas de actuación planificadas para el mismo, en cada uno de los servicios prestados por la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

En cuanto a las respuestas de las sugerencias y reclamaciones se intenta cumplir con los estándares de calidad, personalizando las respuestas, contestando a lo planteado por el ciudadano y utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Los servicios dirigidos a personas mayores están muy bien valorados en la encuesta de satisfacción ciudadana, y año tras año luchamos por prestar el mejor servicio posible a la ciudadanía, por ello nos satisface la puntuación tan alta obtenida en la valoración de todos los servicios. En los servicios de apoyo para permanencia en el domicilio destaca una valoración global de 9 sobre 10 y grado de recomendación de un 98%.

Firmado electrónicamente

LA DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y
PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA

Silvia Saavedra Ibarrondo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 11/03/2025 17:07:54
CSV : 1GVKMUYPGJZXXBVI

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58

CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Por Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se crea la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad, que asume competencias en materia de atención social primaria, urgencia y emergencias sociales, asesoramiento y gestión de vulnerabilidad y exclusión socio residencial, prestaciones económicas, innovación social y atención a la discapacidad.

De este modo, las atribuciones reflejadas en el apartado 8º del Acuerdo son:

1. Competencias específicas.

1.1. Detectar, analizar y proponer herramientas de intervención para el abordaje de las necesidades sociales existentes en la ciudad de Madrid.

1.2. Dirigir, organizar, planificar y programar la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria, procurando el oportuno equilibrio territorial de los equipamientos, recursos humanos y materiales existentes en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los programas, servicios y recursos municipales de atención social.
1.3. Proponer junto con el área de gobierno competente en materia de personal, la programación de los planes de formación específica de los profesionales que integran la plantilla de los centros de servicios sociales de Atención Social Primaria.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

1.4. Favorecer una mayor cualificación y calidad asistencial en la red de Atención Social Primaria, acorde con la demanda social existente, los nuevos retos sociales, así como los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

1.5. Desarrollar la política de calidad de aplicación en la red municipal de Atención Social Primaria, implantando y evaluando periódicamente los criterios y estándares de calidad conforme a la que dicha atención habrá de prestarse; mediante el oportuno seguimiento de la actividad que tiene lugar en los centros de servicios sociales al tiempo que realizando los correspondientes estudios de satisfacción, opinión e investigación que considere pertinentes.

1.6. Coordinar las actuaciones que deban desarrollarse en materia de Renta Mínima de Inserción por parte del Ayuntamiento de Madrid conforme lo establecido en la normativa autonómica de aplicación.

1.7. En materia de urgencias y emergencias sociales:

a) Gestionar el servicio de SAMUR Social.

b) Llevar a cabo la planificación y la atención en las situaciones de urgencia, en coordinación con los servicios sociales de atención primaria, y de emergencia social.

c) Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la emergencia social.

1.8. En materia de asesoramiento y gestión de la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial:

a) Dirigir y coordinar el funcionamiento del servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial (SAER), orientado a la atención social de situaciones de riesgo de pérdida de vivienda, con especial atención a las que puedan producirse entre la población vulnerable.

b) Desarrollar, coordinar y gestionar la prestación de alojamiento alternativo temporal como prestación de servicio condicionada y dirigida a personas y familias en situación de exclusión socio residencia por pérdida de vivienda habitual y con pronóstico de autonomía socio-residencial.

c) Promover el servicio de asesoramiento a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial (SAER) como recurso integrador para la autonomía mediante la búsqueda de alternativas habitacionales ante la pérdida de vivienda habitual.

d) Prestar asesoramiento y apoyo a los distritos en la atención a la vulnerabilidad y exclusión socio-residencial.

e) Participar en el análisis de las situaciones de exclusión de vulnerabilidad y socio-residencial en el municipio de Madrid.

1.9. En materia de prestaciones económicas:

a) Coordinar los criterios y normativa aplicable en materia de ayudas económicas de emergencia y/o especial necesidad que se gestionan en la red de Atención Social Primaria.
b) Conceder ayudas económicas de especial necesidad de pago previo a la justificación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

1.10. En materia de innovación social:

a) Promover procesos de innovación mediante la racionalización y simplificación de los procedimientos utilizados, la provisión de nuevos métodos y técnicas profesionales y la creación y aplicación de nuevos modelos de gestión, programas y servicios que contribuyan a mejorar el desempeño y la calidad de los servicios sociales.

b) Impulsar y coordinar la transformación digital de los servicios sociales.

c) Promover un conocimiento global, permanente y actualizado de las necesidades sociales de la ciudadanía madrileña, especialmente en los grupos y poblaciones más vulnerables, mediante investigaciones, estudios, encuestas, reuniones de expertos, grupos de trabajo y cuantas iniciativas se consideren necesarias.

d) Realizar el seguimiento y evaluación del impacto, eficacia y eficiencia de las políticas locales que se aplican en el ámbito de la familia, la igualdad y el bienestar social en el ámbito competencial del Ayuntamiento de Madrid.

1.11. En materia de atención a la discapacidad:

Promover, impulsar y desarrollar programas y medidas específicas dirigidas a mejorar la integración social y la autonomía de las personas con discapacidad y sus familias.

Esta unidad gestora en el sistema de sugerencias y reclamaciones ha venido realizando un proceso destinado a seguir alineando las competencias que se gestionan y sus correspondientes recursos con las necesidades de este sistema de sugerencias y reclamaciones.

Las categorías y dependencias quedan configuradas del siguiente modo:

- Reclamación de usuarios de centros de alojamiento y acogida de Emergencia social.
- Reclamación por impacto de los centros de alojamiento y acogida de Emergencia social en el entorno
- Reclamaciones afectadas por emergencia social
- Felicitaciones y reconocimientos
- Cita previa
- Tarjeta Familias
- COVID 19
- Lista de espera
- ASP. Horario de atención

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

- ASP. Gestión prestaciones sociales

- ASP. Trato recibido

Dependencias (centros).

- Central de SAMUR Social y Unidad de Estancias Breves en Carrera de San Francisco, 10.
- Centro Municipal de Urgencias Sociales, denominado CEMUS, c/ Rafael Alberti, 49.
- Unidad de Estancias Breves para familias c/ Hermanos Álvarez Quintero, 7.
- Centro de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío Pinar de San José, c/ Pinar de San José, 106, Distrito Latina, Madrid.
- Dispositivo de Acogida de Emergencia de Campaña contra el Frío de Villa de Vallecas (Camino del Pozo del Tío Raimundo s/n, Distrito de Villa de Vallecas, Madrid).
- Centro de Emergencia Temporal, denominado "Caracolas" en el Distrito de Villa de Vallecas, Avda. Mayorazgo con vuelta a la carretera de Villaverde a Vallecas
- Alojamientos temporales alternativos
- Centro Ocupacional Villaverde para personas no afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Bascuñuelos, 1.
- Centro de Día" Navas de Tolosa" para personas afectadas gravemente por una discapacidad intelectual, en la calle Benimamet, 109.

Sobre la base de todo lo anterior, se emite este informe y se procede a efectuar el análisis de las 39 sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2024 (en el año 2023 fueron 61 y 2022 fueron 71) desde la perspectiva de los Departamentos de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, SAMUR Social y Emergencia Social, Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias y Apoyo a la Discapacidad, a los que ha correspondido el estudio y propuesta de contestación y tratamiento de la totalidad de las sugerencias y reclamaciones citadas.

Durante el año 2024, se recibieron en el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, un total de 12 Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones frente a las 33 que se recibieron en el año 2023, las 25 que se presentaron en el año 2022 y las 18 del año 2021.

Según la temática, se han recibido 1 felicitación y 11 sugerencias y reclamaciones. La felicitación está relacionada con la atención prestada en el Servicio de Orientación Jurídico (SOJ).

Respecto a las 11 Reclamaciones presentadas, 6 de ellas, que representan el 55,56% del total de las reclamaciones, están referidas a la gestión de prestaciones de la Atención Social Primaria que tienen que ver con la gestión administrativa en los centros de servicios sociales, Oficinas de Información de Prestaciones (OIP) y solicitudes del servicio social de suministro de agua potable.

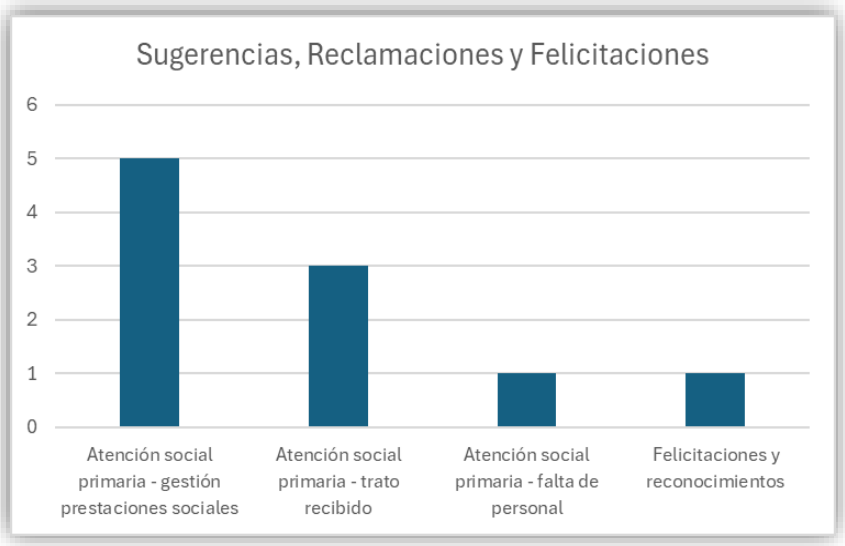
Se han recibido 4 reclamaciones relacionadas con la atención en diferentes servicios, lo que supone un 33,33% del total, son reclamaciones relacionadas con la atención en los Centros de Servicios Sociales, en las OIP y en el SOJ.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

En el caso de las reclamaciones relacionadas a la falta de personal en la Atención Social Primaria, se ha recibido 1 reclamación que supone un 11,11% del total, debido a la demora en la concertación de cita en el centro de servicios sociales.



Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

En el año 2024, en el ámbito de SAMUR Social y Emergencia Social se han gestionado un total de 22 reclamaciones. A pesar de ser un número pequeño, refleja la necesidad de atención y mejora continua del servicio.

A continuación, se detallan las reclamaciones recibidas, clasificadas según los motivos que las originan:

- Nueve reclamaciones han sido enviadas por usuarios/as que están en régimen de acogida en algunos de los recursos de emergencia de SAMUR Social o que han sido atendidos por los trabajadores sociales de la Central. Estas reclamaciones pueden abarcar una variedad de temas, desde la calidad de la atención recibida hasta la necesidad de recursos adicionales para mejorar su situación.
- Seis reclamaciones han sido remitidas por ciudadanos que expresan su malestar ante el impacto que provocan los centros de acogida y alojamiento de la red de emergencia social. Estas reclamaciones nos hacen reflexionar sobre la necesidad encontrar un equilibrio entre la atención a las personas en situación de exclusión socio-residencial y la convivencia en la comunidad.

- Tres reclamaciones provienen de ciudadanos que han trasladado situaciones de emergencia social que afectan a terceros. Estas demandas son importantes, ya que permiten a los servicios sociales de emergencia intervenir y ofrecer apoyo a personas que, de otro modo, podrían no tener acceso a la ayuda necesaria.

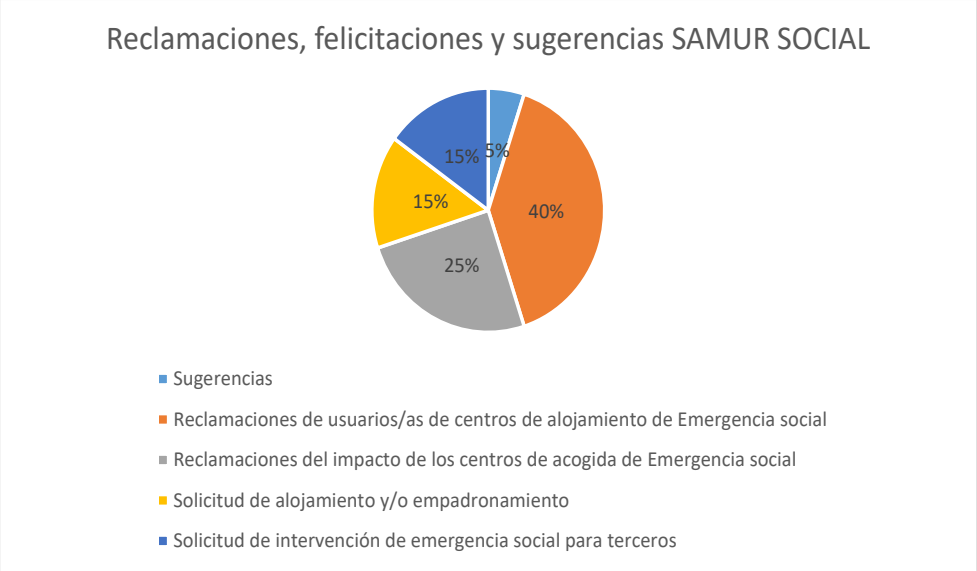
- Tres reclamaciones están relacionadas con solicitudes de alojamiento y/o empadronamiento, presentadas por los propios usuarios/as. Estas solicitudes son importantes, ya que el acceso al alojamiento y la posibilidad de empadronarse son pasos fundamentales para la estabilidad y la integración social de las personas en situación de vulnerabilidad.

- Y, por último, una reclamación se ha recibido en forma de sugerencia por parte de un ciudadano, quien ha propuesto mejoras para los centros de acogida de la Campaña de Frío. Este tipo de sugerencias nos permiten identificar áreas de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios/as.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT



Durante 2024, se recibieron en el ámbito de Tarjeta Familias un total de 4 “Sugerencias y Reclamaciones”, que se corresponden con tramitaciones de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias.

Analizando los datos de las reclamaciones observadas podemos relacionar los motivos de su formulación que se recogen a continuación:

Motivo	**Nº Reclamaciones**
Imposibilidad descarga notificación concesión de la ayuda electrónica	2
Incidencia entrega Tarjeta Familias	1
Queja por dificultad de contacto telefónico con una de las oficinas de tramitación de ayudas económicas	1

El 50% de las reclamaciones presentadas a través del SYR son con respecto a la dificultad para descargar las notificaciones electrónicas que se envían a los solicitantes de la tarjeta familias al no disponer de certificado electrónico o clave pin. El proceso de notificación se lleva a cabo por una doble vía para intentar paliar este problema, por un lado, se remite notificación electrónica y por otra parte se remite la misma notificación por correo postal a la dirección que consta en la base de datos.

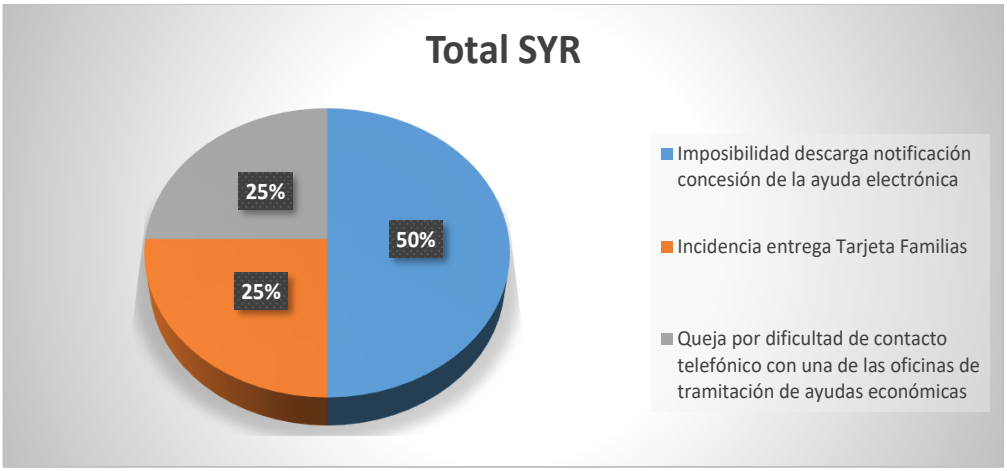
Otra de las reclamaciones presentadas versa sobre una incidencia en la entrega de la Tarjeta Familias a un de sus titulares. La entrega de la tarjeta familias se lleva a cabo en el domicilio facilitado por el titular de la ayuda, en el caso que no se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, se intenta una segunda entrega previo contacto telefónico. En el caso de nueva dificultad se deposita en un punto de recogida notificándose este hecho al beneficiario para que pueda recogerla. En ocasiones los datos de contacto se modifican por lo que se trabaja para mantener una actualización de los mismos, así como un seguimiento adicional en los casos en los que la entrega es infructuosa para reducir el retraso y/o dificultad en las entregas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

La reclamación restante hacer referencia a dificultad de contactar telefónicamente con una de las oficinas de tramitación de ayudas económicas debido a una incidencia puntual que quedó solventada restableciéndose el servicio con normalidad.



Con respecto a la representatividad de las reclamaciones presentadas por los distritos, a continuación, reflejamos los datos obtenidos tomando el total sin atender al contenido en relación a la desestimación.

Distrito	Reclamaciones por distrito	%
Latina	2	50
Tetuán	1	25
Centro	1	25
Total	**4**	**100**

En el ámbito de la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se ha recibido una (1) "Sugerencia/Reclamación", que se corresponde con: Problemas de adecuación de viviendas o daños causados a vecinos por las mismas, siendo responsable la propiedad que es la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Restructuración Bancaria.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En cuanto a las reclamaciones sobre la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales (durante el año 2024 se han proporcionado 447.459 citas), se considera que los retrasos tienen que ver, como se ha explicado en informes anuales anteriores, tanto con puntuales carencias en la cobertura de plantilla como, principalmente, por la alta presión asistencial. La acción de mejora realizada desde la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad ha sido intensificar, aún más, el apoyo a los distritos para la dotación de las plantillas por el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, sobre la base de un conocimiento periódico de la situación de los Centros de Servicios Sociales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

Así mismo en el aspecto técnico relacionado con la concertación de citas por la ciudadanía, se mantiene una coordinación constante con el sistema de cita previa de Línea Madrid y con IAM con el fin de subsanar las incidencias técnicas que se producen.

Otra de las acciones de mejora que se ha implementado en el sistema de cita previa es la posibilidad de que la persona para ser atendida pueda elegir cita de atención presencial o cita de atención telefónica con el fin de agilizar la atención a la ciudadanía.

Las cuatro oficinas de información de Prestaciones (OIP) fue una medida iniciada a finales del año 2022 y cuyo funcionamiento se ha ido consolidando en los años 2023 y 2024. Estas oficinas están repartidas por diferentes zonas de la ciudad y proporcionan a la ciudadanía información y apoyo en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales, también ofrecen apoyo en la tramitación de las claves de acceso de la ciudadanía al sistema de notificaciones electrónicas por no disponer de Cl@ve PIN, Cl@ve permanente o DNI electrónico. En el año 2024 se han atendido a 45.362 personas.

En el caso de SAMUR Social y Emergencia Social, la mayor parte de las reclamaciones recibidas corresponden a las reclamaciones emitidas por los usuarios acogidos en los centros de emergencia o atendidos directamente por el servicio. Hay que indicar que los casos en los que se ha detectado alguna deficiencia de funcionamiento que requiere de su mejora se han tomado las medidas oportunas de forma inmediata.

La revisión de procedimientos y la implementación de nuevos protocolos que regulen la operativa suponen una oportunidad para satisfacer de manera continua las necesidades de nuestros usuarios. Asimismo, se trabaja en la capacitación del personal a través de la implementación de programas de formación y actualización para los trabajadores sociales y el personal de los centros de acogida, enfocados en la atención centrada en la persona y resolución de conflictos.

La visibilización de SAMUR Social a través de acciones de información y sensibilización contribuyen a que los ciudadanos se muestren más empáticos con el servicio que prestamos y por tanto más comprensivos con los posibles efectos negativos que los centros provocan en los barrios. De manera extraordinaria, durante el año 2024, como motivo del XX Aniversario del servicio se ha desarrollado una campaña publicitaria, un concierto gratuito y una exposición fotográfica con el objetivo de potenciar la visibilidad y conocimiento de este servicio público.

El uso del sistema de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones como herramienta para solicitar ayuda en nombre propio o de terceros proporciona una vía adicional de comunicación con la ciudadanía, lo que facilita la atención y el abordaje de las situaciones de emergencia social.

Por último, SAMUR Social trata de responder lo antes posible a las reclamaciones recibidas con el objeto de evitar una mayor insatisfacción de la persona usuaria. Por ello, en el proceso de área de mejora del sistema de sugerencias y reclamaciones, incorporado en la Carta de Servicios de SAMUR Social, se establece el compromiso del servicio de responder el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses. En este sentido, el 100% de las reclamaciones recibidas en 2024 se han contestado en un periodo inferior al mes.

Una de las medidas iniciadas a finales del año 2023 relacionada con la gestión de las ayudas sociales ha sido la puesta en marcha de cuatro (4) oficinas de Gestión de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de las ayudas económicas de alimentos que

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

se abonan con carácter previo a su justificación y se ingresan en la citada Tarjeta Familias. La medida ha tenido una implantación exitosa, manteniéndose, sin solución de continuidad, la cobertura, los beneficiarios y facilitando la gestión a los servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Las actuaciones de mejora desarrolladas en el ámbito de la Coordinación y Programación de Atención Social Primaria en 2024 confirman la disminución de reclamaciones y de felicitaciones realizadas por la ciudadanía y se prevé una mejora en los resultados de las SYR que se reciban en el año 2025 relacionadas con estos temas.

Para SAMUR Social y la emergencia social, el análisis anual de las reclamaciones recibidas nos proporciona información valiosa sobre los aspectos del servicio que necesitan atención. Dicho análisis nos permite identificar áreas específicas que requieren mejoras a través de acciones correctivas o de la implementación de nuevas medidas.

Las actuaciones de mejora llevadas a cabo por SAMUR Social en 2024 respaldan la tendencia positiva observada desde 2021, cuando se registró una disminución significativa en el número de reclamaciones. Este descenso no solo refleja la efectividad de las medidas implementadas, sino que también indica un compromiso continuo con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios/as.

En Tarjeta Familias, cuyo periodo de recogida de las reclamaciones, comenzó en julio de 2022, se sigue observando un número muy reducido ya que en 2022 fueron 23 y el año 2023 un total de 4, coincidiendo con las 4 de este año 2024.

Se valora necesario continuar con el análisis y evaluación que permitirá un mayor detalle permitiéndonos abordar las necesidades manifestadas por los beneficiarios de la prestación de ayuda económica en la modalidad de Tarjeta Familias.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES
Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
María de la Consolación Alfaro Moreno

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DE LA CONSOLACIÓN ALFARO MORENO - DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Fecha Firma: 19/02/2025 12:22:58
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 14F6YM5TPW2DM5GT

Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
Dirección General de Familia e Infancia

MADRID

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA

Información de Firmantes del Documento

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

MADRID

Las Sugerencias y Reclamaciones (SyR), además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

Las cuestiones abordadas son las siguientes:

- **Análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

La Dirección General de Familia e Infancia, que depende del Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, tiene una Subdirección General de Familia e Infancia, que a su vez se divide en un Servicio de Coordinación Jurídico Administrativo y cuatro departamentos:

- Departamento de Familia.
- Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia.
- Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia.
- Departamento Jurídico.

Durante el año 2024 se han recibido en la Dirección General de Familia e Infancia un total de 110 reclamaciones; 9 sugerencias y 11 felicitaciones. También se presentó una reclamación que fue inadmitida por reiterativa.

La Dirección General de Familia e Infancia realiza proyectos relacionados con los servicios sociales dirigidos a colectivos específicos y se concretan a través de servicios de prevención y protección.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familia e Infancia, se realiza el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, recibidas durante el año 2024, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondientes submaterias del sistema SyR, que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas, y los motivos y causas que han ocasionado la apertura de los expedientes SyR.

Principales motivos y causas planteadas por los ciudadanos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Análisis específico de cada Departamento y sus respectivos servicios:

DEPARTAMENTO DE FAMILIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros de Apoyo a las Familias	**Reclamaciones:** Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) han recibido siete reclamaciones: • En el CAF 1 una reclamación por solicitud de acceso a su expediente (se presentó como reclamación, pero era una petición). • En el CAF 3 se ha recibido una en el servicio de atención psicológica en la que se solicitaba realizar más sesiones de las consideradas adecuadas por el profesional de referencia. • El CAF 5 ha tenido una reclamación por sus instalaciones. • En el CAF 6, dos reclamaciones exigiendo la destrucción de sus datos de carácter personal, ambas provienen del mismo interesado. • Dos reclamaciones en el CAF 7, una en el servicio de mediación y otra en el servicio de atención psicológica. En ambas se recogía la disconformidad en la atención recibida por los profesionales. **Sugerencias:** Se ha recibido una sugerencia sobre la temática formativa a impartir en los CAF.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

	Felicitaciones: Se han recibido ocho felicitaciones en los CAF 1, 2 y 6; todas ellas relacionadas con el buen funcionamiento de los centros y por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales.
Casa Grande	**Reclamaciones:** En Casa Grande se han recibido setenta reclamaciones: • Tres reclamaciones en Casa Grande Tetuán, indicando un problema con la climatización del espacio durante el período estival. • Sesenta y siete reclamaciones relacionadas con la finalización del contrato de Casa Grande. **Sugerencias:** Se han presentado seis sugerencias: • Una de ellas solicitando más material de juego y de desarrollo psicomotriz. • Cinco hacen referencia al nuevo servicio creado en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) con la entrada en vigor del nuevo contrato en diciembre del 24, denominado Espacio de Apoyo a la Crianza Casa Grande, en concreto sobre el horario de apertura y el modo de acceso de las familias al nuevo servicio. **Felicitaciones:** Una felicitación a Casa Grande Carabanchel por el buen hacer de sus profesionales.
SERCAF	**Reclamaciones:** En el Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF – Menores) se han presentado tres reclamaciones: • Dos de ellas relacionadas con los cambios de auxiliar en la prestación de los servicios. • Y la tercera reclamación por no haberse presentado la auxiliar a recoger al menor.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

Puntos de Encuentro Familiar	**Reclamaciones:** En los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se han recibido 10 reclamaciones, repartidas de la siguiente manera: • En tres reclamaciones, los firmantes alegan que no se ha escuchado a los menores y no se ha procedido de acuerdo con sus peticiones. Las peticiones de los niños, niñas y adolescentes tenían que ver con episodios que relatan en PEF pero que sucedieron fuera de este centro y con su deseo de que el régimen de visitas se interrumpa. • El resto de las reclamaciones están relacionadas con: o La identificación de profesionales (negativa a dar el número de DNI); existencia de insectos; no haber sido debidamente informados sobre el plan de intervención individualizado y el período de alegaciones. o No haber recibido las normas por escrito. o No emitir justificantes de las visitas a PEF no programadas. o Haber incluido a terceros en las visitas sin autorización de la parte que pone la queja. o Gestión negligente. o Haber sido tratado como agresor cuando era la víctima. o No tener buzón de sugerencias visible y no haberlo mostrado expresamente a su hijo. o Falta de imparcialidad en el trato y en los informes. Ninguno de estos últimos motivos se ha repetido más de una ocasión. En dos ocasiones se ha reclamado por falta de imparcialidad en los informes; si bien, analizados estos, no se ha identificado una base real para dicha afirmación: • Los informes no responden a las expectativas de apoyo de las partes. • Recogen hechos objetivos y valoran en función del bienestar de los niños, niñas y adolescentes. La distribución de las reclamaciones por centro ha resultado de la siguiente manera: • PEF 1: 0 reclamaciones. • PEF 2: 2 reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

	• PEF 3: 2 reclamaciones. • Servicio de Punto de Encuentro Familiar: 6 reclamaciones (una persona ha puesto dos quejas). Consideramos que el número de reclamaciones recibidas este año es muy bajo en relación con el perfil de la población que atendemos. Las 8 personas que han presentado alguna queja suponen el 0,41 por ciento de las 1.933 personas adultas atendidas en los Puntos de Encuentro Familiar del Ayuntamiento de Madrid. **Sugerencias:** Se presentó una sugerencia en el PEF 2 para que se permitiera la comunicación entre usuarios y el Centro mediante correo electrónico.

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Centros de Atención a la Infancia	**Reclamaciones:** Las 16 reclamaciones presentadas ante los Centros de Atención a la Infancia (CAI) estaban relacionadas con las siguientes materias: • **Solicitud de informes que constan en su "Historia Familiar".** Toda apertura de "Historia Familiar" está motivada por un informe de derivación de algún servicio/recurso o por un oficio de alguna Administración solicitando que se valore la situación sociofamiliar de algunos/as menores por si hubiera que adoptar alguna medida protectora de su interés. En la "Historia Familiar" constan informes que emite el CAI para responder a la Administración de Justicia o al Área de Protección (Comisión de Tutela del Menor) de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid. Los/as usuarios/as tienen conocimiento del contenido de estos informes. No obstante, quieren tenerlos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

	en su poder, manifestando así su desconfianza hacia el profesional y lo suelen hacer a través de reclamaciones. • **Discrepancia con los informes emitidos por el CAI** a la Administración de Justicia (Juzgados 1.ª Instancia, Familia y Juzgados de Violencia sobre la Mujer) y al Área de Protección al Menor de la Comunidad de Madrid, por entender que es incorrecto lo recogido y que determina las decisiones de estas administraciones sobre sus hijos/as. • **Discrepancia de usuarios/as de los CAI con la valoración de su situación sociofamiliar realizada por los profesionales.** Todas las familias atendidas en los CAI son informadas del resultado de la valoración de la situación sociofamiliar que han realizado los/as técnicos/as. De igual manera son informados del Plan de Mejora Familiar diseñado para garantizar la adecuada protección de sus hijos/as. Estas discrepancias forman parte del trabajo de los profesionales ya que están íntimamente relacionadas con la capacidad de reconocer dificultades. Una de estas reclamaciones fue inadmitida por reiterativa.

DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO SOCIAL EN LA INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Programa ASPA	**Reclamaciones:** • Se ha presentado una reclamación porque los ordenadores del programa laboral del centro ASPA 5 no funcionaban correctamente. **Felicitaciones:** • Se felicita al Ayuntamiento de Madrid por contar con un proyecto de estas características. Se agradece al ciudadano la felicitación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

Educación Social	**Felicitaciones:** • La ciudadana agradece el trato, buen hacer y profesionalidad de las trabajadoras y trabajadores del Centro de Servicios Sociales de Moratalaz y del equipo de educadores sociales. Se agradece a la ciudadana la felicitación.

DEPARTAMENTO JURÍDICO Y ASUNTOS GENERALES	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Ayudas IBI Social	**Reclamaciones:** • En el Departamento Jurídico y Asuntos Generales se ha recibido una reclamación relacionada con las ya desaparecidas ayudas y bonificaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), reivindicando la ayuda social para el pago del tributo y otros descuentos para aquellas familias monoparentales. Se dio respuesta contestando que la última convocatoria de estas ayudas fue resuelta en noviembre de 2017 y que, en caso de iniciarse una nueva convocatoria, se contactará a la persona interesada para trasladar esta información.

2.- RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

A partir de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante 2024 se han identificado las áreas de mejora y se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Departamento de Familia

Centros de Apoyo a las Familias

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

En cuanto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante el año 2024 en el recurso de Centro de Apoyo a las Familias (CAF), señalamos que las reclamaciones han sido resueltas de la siguiente manera:

Con respecto a la reclamación en el CAF 1 en la que una usuaria solicitaba el acceso de su expediente, se le informó de la tramitación administrativa a realizar.

Ante la reclamación en el CAF 3 en el que la usuaria indicaba que las 16 sesiones realizadas en el servicio de atención psicológica no habían sido suficientes y reclamaba continuar con la atención, se le explicaron los motivos por los que el profesional de referencia valoraba la idoneidad del cierre del proceso de intervención, motivado por la no presencia de uno de los progenitores; situación que consideraba imprescindible para continuar con la progresión del trabajo.

La reclamación al CAF 5 estaba fundamentada en que la opinión de una usuaria que acudió a una actividad y consideraba que la sala no era la adecuada por su tamaño y sistema de climatización. En la respuesta se recogió que en los CAF se realizan muchas actividades, que algunas de ellas pueden coincidir en día y hora, siendo la elección de una sala u otra determinada por el personal del centro en función del tipo de actividad y el aforo. Con relación al sistema de climatización, no se tenía conocimiento previo de ninguna dificultad y así fue confirmado por el CAF.

Las dos reclamaciones del CAF 6 fueron presentadas por la misma persona interesada con el fundamento de que familiares con los que no mantenía buena relación habían contactado con el CAF y desde este centro se habían facilitado sus datos personales. En las respuestas se explicó que el CAF no contaba con sus datos, que nadie se los había comunicado y que, por lo tanto, no constaban en la base de datos del centro. Se le informó de que el proceso de recogida de datos se realiza siempre por las personas interesadas en acudir al CAF.

Las dos últimas reclamaciones pertenecen al CAF 7. Una de ellas hace referencia al servicio de mediación alegando falta de profesionalidad y de parcialidad de la profesional a favor de una de las partes. Se dio cuenta del funcionamiento de la mediación en los CAF, y de la formación y profesionalidad con la que cuentan los profesionales contratados en estos centros.

La otra reclamación estaba fundamentada en el descontento de la ciudadana con la profesional que le atendió, indicando que sentía que no era imparcial porque conocía al otro progenitor. Cuando la profesional fue consciente de que conocía a esa parte, se le comunicó a dicha usuaria y se le asignó inmediatamente a otro/a profesional de referencia con el que poder continuar con la intervención.

En cuanto a la sugerencia de las actividades formativas, se informó al ciudadano de que mensualmente los CAF llevan a cabo diferentes actividades formativas y se le indicó donde se publican y como poder acceder a dicha información.

Por último, respecto a las felicitaciones, todas ellas fueran comunicadas a los CAF y a los profesionales que han atendido a las personas que se sienten satisfechas con la atención recibida. El CAF 1 ha recibido cinco felicitaciones, dos el CAF 2 y una el CAF6.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

Casa Grande

Respecto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante 2024 en el recurso de Casa Grande hay que señalar que se han recibido setenta reclamaciones, tres de ellas en Casa Grande Tetuán relacionadas con el mal funcionamiento del sistema de climatización en el periodo estival y las sesenta y siete reclamaciones restantes hacen referencia a la finalización del contrato de Casa Grande, derivado de la integración del mismo en los Centros de Apoyo a las Familias como un servicio de similar naturaleza.

Con respecto a las seis sugerencias, una de ellas estaba relacionada con la adquisición de materiales de juego y se tuvo en cuenta, incorporando dichos materiales a Casa Grande; las otras cinco hacen referencia a las nuevas características correspondientes al nuevo servicio de apoyo a la crianza Casa Grande que se ha integrado como novedad en diciembre del 2024 con la puesta en marcha del nuevo contrato.

Las sugerencias versan sobre la posibilidad de apertura de este servicio los fines de semana o el acceso libre de las familias al servicio y no por zona de empadronamiento como está establecido en los Servicios de Atención Familiar de los CAF. Con relación al horario no fue posible llevar a cabo la sugerencia en la que se planteaba ampliar la apertura los fines de semana del nuevo Servicio de Apoyo a la Crianza Casa Grande, ya que este centro debe cumplir el horario marcado en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. No obstante, si se tuvieron en cuenta las sugerencias relacionadas con el libre acceso a los CAF, siempre y cuando sea únicamente al Servicio de Apoyo a la Crianza-Casa Grande en la modalidad de Prevención Universal.

Es importante señalar que, aunque estas sugerencias están registradas en Casa Grande, por ser familias de este servicio las que las realizaron, en realidad hacen referencia al nuevo Servicio de Apoyo a la Crianza integrado en el nuevo contrato de los CAF.

Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)

En cuanto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante 2024 en el SERCAF-Menores, en el que las reclamaciones están relacionadas con el personal auxiliar, bien por cambios frecuentes o bien por no personarse a recoger a los menores, debemos señalar que se han acordado nuevas medidas con la empresa adjudicataria del servicio para el año 2025, tales como formar al personal auxiliar para su fidelización con la empresa y trabajar el compromiso y responsabilidad que tienen con sus obligaciones laborales, pretendiendo reducir de esta manera la marcha de profesionales.

Punto de Encuentro Familiar

Respecto a las acciones y/o medidas ejecutadas durante 2024 en el recurso de Punto de Encuentro Familiar (PEF), tenemos que resaltar que la atención que prestan estos centros se realiza en un marco coercitivo lo que predispone a que parte de sus usuarios presenten quejas del funcionamiento del centro. Por otro lado, los PEF no tienen potestad para intervenir en el diseño del régimen de visitas, son el sistema judicial o de protección los que determinan quien tiene derechos a visitas, cuándo y cómo. Y, por último, los PEF únicamente observan lo que sucede en el interior de sus centros, por lo que no pueden

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

incluir en sus informes información sobre relatos de hechos supuestamente acaecidos fuera de los mismos.

Estos argumentos son de difícil comprensión para algunas personas y es lo que motiva que la respuesta a las peticiones que plantean al PEF se interpreten como falta de escucha y/o parcialidad (aspectos recogidos en dos de las reclamaciones). Hemos reflexionado sobre este hecho, pero la única actuación es tratar de explicar nuestra misión.

Dos reclamaciones sí han dado lugar a dos nuevas acciones: se ha ampliado el protocolo de intervención en casos de violencia y se ha elaborado un nuevo procedimiento sobre la escucha a menores. Desde los PEF podemos establecer espacios para la mejor escucha a los niños, niñas y adolescentes y garantizar que se cumplen aquellos aspectos que son competencia de estos centros (tres reclamaciones tuvieron que ver con la escucha a menores).

El resto de los motivos recogidos en las reclamaciones tienen que ver con la no conformidad con algunas normas de funcionamiento de los centros. La acción llevada a cabo ha sido recordar a los profesionales su estricto cumplimiento: buzones bien identificados y a la vista, y entrega por escrito de las normas al inicio del régimen de visitas. La correcta identificación de los profesionales también es una de ellas, si bien no implica facilitar el número de DNI al usuario, que fue uno de los motivos de una queja.

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

Una de las características de los usuarios que presentan reclamaciones por el trabajo en los Centros de Atención a la Infancia (CAI) es su alto nivel de reiteración en el similar contenido de la queja por distintas vías (consulta ciudadana, correo electrónico…) ante distintos cargos del Ayuntamiento de Madrid (alcalde y Dirección General de Familia e Infancia).

Las conclusiones de las valoraciones de las situaciones sociofamiliares siempre son presentadas a las familias. Las discrepancias entre la valoración hecha por los profesionales y la percepción de la situación que tiene el/la usuario/a son las que, en ocasiones, se trasladan a través del sistema de sugerencias y reclamaciones. Resolver estas discrepancias forma parte del trabajo técnico desarrollado en los CAI con las familias.

La Dirección de los Centros atiende personalmente al usuario reclamante para aclarar la respuesta que ha recibido por escrito, con el objetivo de que recobre la confianza en el servicio al tiempo que solicita su colaboración en el proceso a la Dirección General de Familia e Infancia.

La medida correctiva siempre pasa por reparar y afianzar en todas las familias el vínculo terapéutico para que el servicio sea vivido como un contexto de ayuda para superar dificultades, ya que en la primera entrevista con la familia siempre se le informa del motivo de haber sido citado. Entendemos que la transparencia en todas las actuaciones propicia la confianza del usuario en los profesionales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia

A la reclamación por el mal funcionamiento de los ordenadores del Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA 5), se ha respondido con una reparación del sistema operativo y se les ha equipado con un disco duro de mayor capacidad y velocidad.

Departamento Jurídico.

Ante una reclamación relacionada con las ya desaparecidas ayudas y bonificaciones del IBI Social, se respondió que, en el caso de iniciarse una nueva convocatoria, se contactará con la interesada para trasladarle esta información.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Departamento de Familia

Las reclamaciones recibidas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) han servido para revisar y confirmar los protocolos y procedimientos de actuación de los centros respecto a la intervención y las normas de funcionamiento interno del recurso.

Las felicitaciones recibidas superan las reclamaciones, lo que pone de manifiesto la calidad de los servicios prestados por los profesionales de los CAF.

Las medidas correctoras realizadas ante las 3 reclamaciones relacionadas con el sistema de ventilación y la sugerencia que motivó la adquisición de mayor material de juego han favorecido una estancia más cómoda para las familias y los menores en las sedes del Espacio de Apoyo a la Crianza Casa Grande.

Como en años anteriores, las reclamaciones recibidas en SERCAF - Menores han estado motivadas por incidencias relacionadas con el personal auxiliar. Las medidas tomadas el año anterior encaminadas a incrementar la contratación de personal volante zonificándolo por territorios y distritos, de tal manera que en caso de incidencia el personal pueda desplazarse en el menor tiempo posible, han reducido este problema, aunque siguen siendo insuficientes en algunas ocasiones. También se ha optado por la medida de sustituir a la auxiliar titular, siempre que sea posible, por la misma suplente; medida que sí ha mejorado la calidad del servicio.

Los procesos de reflexión y las acciones emprendidas en relación con las reclamaciones recibidas en los Puntos de Encuentro Familiar durante este año han servido para tener que recordar el adecuado cumplimiento de las normas de funcionamiento de sus centros y, al mismo tiempo, nos ha dotado de mejoras tanto en la calidad como en el número de protocolos, contemplando así de manera más completa las situaciones y el modo de procedimiento en cada una de ellas. Creemos que los derechos de las personas usuarias de los PEF están más garantizados.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

En primer lugar, hay que indicar que se recibieron 16 reclamaciones, dos de ellas corresponden a la misma persona y tienen el mismo contenido, por lo que una ha sido contestada y la otra rechazada por reiterativa.

En el primero de los bloques, en los que los usuarios discrepan de la valoración de la situación sociofamiliar, se ha indicado a los CAI que sea la dirección de estos centros quien mantenga una entrevista con la familia para abordar estas discrepancias y tratar de fortalecer el contexto de ayuda en el que se trabaja. Se trata en definitiva de que estas quejas sean objeto de cambios familiares en tanto que forman parte del proceso de reconocimiento de dificultades. Se contesta a las reclamaciones indicando que soliciten, si lo consideran oportuno, una entrevista con la dirección del CAI.

Respecto al segundo bloque de reclamaciones, en el que los/as usuarios/as se quejan de no tener en su poder los informes que constan en su "Historia Familiar", se les indica que soliciten por escrito la copia de los informes ejerciendo así su derecho al "acceso a datos de carácter personal" al amparo del artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril así como al artículo 13 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Por último, en el bloque de reclamaciones que aluden a su disconformidad con el contenido del informe emitido por el CAI a la Administración de Justicia y/o al Área de Protección de la Comunidad de Madrid se les informa de que el contenido de dicho informe no es vinculante con la decisión que pueda adoptar el Pleno de la Comisión de Tutela del Menor de la Comunidad de Madrid. El informe del CAI es uno más de todos aquellos que forman parte de la instrucción de un expediente de protección. En el caso de los remitidos a los Juzgados ocurre algo similar; en esta ocasión es el juez quién decide sobre su pertinencia.

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia

La medida correctora en el año 2024 ha sido la mejora del equipamiento de los ordenadores del ASPA 4.

Departamento Jurídico.

No es necesario implementar ninguna medida correctora porque la reclamación no está relacionada con ninguna convocatoria de ayudas en curso.

Responsable de la Unidad Gestora

Javier Gardón Núñez
Director General de Familia e Infancia

Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER JESÚS GARDON NUÑEZ - DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 12/03/2025 14:41:04
CSV : 15PB3HFD6DC2KR6D

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO

Información de Firmantes del Documento

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57

CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En relación con las competencias atribuidas a la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, encontramos que a través del sistema de SyR se han presentado en el año 2024 un total de 194 escritos, aludiendo a distintos motivos relacionados con los siguientes servicios:

- Red de Escuelas Infantiles Municipales.
- Becas para la escolarización en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada del municipio de Madrid.
- Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Centros Juveniles.
- Centros Abiertos en inglés (Campamentos).

A continuación, desarrollaremos el análisis de las sugerencias y reclamaciones, que por su relevancia estadística reflejan un ámbito de mejora en la gestión del servicio, de acuerdo con los bloques de análisis expuestos y las correspondientes submaterias del sistema SyR,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

que diferencia los servicios o centros municipales donde se desarrollan las actividades y programas.

Principales motivos y causas *que han determinado la presentación* de SyR:

EDUCACIÓN Y JUVENTUD	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR
Escuelas Infantiles	**Porcentaje de SyR: 29,89%** Uno de los principales motivos de las reclamaciones recibidas está relacionado con el proceso de admisión. Las familias han expresado su disconformidad con las baremaciones, los plazos y los listados. Además, ha habido dudas y reclamaciones relativas a las becas para escuelas privadas, específicamente en los criterios de adjudicación y los plazos de resolución. Otro asunto que ha generado preocupación entre las familias son las bajas de personal que se han producido en la escuela infantil de gestión directa El Sol. También ha habido reclamaciones en apoyo a un director que fue cesado debido al cambio de la empresa de gestión de una escuela infantil. La resolución de conflictos entre menores ha sido otro tema de queja. Algunas familias han solicitado una mayor intervención y estrategias efectivas para gestionar los conflictos que surgen entre los niños y niñas. Finalmente, se han reportado problemas con las infraestructuras dependientes del Distrito de las escuelas. Las quejas incluyen desde instalaciones deterioradas hasta la falta de equipamiento adecuado.
Campamentos (Centros abiertos en Inglés)	**Porcentaje de SyR: 30,92%** La causa más frecuente de las reclamaciones relacionadas con los Centros Abiertos y Campamentos radica en las características propias de este servicio, que ofrece 18.000 plazas anuales en centros educativos públicos, las cuales pueden variar de una convocatoria a otra. Las personas interesadas en este servicio solicitan en sus escritos un incremento en la oferta de plazas. Es habitual en cada campaña recibir algunas SyR cuyo objetivo no es tanto presentar una reclamación o sugerencia, sino felicitar por la atención y buen trato recibido por parte del personal del Servicio.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

	A partir de estos dos motivos, que presentan un porcentaje mayor, el resto se divide en varias categorías con menor incidencia. Una de ellas, está dirigida a los criterios y la necesidad del cumplimiento del baremo de admisión en el programa o con el personal y monitores que desarrollan el servicio en los centros. Otras reclamaciones se refieren a la gestión telemática, tratándose de incidencias puntuales que se producen en la gestión de las solicitudes a través de la aplicación informática PLACT, ya que en ocasiones surgen fallos o dudas a la hora de realizar los diferentes trámites. Finalmente, se han recogido algunas sugerencias o reclamaciones sueltas acerca de incidencias en el desarrollo de actividades, información y difusión, contenidos de la web, calendario y horario, instalaciones y seguridad, comedores y precios.
Escuelas Especializadas (Escuelas de Música y Danza)	**Porcentaje de SyR: 23,71%** La mayoría de las reclamaciones presentadas se han centrado en dos grandes grupos: 1. **Matriculación y plazas**: Incluye temas sobre la admisión, continuación con asignaturas avanzadas, ampliación de cursos y talleres, proceso de matriculación, convalidación de estudios y permanencia en la escuela. 2. **Grupos y horarios**: Abarca asuntos como la ampliación de horarios, gestión y organización y la ampliación de grupos. A estos dos grupos les sigue el relativo a **precios y ayudas**, que incluye ayudas a empleados municipales, ayudas a jubilados, devolución de importes y ampliación del número de becas ofertadas. Además, se encuentra un motivo minoritario de reclamaciones en torno a la **dotación de material** (mobiliario, instrumentos, wifi, etc.) y al mantenimiento de este y de las instalaciones. De manera residual, están aquellas relacionadas con la **atención dispensada** por parte de la dirección o secretaría.
Centros Juveniles	**Porcentaje de SyR: 8,76%** La principal motivación de las solicitudes recibidas en relación con los Centros Juveniles se debe a peticiones de ciudadanos que no pueden acceder a la sala de estudios del Centro Juvenil Ouka Leele, ya que no se encuentran dentro del rango de edad que la ley de la Comunidad de Madrid establece como "persona joven".

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

Para responder a las problemáticas detectadas en el apartado anterior, desde la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

En lo que respecta a las 58 reclamaciones atribuidas a las **ESCUELAS INFANTILES**, de las cuales 16 (27,6 %) se refieren a las becas para las escuelas privadas. Se han realizado las siguientes acciones:

- **Becas para escuelas privadas**: Se ha proporcionado toda la información requerida y se han resuelto las dudas planteadas, conforme a la normativa aplicable.
- **Escasez de personal en la escuela infantil El Sol**: Se han cubierto las bajas pendientes, se ha desarrollado el trámite para cubrir las vacantes y se ha asegurado la continuidad de los educadores que tenían previsto cesar en febrero y marzo.
- **Apoyo a un director cesado**: Se ha comunicado que, aunque la decisión de la empresa no haya sido del agrado de todos, el proceder de la empresa gestora ha cumplido con lo establecido en los pliegos de prescripciones del contrato del servicio.
- **Resolución de conflictos entre menores**: Se han solicitado informes a las escuelas, se ha enfatizado la importancia de extremar la vigilancia en los espacios donde ocurren los conflictos y se ha instado a dar respuestas adecuadas a cada niño/a implicado/a, informando a las familias de los hechos. Además, se ha informado a la técnica de referencia de la escuela para su seguimiento.
- **Problemas con infraestructuras**: Se ha remitido a las familias a las juntas de distrito, responsables de las infraestructuras. Desde nuestro departamento, se ha trasladado la información al departamento correspondiente y se ha mantenido un seguimiento a través de las escuelas.
- **Proceso de admisión**: Se ha indicado a los ciudadanos que sigan el cauce establecido para presentar reclamaciones dentro del periodo recogido en la normativa de admisión. A las reclamaciones fuera de dicho periodo, se les ha dado respuesta conforme a la normativa.

Para dar respuesta a las cuestiones planteadas en las Sugerencias y Reclamaciones dirigidas a las **ESCUELAS DE MÚSICA Y DANZA,** se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Interlocución constante:** Se ha mantenido una relación continua con las empresas gestoras para clarificar las peticiones y quejas, encontrar soluciones acordes con los contratos de concesión del servicio y sus especificaciones técnicas, y atender las demandas de las personas reclamantes, entendiendo que son una parte de la percepción de las personas usuarias. Fruto de este diálogo, se ha permitido que personas que han finalizado sus estudios en la red puedan participar en el proceso ordinario de matriculación, siempre y cuando cumplan con los requisitos de acceso. Además, en determinados casos, se ha evaluado la competencia en lenguaje musical para asignar el nivel adecuado del alumno o alumna.
- **Respuesta a cambios solicitados:** Para dar una correcta respuesta a las personas que solicitaban cambios en los grupos, ampliación del número de estos o los horarios de las clases, el Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas, responsable del seguimiento, ha mantenido un contacto continuo con las

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

escuelas para analizar estas peticiones, esclarecer posibles desacuerdos y garantizar siempre el objetivo de este servicio: la educación musical y de danza no profesional y el desarrollo integral del alumnado a partir del cultivo de competencias relacionales.

- **Ampliación de ayudas:** Desde el Departamento se valorará la posibilidad de incrementar el número de ayudas técnicas obligatorias en los próximos contratos de servicio. No obstante, de mantenerse el concepto de tarifa y no de precios públicos, no cabe otro tipo de ayudas o subvenciones. Este servicio se financia no solo por las tarifas que pagan los usuarios y usuarias, sino también por la aportación directa de este Ayuntamiento a las empresas gestoras.
- **Mantenimiento de instalaciones:** En respuesta a las quejas sobre la falta de material o el mantenimiento de las instalaciones, el Departamento gestor atiende las peticiones de sustitución de material de acuerdo con los presupuestos anuales. Además, se trasladan las peticiones a la unidad administrativa correspondiente o a la propia empresa gestora, haciendo el seguimiento de las mismas.

En relación con los **CENTROS ABIERTOS y el CAMPAMENTO DE CERCEDILLA,** y tras analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas, se han implementado o aprobado las siguientes medidas para su ejecución en 2025:

- **Ampliación de plazas:** Se incrementarán las plazas en 2.100 mediante un nuevo programa de campamentos urbanos denominado “Concilia con el deporte”.
- **Coordinación continua:** Se mantendrá la coordinación con los responsables de las empresas que desarrollan las actividades, realizando evaluaciones de incidencias y visitas de supervisión a los centros.
- **Colaboración con departamentos educativos:** Continuará la colaboración con los Departamentos y Secciones de Educación de los distritos para la designación de los centros educativos que serán sede de los programas.
- **Mejora de la aplicación PLACT:** Se seguirá trabajando con el IAM en la mejora de la aplicación PLACT (Plataforma de Actividades Municipales) para hacerla más accesible y adecuada a las características de los programas, mejorando así la tramitación de las solicitudes para la gestión de plazas.
- **Servicio de apoyo y asesoramiento:** Se ha puesto en marcha un servicio de apoyo y asesoramiento en el proceso de solicitud para los Centros Abiertos en Inglés y el Centro de Vacaciones Nuestra Señora de la Paloma.

En materia de **JUVENTUD**, como medida principal y por acuerdo de la Junta Municipal del Distrito de Arganzuela, se ha permitido el acceso a la sala de estudios del **Centro Juvenil Ouka Leele** a personas mayores de 30 años, en determinados periodos y previa solicitud del usuario.
Además, se ha mantenido un contacto continuo con los Centros Juveniles, las sedes del Programa QuedaT.com y las Oficinas de Información Juvenil, para resolver con las personas interesadas el motivo de las reclamaciones, proporcionando abiertamente la información y las explicaciones necesarias en cada caso.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, se han llevado a cabo las siguientes acciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

Desde el **Servicio de Educación Infantil y Otros Programas,** teniendo en cuenta las sugerencias y reclamaciones recibidas, se ha procurado aclarar y explicar a las familias los procedimientos afectados y la base en la que se sustentan. En los casos que lo han requerido, se han implementado medidas correctoras necesarias, adaptándolas a cambios puntuales o a reestructuraciones más amplias de procedimientos y organización. Todo esto se ha realizado considerando las aportaciones de las familias y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.
Para seguir aumentando nuestro compromiso con la calidad del servicio, se han elaborado diagramas de los procesos de la red de Escuelas Infantiles, los cuales se están implantando progresivamente en toda la red. Esto permitirá tener una guía común y un seguimiento más estrecho del servicio que ofrecemos.

Por su parte, el **Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas** hace una evaluación positiva de las medidas correctoras y mejoras introducidas en las Escuelas de Música y Danza.

En la Carta de Servicios de las escuelas se constata una valoración muy positiva del servicio prestado, con una percepción global del servicio de un 8,2 (en una puntuación de 0 a 10), superando la puntuación de 8 todos los ítems contemplados, que recogen aspectos tanto organizativos, docentes, de comunicación y atención como del estado de instalaciones, instrumentos y mobiliario.

Desde el **Servicio de Actividades Educativas**, valoramos positivamente el esfuerzo y la continua colaboración con el personal de los centros educativos y las empresas que organizan los campamentos y actividades. Esta cooperación ha permitido subsanar muchas deficiencias y necesidades, así como reflexionar sobre diversas opciones para mejorar la calidad de los servicios.
Además, destacamos los avances en la Plataforma de Actividades Municipales, que han mejorado su usabilidad para todos los trámites relacionados con los campamentos.

Para terminar, teniendo en cuenta las bajas cifras de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2024 en relación con los centros y el ocio ofrecido para los jóvenes, las acciones llevadas a cabo desde el **Departamento de Juventud** han sido adecuadas y suficientes, permitiendo resolver y aclarar todas las cuestiones sobre los procedimientos afectados.
Además, se valora positivamente la relación mantenida con el personal de los centros juveniles y las empresas que desarrollan los programas, lo que ha permitido subsanar los motivos que ocasionaron las quejas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

Fdo.: Carlos Anselmo Blanco Bravo
DIRECTOR GENERAL EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/03/2025 13:52:57

CSV : 1KH4AYY57NDGZPTV

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Información de Firmantes del Documento

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

MADRID

Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de junio de 2023 se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, que tiene en el marco de sus competencias la de dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal, siendo la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género a quien corresponde desarrollarla y ejecutarla.

El desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista se articula de forma principal a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad, que cuenta actualmente con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.

Los Espacios de Igualdad son recursos públicos municipales dirigidos a toda la ciudadanía de Madrid y tienen como objetivo principal "Avanzar en el impulso de la Igualdad entre mujeres y hombres".

Por otro lado, desde hace más de una década el Ayuntamiento de Madrid impulsa proyectos relacionados con la promoción de los derechos de las personas LGTBI, con objeto de prevenir y combatir las situaciones de rechazo familiar y social y la discriminación que puede producirse en entornos educativos, laborales o de ocio.

- El compromiso del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad con los derechos de las personas LGTBI, se ha materializado desde 2011 a través del apoyo a diversas iniciativas, como la financiación de proyectos de entidades representativas del sector, a través de convenios de subvención nominativa o de convocatorias de concurrencia competitiva. Este compromiso se reforzó en diciembre de 2021 con la creación del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia, que se constituyó el 16 de junio de 2022.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

- En paralelo, en 2022 se puso en marcha un servicio municipal de asistencia jurídica y psicológica a víctimas de incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid, que ha continua en la actualidad.

En materia de prevención y atención frente a la violencia de género, el Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género, competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impactos de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, nos obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

En el marco de la prevención y atención frente a la Violencia de Género, la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género cuenta con tres Redes de atención:

- Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: por medio de los recursos de esta Red, se ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en la normativa vigente. Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio Atempro y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos/as residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección. La Red Municipal está compuesta por los siguientes centros y servicios:

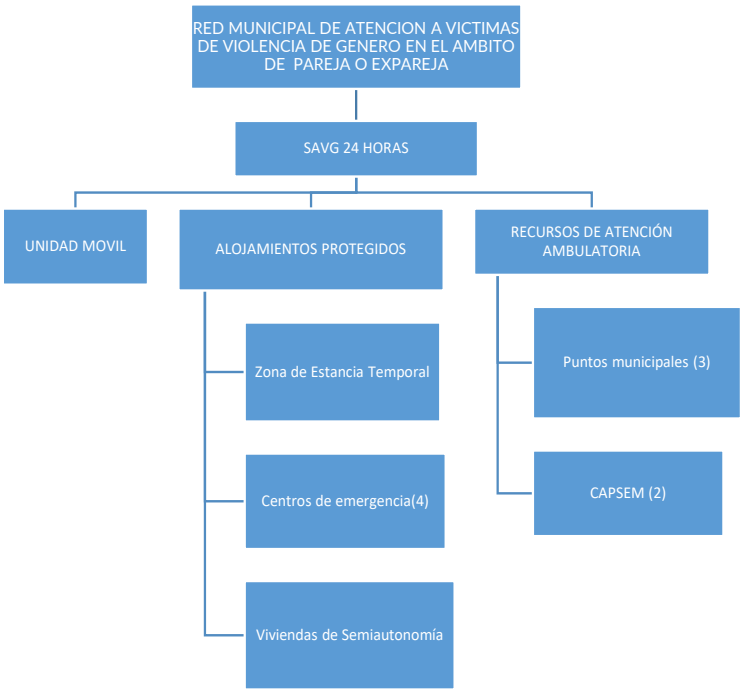
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01

CSV : 1QIUBPKB53PZVENO



-Red de Atención a víctimas de trata y explotación sexual: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. La Red de Atención integral a víctimas de trata y explotación sexual está integrada por los siguientes recursos especializados:

Información de Firmantes del Documento
MADRID
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

- Red de Atención a mujeres víctimas de Violencia sexual: Esta Red ofrece de manera ininterrumpida e inmediata una intervención especializada integral y multidisciplinar (psicológica, jurídica y social) a las víctimas de violencia sexual que se encuentran en una situación de crisis o emergencia, adaptada a sus necesidades y particularidades culturales. Así mismo, informa, asesora, orienta y acompaña a los familiares para que puedan apoyar a las víctimas de manera adecuada en su proceso de recuperación y reparación de la violencia sexual vivida. Esta Red Municipal, está integrada por los siguientes recursos especializados:

Por lo que se refiere a la incorporación del principio de igualdad en la política pública municipal, desde la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género se trabaja con todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento y entidades dependientes para facilitar la implementación de las Directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid fueron aprobadas por la Junta de Gobierno el 13 de septiembre de 2018.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante el ejercicio 2024 en la Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género, en el apartado que se nos asigna: se recibieron un total de 32 sugerencias y reclamaciones, de las cuales 23 han sido reclamaciones, 1 sugerencia y 8 felicitaciones.

Los principales motivos y causas planteadas por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones han sido:

A. **Reclamaciones:** Se han presentado un total de 23 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

A.1. Reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad: se han presentado un total de 11 reclamaciones:.

- 4 reclamaciones fueron **por anulación de un taller** en un Espacio de Igualdad.
- 4 reclamaciones estuvieron referidas a las **instalaciones** en las que se viene prestando el servicio del Espacio de Igualdad Dulce Chacón desde agosto de 2024.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

- 3 reclamaciones relacionadas con la **atención y el trato**, siendo las causas de éstas la solicitud de información de normas de funcionamiento y del horario de atención de los Espacios de Igualdad.

A.2 Reclamaciones relacionadas con la convocatoria de subvenciones de concurrencia competitiva. Se ha recibido una única reclamación, solicitando la no concesión de subvención a una Fundación.

A.3 Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja: Se han presentado un total de 8 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas (1 del total de reclamaciones presentadas en este apartado están relacionadas con la atención recibida en recursos ambulatorios de la Red Municipal, 2 relacionadas con el fin del plazo de estancia en recursos protegidos exigiendo una alternativa habitacional de la que no es competente esta Dirección General, 1 relacionada con la solicitud de alternativa habitacional, 1 con el "supuesto" trato recibido en un alojamiento protegido, 2 por la estancia de más de 3 días en Zona de estancia temporal del Savg 24horas por inexistencia de plazas en centro de emergencia, 1 presentada por una mujer, víctima de violencia de género, en la que manifiesta su disconformidad con modelo de justificante que se aporta por parte de los recursos de la Red de violencia de género para justificar su asistencia a intervención).

A.4 Reclamación sobre asuntos relacionados con campañas y actuaciones de prevención de la violencia contra las mujeres: se ha presentado una reclamación sobre este asunto en relación a una de las campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a la ciudadanía difundidas durante el ejercicio 2024 por esta dirección general.

A.5 Reclamación sobre asuntos relacionados con ayudas otorgadas a mujeres víctimas de violencia de género: se ha presentado una reclamación sobre este asunto en relación a las ayudas económicas y asistenciales que reciben las mujeres a diferencia de los hombres.

A.6 Reclamación sobre entidades con las que la Dirección General tiene vinculación contractual: se ha presentado una reclamación sobre este asunto en relación con la solicitud de fin de relación comercial con una entidad adjudicataria de un servicio prestado desde esta Dirección General.

B. **Sugerencias**: Se ha presentado una única sugerencia consistente en la posibilidad de asignar a una calle de Madrid el nombre de una familiar de la peticionaria, a la cual la Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género le ha trasladado su agradecimiento y le ha mostrado interés por la información y petición recogida en la misma

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

C. **Felicitaciones**: se han presentado 8 felicitaciones, estando el 50% de ellas referidas a la Red de Espacios de Igualdad, y el otro 50% a la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Con respecto a la Red de Espacios de Igualdad, se han presentado 3 felicitaciones relativas al trabajo realizado en el Espacio de Igualdad Juana Doña y al personal que desempeña allí sus funciones y 1 felicitación referida a la propia existencia de los Espacios de Igualdad. Del total de felicitaciones recibidas, un total de 4 estaban dirigidas a las profesionales de tres de los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja por el trabajo que desempeñan en su día a día, en concreto a las profesionales del Capsem Sur, a las profesionales del Punto Municipal I y dos de ellas, a las profesionales de las Viviendas de semiautonomía.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Con respecto a las reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:

La **anulación del taller** impartido en un Espacio de Igualdad se efectuó a petición del formador, reprogramándose más adelante. Al ser un hecho puntual por causas ajenas al Espacio de Igualdad no se consideró necesario adoptar otras medidas.

Por lo que respecta a las reclamaciones referentes a las **instalaciones donde viene prestando servicio el Espacio de Igualdad Dulce Chacón** desde agosto de 2024, es preciso indicar que el equipamiento donde estaba previsto prestar el servicio requería una reforma cuya ejecución, lamentablemente, se demoró más de lo previsto. Priorizando la puesta en marcha del recurso, se articularon soluciones temporales para la atención individual y la intervención grupal que presentaban ciertos problemas de accesibilidad y confort. En los meses posteriores, se ha realizado un seguimiento cercano de las obras de adaptación del equipamiento para garantizar la prestación del servicio en las mejores condiciones posibles.

Las reclamaciones sobre atención y trato se atribuyen a un posible desconocimiento de las normas de funcionamiento de los Espacios de Igualdad, que se encuentran visibles para la ciudadanía en diferentes lugares del centro donde se produjeron las situaciones que derivaron en queja. No obstante, para evitar que se volvieran a producir situaciones parecidas, se colocó un cartel informativo en la entrada del centro donde se recogía la necesidad de llamar al timbre para el acceso a las instalaciones.

Por último, también se dio respuesta a la única **reclamación relacionada con la concesión de subvenciones,** informando del procedimiento de comprobación que realizamos teniendo como referente las circunstancias que impiden que una entidad pueda obtener la condición de beneficiario, recogidas en el apartado 2 del artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

Con respecto a la reclamación presentada en relación a las profesionales que trabajan en uno de los recursos de la Red, desde la Dirección General se han puesto los medios, trasladando la reclamación a la entidad que gestiona el recurso para evitar nuevas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento y atención que se presta desde la Red municipal.

En relación a las reclamaciones que aluden a la finalización del plazo de estancia en recursos protegidos, señalar que, de conformidad con la normativa vigente, la duración máxima de estancia en los centros de emergencia es de dos meses. En este mismo sentido, y relacionadas con los alojamientos protegidos, se han presentado 2 reclamaciones por la estancia de más de 3 días en Zona de estancia temporal del Savg 24horas por inexistencia de plazas en centro de emergencia, si bien, señalar que en este sentido, aunque la zona de estancia temporal está prevista para un plazo aproximado de 72 horas, ninguna mujer víctima de violencia de genero de la ciudad de Madrid con necesidad de alojamiento protegido se ha quedado sin atención especializada, con independencia de que en ese momento los centros de emergencia, como alojamiento protegidos de carácter temporal, estén al completo, habiendo quedado en todo momento cubiertas las necesidades de alojamiento protegido de las mujeres, que tras la oportuna valoración técnica, así lo hayan requerido.

Respecto a la reclamación presentada en la que se solicita una alternativa residencial, señalar que esta Dirección General no tiene competencias en materia de vivienda prestando alojamiento protegido a las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas que lo necesiten, y previa valoración técnica profesional, durante los tiempos legalmente establecidos.

En relación a la reclamación presentada por el trato recibido en uno de los alojamientos protegidos, se verificó el cumplimiento de la normativa del centro, así como del cumplimiento de las condiciones establecidos en los pliegos que amparan el contrato de servicios. Desde la Dirección General se han puesto los medios, trasladando la reclamación a la entidad que gestiona el recurso para evitar nuevas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento y atención que se presta desde la Red municipal.

Por último, respecto a la reclamación presentada por una mujer, víctima de violencia de género, en la que manifiesta su disconformidad con modelo de justificante que se aporta por parte de los recursos de la Red de violencia de género para justificar su asistencia a intervención, se ha procedido a revisar los modelos de justificantes señalados homogeneizando los mismos en todos los centros.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2024 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2024, que seguirán implantándose durante el ejercicio actual. Entre ellas destacan:

Como consecuencia de las reclamaciones presentadas por usuarias en su mayoría, intervenidas en recursos de la Red municipal de Atención en el ámbito de la pareja o expareja

Se ha trasladado las reclamaciones presentadas en este sentido al personal funcionario de la unidad encargada del funcionamiento de esta Red para supervisar de manera más exhaustiva la prestación del servicio desde los recursos, verificando su funcionamiento y atención prestada.

Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja

Se ha incrementado el número de profesionales que prestan servicio en los centros de la Red de Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja, mejorando con ello la prestación municipal, y disminuyendo los tiempos de atención.

Con respecto a los recursos que integran la Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Se han consolidado los centros de atención y de alojamiento protegido que forman esta Red, no habiendo recibido ninguna reclamación sobre esta tipología de violencia.

Con respecto a los recursos que integra la Red Municipal de violencia sexual

Se han consolidado los recursos que integran la Red municipal de violencia sexual, mejorando con ello la atención prestada a las mujeres víctimas de esta tipología de violencia. Durante el ejercicio 2024 no se ha recibido ninguna reclamación sobre violencia sexual.

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
Ana Fernández Izquierdo

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO
Fecha Firma: 21/03/2025 08:55:01
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1QIUBPKB53PZVENO

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En 2024, se han recibido un total de 245 Solicitudes SYRes, de éstas: son 228 reclamaciones, 12 sugerencias y 5 felicitaciones.

En concreto, de estas 245 reclamaciones, 195, un 79,59% del total de reclamaciones recibidas, se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de agrupamientos y asentamientos, que ascienden a 23 y por tanto, representan un 9,39%.

La mayoría de las reclamaciones relativas a personas sin hogar reflejan malestar por el impacto que causa dicha presencia y en algunos casos, preocupación por su integración social.

Hasta el año 2024, se asignaban a este órgano gestor la totalidad de reclamaciones relativas a la presencia de personas que en muchas ocasiones también reflejaban aspectos como inseguridad, abandono de enseres y suciedad y excedían, por tanto, de su ámbito competencial. Por este motivo, era muy frecuente que la respuesta proporcionada, que únicamente podía aludir a la intervención social que se lleva a cabo, diera lugar a una contestación por parte del reclamante en la que se mostraba mucho más molesto, al no haber sido atendidas las quejas que había manifestado al respecto de la necesidad de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

limpieza de la zona en la que estaban estas personas y/o de la situación de inseguridad en que se encontraban los vecinos.

En el año 2024, se tomó la decisión de asignar a este órgano gestor únicamente las reclamaciones que aludieran a cuestiones relacionadas con sus competencias y esto ha dado lugar a una considerable disminución en el número de reclamaciones recibidas respecto a los datos correspondientes al año anterior.

De este modo, dado que en 2023 se recibieron un total de 522 Solicitudes SYRes, de las cuales 481 eran reclamaciones, 39 sugerencias y 2 felicitaciones, el número de reclamaciones presentadas ha disminuido en un 49,06%.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Las reclamaciones se refieren fundamentalmente a la posible presencia de personas sin hogar o a la existencia de asentamientos de personas en distintos puntos de la ciudad, por lo que la acción en relación a estas reclamaciones se lleva a cabo en primer término, a través del trabajo que desempeñan los profesionales de Equipos de Calle (servicio social de intervención con personas en situación de calle).

De este modo, la recepción de la reclamación da lugar a la realización de una prospección por parte de los profesionales de Equipos de Calle en dicha dirección y en sus inmediaciones.

En aquellos casos en que se localizan personas pernoctando en el lugar, estos profesionales intentan iniciar un proceso de intervención con ellas y, si lo consiguen, a continuación, les ofrecen la posibilidad de acceder a los distintos centros que integran la red de atención a personas sin hogar.

El acceso a dichos centros tiene carácter voluntario y por este motivo, si estas personas no aceptan acceder a los recursos que se les ofrecen no puede forzarse el ingreso en los mismos. No obstante, en estos casos, tal y como se le comunica al reclamante, se garantiza que la presencia de estos profesionales seguirá siendo constante, con el objetivo de, por una parte, conseguir que las personas sin hogar que allí se encuentran terminen accediendo a los distintos recursos de la red y por otra, promover una convivencia vecinal adecuada que favorezca un entorno saludable.

Del mismo modo, en aquellos supuestos en que estos profesionales no localizan personas pernoctando en calle, se hace saber esto a quién ha presentado la reclamación, recomendándole que, en el caso en que detecte la presencia de personas, llame al teléfono 112 y comunique esta circunstancia.

En el año 2024, a efectos de poder proporcionar a todas las personas en situación de calle una primera intervención que resulta fundamental para que puedan acceder a un recurso o servicio de la Red de Atención a Personas Sin Hogar, se acordó iniciar una importante modificación del contrato administrativo de servicios, que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, para la “gestión del servicio de Puerta Única de Entrada a la red de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

personas sin hogar y de atención a personas sin hogar a través de los Equipos de Calle" vigente desde finales del año 2022.

Esta modificación, con efectos desde el 1 de enero de 2025, consiste en incrementar 2 equipos de calle en turno de mañana (4 trabajadores sociales y 4 auxiliares de servicios sociales), de tal manera que pasan de 6 equipos a 8, lo que supone un incremento de 8 profesionales e incrementar los equipos de calle de tarde con 1 más, (2 trabajadores sociales y 2 auxiliares de servicios sociales), lo que implica que pasan de 1 equipo a 2 y un incremento de 4 profesionales. Del mismo modo, se decidió incrementar con 1 más el equipo de asentamientos (1 trabajador social y 1 educador), de tal manera que pasan de 2 equipos a 3, lo que supone un incremento de 2 profesionales.

Además, la modificación propuesta implica incrementar 1 psicólogo en turno de tarde, ya que solo existía esta figura en turno de mañana (en el que prestan servicio 2 psicólogos).

Por último, se acordó incrementar en 1 el número de trabajadores sociales de PUE (Puerta Única de Entrada), de tal manera que pasan de 3 a 4 e incorporar 2 nuevos auxiliares de servicios sociales con funciones de acogida, uno en horario de mañana (de 08:00 a 14:00) y otro en horario de tarde (de 14:00 a 20:00).

Esta modificación del Servicio Madrid en Calle supone, por tanto, incrementar el número de profesionales en un 40,9%, en tanto, da lugar a la incorporación de 18 nuevos profesionales.

Estos profesionales facilitan los apoyos necesarios para la mejora de la situación de las personas en calle, gestionando el acceso a prestaciones, servicios comunitarios y recursos de la red municipal y por tanto, su incremento va a tener una clara repercusión en el número de reclamaciones que se presenten a partir del año 2025.

Del mismo modo, el contrato que entró en vigor a finales del año 2022 preveía la puesta a disposición por parte de la entidad adjudicaría de 60 plazas en pensión para personas que precisan un alojamiento que garantice una estabilidad, permitiendo la mejora en otras áreas, lo que favorece estos procesos de recuperación y apoyo. El acceso a estas plazas siempre es temporal y cuenta con el seguimiento del Equipo de Calle de referencia, para poder dar respuesta a otra alternativa más adecuada y ajustada a sus características.

A estas plazas de alojamiento se deben añadir, desde septiembre de 2024, en que se pone en funcionamiento, las disponibles en el Centro de Acogida Temporal "Pedro Meca" en el que se facilita alojamiento y manutención a personas en situación de sinhogarismo. Con la puesta en marcha de este Centro de Acogida, se puede dar mayor agilidad de acceso a personas que presentan un mayor rechazo a los recursos tradicionales, manteniéndose la vinculación del Equipo de Calle, ya que continúan con el seguimiento, garantizado un alojamiento y un lugar donde tener a la persona localizada, sobre todo en el caso de personas itinerantes y sin punto de pernocta fijo, que suponen una gran dificultad y el verdadero reto en la intervención

El centro ocupa el local municipal "Pedro Meca" (Edificio en Paseo Viejo, 1, Planta Baja-Distrito de Moncloa- Aravaca) y cuenta con 32 plazas de alojamiento y manutención. El seguimiento e intervención técnica con los usuarios es realizado por los profesionales de los Equipos de Calle.

Por otra parte, procede señalar que en los últimos años se ha observado una tendencia al aumento de personas menores de 30 años que se encuentran en situación de calle. De

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10

CSV : 16DYYCFKOA65DP57

hecho, representaron un 32.64% de las personas que hicieron uso de la Campaña Municipal Contra el Frío correspondiente al año 2024, destinada a atender a las personas que duermen en la calle en Madrid durante los meses de invierno. De este modo, acudieron al recurso un total de 273 jóvenes de entre 18 y 23 años y 344 jóvenes de 24 a 30.

Los jóvenes en situación de vulnerabilidad son un grupo de alto riesgo con el que es urgente trabajar para evitar que pasen a formar parte del colectivo de personas sin hogar y en situación de extrema exclusión.

La atención a estos jóvenes en situación de calle se venía prestando por este órgano gestor desde diciembre de 2022 a través del programa “A Tiempo” en el que se proporcionaban 28 plazas de alojamiento en hostales y/o pensiones y 12 plazas en 4 pisos compartidos, con acompañamiento social e intervención especializada a 40 jóvenes en situación de calle, de 18 a 25 años de edad, derivados a través de la Puerta Única de Entrada cuando eran detectados por los equipos de calle, entidades y otros recursos de atención.

Transcurridos dos años desde su inicio, la valoración del programa resultó ser extremadamente positiva y llevó a concluir que, sin duda, que el mejor recurso que se puede proporcionar a estos jóvenes es el que supone el Programa A Tiempo.

Sin embargo, también se observó que el número de viviendas que formaban parte del mismo resultaba insuficiente y que muchos usuarios encontraban “frenada” su evolución hacia la autonomía al no poder acceder a una vivienda del programa que permitiera mejorar sus habilidades y generar unidades de convivencia. Del mismo modo, en muchos casos, esto también afectaba a los procesos formativos y laborales en que se encontraban inmersos y que también se podrían consolidar de mejor forma si pudieran residir en vivienda.

A la vez, continuaba aumentando la presencia de jóvenes en situación de calle y en el año 2024, se tenía constancia de que 85 jóvenes en situación de calle habían manifestado su voluntad en acceder al recurso y por tanto, resultaba urgente proporcionarles una atención adecuada lo antes posible sin que desde el Ayuntamiento de Madrid se dispusiera de otro recurso para ello.

Por este motivo, en el año 2024 con efectos desde el 1 de enero de 2025, se tramitó una modificación del contrato administrativo de servicios, que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, para la gestión de plazas de alojamiento (hosteleros y viviendas compartidas) con acompañamiento social para jóvenes en situación de calle, programa “A Tiempo” consistente en incrementar en 18 el número de plazas en vivienda para que pasaran de ser 4 viviendas a ser 10.

A ellas podrán acceder jóvenes que ya se encuentran en el programa, que están preparados para dar un paso más en su proceso de autonomía y por tanto, va a permitir liberar 18 de las 28 plazas de pensión de las que dispone el programa y que jóvenes que se encuentran en situación de calle y por tanto, en situación de extrema vulnerabilidad, puedan acceder al recurso.

El aumento en el número de plazas, implica necesariamente un aumento del número de profesionales, de tal manera que se propuso incrementar en 2 el número de educadores sociales.

Tal y como se ha venido señalando, el programa A Tiempo es un programa absolutamente innovador y la experiencia de gestión de estos años, en los que ha resultado difícil

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

establecer un vínculo con los jóvenes y conseguir que confíen en los profesionales, ha llevado a deducir que es necesario introducir una figura que haya vivido experiencias similares y que sirva de enlace entre los profesionales y jóvenes y este profesional sería su “referente de apoyo”.

Este referente de apoyo debía ser una persona que hubiera pasado por el recurso y que ya estuviera en un proceso de autonomía tan avanzado y exitoso que hiciera que su ejemplo de superación se convirtiera en la mejor referencia para otros jóvenes en condiciones similares que inician su proceso de autonomía. Se trata de un referente positivo que acelera los tiempos de vinculación con los profesionales y proporciona claves, sobre la base de su propia experiencia personal, para entender las dinámicas de cambios en las que ya se trabaja.

En conclusión, en el año 2024, se tramitó la modificación del programa “A Tiempo” para que, a partir de enero de 2025, pueda estar dotado de dieciocho plazas de alojamiento más, dos nuevos educadores sociales y una nueva figura profesional, el “referente de apoyo”.

Esta medida, sin duda, constituye una respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR ante este órgano gestor.

Del mismo modo, en marzo de 2024, entró en vigor el contrato que da continuidad al Programa "Housing Led" dotado hasta ese momento de un total de 180 plazas de alojamiento, 135 plazas en alojamiento en hostales y/o pensiones y 45 plazas en 15 pisos compartidos, tanto para personas en situación de calle que eran derivadas desde los Equipos de Calle, como para usuarios alojados en los diferentes centros de la Red.

Este contrato introduce importantes novedades respecto al anterior, dado que incrementa el número de plazas que pasan a ascender a 195 plazas, 33 en pensiones y 162 plazas en 54 pisos. Del mismo modo, supone un aumento de las exigencias respecto a las plazas en pensiones dado que, 14 deben ubicarse en habitaciones dobles y 19 en habitaciones individuales y exige que cuenten con un espacio adecuado para la realización de comida u otra alternativa para facilitar la manutención en el mismo lugar y que se encuentren próximas a un transporte público.

Igualmente, la entidad adjudicataria debe poner a disposición del contrato, al menos, 5 plazas que permitan acceder con animales y debe garantizar una aportación económica de 200 euros al mes para la cobertura de necesidades básicas (alimentación, transporte, medicación, vestuario, etc.) para aquellas personas usuarias que no cuenten con recursos económicos o que perciban ingresos mensuales inferiores a dicha cantidad. Este apoyo es temporal hasta que puedan acceder a otra prestación.

La mejora de programas ya existentes como “Housing Led” incide de forma clara y directa en el motivo que da lugar a las reclamaciones dado que, tal y como se ha señalado anteriormente, en la mayoría de los casos se presentan por la presencia de personas sin hogar a las que posteriormente se ofrece el acceso a alguno de los recursos de la red.

Por este motivo, la mejora de las condiciones de los recursos de la red va a incrementar sin duda, el número de personas en situación de calle que van a aceptar acceder a la misma.

Del mismo modo, procede señalar que desde este órgano gestor se viene tramitando anualmente, una convocatoria de subvenciones a entidades e instituciones de carácter

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

social sin ánimo de lucro, que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de esta dirección general en materia de inclusión social.

Hasta la convocatoria del año 2025, la finalidad de estas subvenciones ha sido impulsar y fomentar los proyectos de la iniciativa social complementarios a los programas municipales, promovidos por asociaciones, fundaciones, ONG y demás entidades privadas sin ánimo de lucro, que trabajan a favor de la integración de personas sin hogar, así como en la inclusión social de colectivos vulnerables.

Es decir, los proyectos a subvencionar se podían encuadrar en dos Líneas de Subvención: Inclusión Social de Colectivos Vulnerables y Personas sin Hogar.

El importe destinado a la convocatoria en el año 2024 ascendía a 350.000 euros que se distribuían del siguiente modo: 220.000 euros en la línea de subvención “Inclusión Social de Colectivos Vulnerables” y un importe mucho menor, 130.000 euros en la línea de subvención “Personas Sin Hogar”.

Desde la Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo se ha considerado que, en el año 2025 era necesario promover una convocatoria de subvenciones con una única línea de subvención, la prevención y atención a personas Sin Hogar, manteniendo los objetivos correspondientes a esta línea y destinando íntegramente el importe de 350.000 euros a proyectos destinados a este fin.

Esta decisión responde fundamentalmente a que se ha detectado que los proyectos que se presentaban a la línea de subvención “Inclusión Social de Colectivos Vulnerables” por el objetivo que contemplaban o por el colectivo al que van destinados, podrían ser financiados a través de otras convocatorias de subvenciones del Ayuntamiento de Madrid.

Por este motivo, a partir del año 2025, se mantendrá una única línea de subvención que es la prevención y atención a personas sin hogar y se destinará todo el importe de la convocatoria a la financiación de proyectos dirigidos a atender a las personas que se encuentran en situación de calle.

Esta medida, unida a las importantísimas modificaciones que se han llevado a cabo en el contrato correspondiente a Equipos de Calle y Puerta Única de Entrada (incrementando en 18 el número de profesionales) y del Programa a Tíempo (incrementando en un 45% el número de plazas) en los términos que se han expuesto anteriormente, incidirán seguro en los datos de personas sin hogar que decidan acceder a la red en el próximo año y constituyen una eficaz respuesta a las demandas que se plantean a través del sistema SyR.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El número total de personas atendidas por equipos de calle durante el año 2024, asciende a 2171 personas, de las cuales 300 son mujeres y 1871 hombres y el número de personas que han accedido a alguno de los recursos de la red de atención a personas sin hogar, valoradas desde la Puerta Única de Entrada asciende a 714 personas, 504 hombres y 210 mujeres.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

Esto implica que han accedido a la red, un 70% de las mujeres atendidas y un 26,94% de los hombres.

La dignificación de los recursos, como el Centro de Acogida y Centro de Día para Personas Sin Hogar La Rosa, Centro de Acogida para Personas Sin Hogar "Juan Luis Vives" y el Centro de Acogida "Puerta Abierta" basados originariamente en modelos tradicionales y que partían de una atención a las necesidades más básicas, introduciendo cambios dirigidos a la prestación de una intervención más individualizada, eficaz y específica una vez finalizados los contratos originales y a través de la tramitación de licitaciones en los años 2021 y 2022 ha contribuido sin duda alguna a que se incremente el número de personas sin hogar que han decidido acceder a los centros.

Especialmente, el hecho de que un 70% de las mujeres atendidas haya aceptado acceder a un recurso refleja el éxito tanto del programa destinado especialmente a ellas en clave de prevención, que es el Programa “No Second Night”, como del Centro de Acogida Beatriz Galindo para mujeres sin hogar víctimas de violencia, que las atiende bajo una mirada de recuperación.

En el año 2024, con la puesta en marcha del Centro de Acogida Temporal Pedro Meca se ha incrementado la agilidad de acceso a personas que presentan un mayor rechazo a los recursos tradicionales, manteniéndose la vinculación del Equipo de Calle, ya que continuan con el seguimiento, garantizado un alojamiento y un lugar donde tener a la persona localizada, sobre todo en el caso de personas itinerantes y sin punto de pernocta fijo, y que suponen una gran dificultad y el verdadero reto en la intervención.

Este centro se está convirtiendo en un referente para dar una respuesta inmediata a los perfiles con mayor cronificación en situación de calle, con todas las complicaciones que ello conlleva (adicciones, problemas de salud mental con o sin diagnosticar, con o sin tratamiento…).

Por último y en relación a las acciones llevadas a cabo en la prevención del sinhogarismo y atención a las personas en situación de calle, debe señalarse que, en el año 2024, se ha continuado implementando la Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027 “Dignitas”.

La Estrategia Dignitas nació como una apuesta absolutamente innovadora en las políticas públicas de asistencia a las personas sin hogar, poniendo el foco en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada individuo. El objetivo de la misma es prevenir el sinhogarismo y reducir el existente a través de nuevas oportunidades que se concretan en la recuperación de proyectos vitales construidos sobre el reconocimiento de la dignidad de cada persona y por tanto, su implementación constituye el medio de reducir el número de reclamaciones que, tal y como se ha señalado anteriormente, se refieren casi en su totalidad, a la pernocta de personas en calle.

Cumpliendo con lo dispuesto en la misma, tras su presentación, se inició la puesta en marcha del primer Plan Operativo y exactamente un año después, el 30 de noviembre de 2024, se presentó el Plan Operativo 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

Este plan plasma el exhaustivo trabajo realizado desde el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas Sin Hogar dependiente de este órgano gestor desde el 1 de diciembre de 2023 hasta el 31 de octubre de 2024, con una duración de 11 meses, reflejando todas y cada una de las acciones que se han llevado a cabo en el marco de los cuatro ejes de la estrategia y de sus líneas de actuación.

Responsable de la Unidad Gestora
LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO
Laura Castaños Quero

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL Y COOPERACION AL DESARROLLO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:55:10
CSV : 16DYYCFKOA65DP57

ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE VIVIENDA

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- ✓ **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- ✓ **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- ✓ **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada durante el año 2024 en esta Unidad Gestora ascienden a un total de 32.

MOTIVO	Nº
PLAN MADRE	1
PLAN REHABILITA	14
PLAN ADAPTA	7
CONSULTAS SAV	2
VIVIENDA	1
SUGERENCIA	1
RECHAZADAS	6
TOTAL	**32**

- Una vez estudiadas, el 18,75 % se rechazaron para reasignar, ya que su contenido no era competencia de esta Dirección General.

- Las sugerencias y reclamaciones efectivamente respondidas han sido 26 en total.

- Se centran fundamentalmente en tres temas que los ciudadanos plantean a los responsables del ayuntamiento a los que dirigen sus escritos:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

- Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose sobre todo en el pago de estas.

- Problemas informáticos a la hora de presentar instancias generales, contestaciones a requerimiento o la documentación para la solicitud de una subvención determinada.

- Solicitud de información sobre las próximas convocatorias de las diferentes subvenciones.

Analizando de mayor a menor volumen de SyR presentadas por razón de la materia, podemos señalar que:

- ✓ El **Plan Rehabilita** ha recibido un 53,85% de consultas fundamentalmente por problemas técnicos de Registro que no podemos solucionar desde nuestra Dirección o bien que requieren confirmación de la recepción de su documentación. Se han interesado por el momento del pago de la subvención.

- ✓ El **Plan Adapta** ha recibido el 26,92% de las SyR presentadas, interesándose fundamentalmente por el momento del pago. Así mismo, han entrado consultas relativas a documentación y trámites de las solicitudes de subvención referentes a este Plan.

- ✓ La **Cita Previa** en las oficinas del Servicio de Asesoramiento de Vivienda (SAV) ha supuesto el 7,69% de las reclamaciones presentadas, principalmente debidas a dificultades para concertarlas y retrasos de horario.

- ✓ Sobre el 3,85%, correspondiente a sugerencias y reclamaciones del estado de la **Vivienda** en Madrid.

- ✓ El 3,85% de SyR referidas a los **Planes Madre** tienen incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En 2020, para facilitar el acceso a la información al ciudadano, se elaboró un Plan de Comunicación para coordinar y normalizar los canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información general, accesible en la web, hasta la cita especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Desde su implantación y durante el año 2024 se ha continuado prestando los siguientes servicios a través del plan de comunicación:

1. **Medios de información general:** Correo electrónico rehabilitacion@madrid.es consultas a través de formulario en Internet y teléfono de atención al ciudadano 91 588 03 22. A través de este canal el ciudadano puede dirigir solicitudes de información relacionadas con las competencias del Área de Gobierno de Políticas de Vivienda. El grueso de la información solicitada versa sobre las distintas convocatorias de subvenciones que están en tramitación.

2. **Portal de internet:** https://transforma.madrid.es/ cuyo objetivo es la clarificación de información ofrecida por el Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, que redirige a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica. Ambos recursos se mantienen de forma constantes por parte del personal de la Subdirección General de Vivienda de la Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación.

3. **Oficina Verde:** Tiene como objetivo la difusión e información en materias relacionadas con la eficiencia energética, la sostenibilidad y, en particular, la rehabilitación de edificios. Para ello, se ha puesta a disposición los dos locales que radican en la calle Bustamante esquina con Villa del Prado, como puntos de información, así como zona de exposición y sala de formación y conferencias durante su horario de lunes a viernes, de 9:00h a 14:00h.
   En la actualidad la Oficina Verde tiene habilitado un correo electrónico para consulta oficinaverde@madrid.es y un teléfono de atención 914 801 779.

4. **Convenios** para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, con las siguientes asociaciones:

- ✓ Oficinas de Asesoramiento en Materia de Vivienda (SAV): El 23 de diciembre de 2022 se firma el Convenio de Encomienda de Gestión por el que el Ayuntamiento de Madrid encomienda al Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid la realización de funciones de apoyo en la información a los ciudadanos y de orientación jurídica en materia de vivienda a través de puntos informativos y de atención radicados en juntas municipales de distrito. Este servicio se pone en marcha a mediados de febrero de 2023 en cuatro oficinas, Chamartín, Usera, Ciudad Lineal y Moratalaz y en julio de 2024 se amplia con una quinta oficina en el distrito Centro.

- ✓ Convenio de Cooperación Horizontal entre el Ayuntamiento de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos (URJC), para la elaboración de estudios e informes y desarrollo de labores de investigación en relación con el Observatorio de la Vivienda y la Rehabilitación del Ayuntamiento de Madrid

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

5. **Observatorio de Vivienda y Rehabilitación.** Órgano estratégico para el correcto desarrollo de las políticas de vivienda, que contará con los mejores expertos en este ámbito para un mejor conocimiento de la realidad del mercado inmobiliario, su demanda, oferta y localización objetiva y subjetiva. Creado por Decreto del Concejal Delegado de Vivienda de fecha 16/12/2021 y cuya plataforma de divulgación es la siguiente:

   https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Vivienda/Observatorio-de-Vivienda-y-Rehabilitacion-de-la-Ciudad-deMadrid/?vgnextchannel=a1a9cae65ce4f710VgnVCM1000001d4a900aRCRD

Como mejoras durante el año 2024 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

1. **Ampliación del Servicio de Asesoramiento de Vivienda (SAV):** En julio de 2024 se pone en marcha una nueva oficina de asesoramiento en materia de vivienda en el distrito Centro.

2. **Aumento de la oferta de citas previas** para consulta de expedientes abiertos, reduciendo el tiempo entre la concertación de cita y la atención de la misma

3. **Ampliación del horario de atención telefónica** de consultas generales.

4. Puesta en marcha de una **encuesta de satisfacción** adjunta a las respuestas de los correos electrónicos con el fin de obtener un *feedback* automático del servicio prestado que ha tenido una gran acogida entre los ciudadanos.

5. **Nuevos convenios** de adhesión para colaboración y participación de entidades del sector en la Oficina Verde.

Para el 2025, se prevé llevar a cabo las siguientes mejoras,

1. Nuevas encomiendas de gestión con el Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid y el Colegio de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Madrid, para la realización de trabajos técnicos y de labores de apoyo en funciones de información y orientación en materia de ayudas relativas a los planes “Rehabilita Madrid” a través de un punto de información en cada una de sus sedes.

2. Nuevos protocolos de actuación con colegios profesionales.

3. Jornadas informativas sobre los planes de rehabilitación en las juntas de distrito realizadas por la Oficina Verde.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La creación de un equipo específico dedicado a la comunicación ha beneficiado la calidad del servicio prestado, y ello redunda en la mejora del servicio del SyR.

Los puestos creados para dar servicio al Plan de Comunicación han comenzado a ocuparse de forma efectiva en el tercer trimestre del año 2022, contribuyendo a una mejora constante del servicio prestado durante el año 2024.
Actualmente el equipo está formado por dos auxiliares administrativos y dos adjuntos a sección que atienden, junto con el SYR, el servicio de cita previa, información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.

El personal auxiliar administrativo mencionado no ha recibido formación específica en materia de SYR, aunque sí en otras aplicaciones necesarias para atender el Plan de Comunicación, consiguiendo con ello que en todo momento se puedan gestionar las entradas de SyR con un tiempo de respuesta mínimo y continuo.

En lo que se refiere a plazos y tiempos de contestación del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados obtenidos han sido satisfactorios, en primer lugar, por el flujo correcto de la información logrado, gracias a la colaboración entre la unidad gestora y el resto de miembros de la Dirección General encargados de tramitar y gestionar las temáticas objeto de consulta y en segundo lugar, porque se ha conseguido que el plazo medio de resolución alcanzado este siempre por debajo del límite máximo para contestar, cumpliendo de esta forma con la Carta de Servicios.

Madrid, a fecha de firma,

Firmado electrónicamente
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE VIVIENDA
Alberto Albarrán Machín,

Firmado electrónicamente
LA DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS
DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Isabel Calzas Hernández

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO ALBARRAN MACHIN - SUBDIRECTOR GENERAL
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE POLITICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACION
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/02/2025 11:54:30
Fecha Firma: 19/02/2025 16:59:41
CSV : 1MOGJ6G2XKNFWZKN

DISTRITOS

distrito arganzuela | MADRID

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

*En este apartado se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*

Consiste en realizar un ejercicio retrospectivo de extracción en busca de asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de un número relevante de SyR y que, por tanto, se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana. Para cada uno de esos asuntos o motivos a destacar deberá reflejarse el número total de SyR recibidas y su peso porcentual en el total de las entradas atendidas por la unidad gestora en el ejercicio. En cualquier caso, debe evitarse que este apartado consista en una detallada enumeración de todos y cada uno de los motivos que han derivado en la presentación de SyR.

Como referencia, no deben recogerse, por su escasa relevancia estadística, asuntos o cuestiones que hayan motivado menos de un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2024 por la unidad gestora. Además, aquellos asuntos entre el 5% y el 10% del total de entradas, solo deberían recogerse si la unidad gestora entiende que el asunto refleja un ámbito de mejora en la gestión del servicio municipal correspondiente.

En lo que respecta a las felicitaciones, si se detectasen aspectos concretos que hubiesen acumulado un número significativo de entradas (por encima de 10 entradas), se deben reflejar también.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior, como constatación de que el Ayuntamiento tiene una capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR. Debe haber, por tanto, una correlación directa entre las acciones y medidas aquí reflejadas y los asuntos, circunstancias, problemas o incidencias referidos en el apartado anterior.

No se trata, en ningún caso, de presentar el entramado de programas, planes y actuaciones de la unidad gestora para el ejercicio, sino de identificar aquellas actuaciones que tengan, hayan tenido o vayan a tener una incidencia clara y directa sobre los asuntos previamente referidos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Para las actuaciones, proyectos o planes referidos en el apartado anterior y cuyo recorrido permita disponer de indicadores validos de rendimiento.

Para las medidas correctoras puestas en marcha en 2024 para dar respuesta a los ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía mediante el Sistema SyR, habrán de buscarse indicadores válidos de resultados o rendimiento, que permitan aportar referencias sobre su eficacia.

El Coordinador del Distrito, como órgano directivo al que corresponde la dirección y gestión de los servicios de su competencia, bajo la superior dirección del Concejal Presidente, desarrolla las funciones y competencias recogidas en el Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias de los Distritos.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Tiene continuidad por la Coordinación de Arganzuela, como en ejercicios anteriores, la revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintos Servicios, Unidades y Departamentos del distrito. Se realiza un seguimiento continuado de las incidencias que se producen tanto en Servicios, Departamentos, Unidades y Dependencias del distrito, como en otros emplazamientos exteriores, al objeto de las subsanaciones de las deficiencias observadas y mejoras en atención a la ciudadanía.

TOTAL RECLAMACIONES EN EL DISTRITO:

TIPO DE SOLICITUD		
TIPO	**Número de SYR**	**% DE SYR**
Reclamación	593	80,35%
Sugerencia	87	11,79%
Felicitación	58	7,86%
Total general	**738**	**100,00%**

Además de las reclamaciones asignadas a los Servicios y Departamentos del Distrito de Arganzuela para gestión de informes y seguimiento del contenido de las mismas, se han gestionado, en razón a su contenido diversas contestaciones referidas a:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

- Realización de eventos privados en espacios públicos del distrito. (Cabe destacar las relacionadas con los eventos realizados en el Auditorio del Parque Enrique Tierno Galván)
- Instalación de medidas para paliar el calor en los colegios públicos del distrito.
- Seguridad en el entorno del Parque Pico del Pañuelo
- Sugerencias recogidas sobre la activación de Protocolos de Personas Sin Hogar

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025

La atención de las deficiencias producidas en los distintos servicios del distrito se detalla en lo reseñado por los mismos en el presente informe.

Incidir en que por parte de los Servicios, Unidades y Departamentos del Distrito se han seguido y cumplido con los compromisos de calidad recogidos en las Cartas de Servicios, así como con las disposiciones de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

Se ha dado traslado a los Servicios y Departamentos del distrito, comunicación sobre la publicación de la CARTA DE SERVICIOS Y QR DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Cabe destacar la aprobación del Decreto del 17 de mayo de 2024 de la Concejala Presidenta de la Junta Municipal de Arganzuela, publicado con fecha 22 de mayo de 2024 en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, por el que se regula el uso del Auditorio del Parque Enrique Tierno Galván para dar el máximo beneficio al espacio y los usuarios, sin menoscabar la posibilidad de la realización de actividades excepcionales por razón del interés general.

Se han activado todos los PSH sugeridos por las syr relacionadas con esta materia.

Se solicitan al Departamento de Sugerencias y Reclamaciones actualizaciones y modificaciones de dependencias del distrito.

3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024, corresponde realizar una valoración satisfactoria, continuando con un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas al objeto de mejorar la calidad y atención de los servicios del distrito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

OFICINA AUXILIAR SECRETARÍA DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

Durante el 2024, la Oficina de Secretaría del Distrito de Arganzuela ha informado cuatro SyR sobre incidencias puntuales con la apertura y cierre de algunas zonas verdes del distrito que dependen del contrato vigilancia y seguridad de Arganzuela.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

En respuesta a las SYR recibidas, se puso en conocimiento de las empresas prestadoras de los servicios contratados de vigilancia y seguridad las quejas recibidas, al objeto de adoptar las medidas oportunas para solucionar las posibles deficiencias detectadas.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.**

Se han puesto en marcha las medidas necesarias para tratar de solucionar los problemas existentes, dentro de las competencias del Distrito.

SERVICIO JURÍDICO

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones cuya contestación se asigna al Servicio Jurídico, es muy variada, pero suelen hacer referencia a aspectos urbanísticos y de ocupación de la vía pública.

En ningún caso hacen referencia a la prestación de servicios municipales ni al uso de las instalaciones de titularidad municipal, ya que esas reclamaciones no son objeto de contestación por el Departamento Jurídico. Más bien se refieren a molestias derivadas situaciones concretas, como obras en viviendas o en edificios de uso residencial, instalación de terrazas de veladores, pasos de vehículos, molestias ocasionadas en relación con los eventos autorizados por el Distrito en los espacios públicos, etc.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

En todo caso, una vez recibida la reclamación, si procede, se comprueba su veracidad mediante inspección, y en el caso de que no exista ningún expediente administrativo en curso sobre el objeto de la reclamación, se inicia expediente, y se dictan las medidas disciplinarias y/o correctoras que procedan, o en su caso, se informa al reclamante que la situación o los hechos denunciados no suponen infracción de la normativa, aunque genere molestias al reclamante o éste considere que no debería consentirse por el Ayuntamiento.

Como consecuencia de lo anterior, no ha sido necesario diseñar ninguna medida o acción en este sentido para implantar en 2024.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.**

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En relación a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones Generales recibidas en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana durante el año 2024, se informa de lo siguiente:

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

Durante el año 2024, se recibieron numerosas sugerencias y/o reclamaciones de la ciudadanía en general, de los cuales se pueden resaltar los siguientes campos:

- Reservas en vía pública (solicitud de implantación, supresiones, modificaciones, etc).
- Reclamaciones por el estado de conservación de la vía pública.
- Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones.
- Reclamaciones relacionadas con zonas verdes.
- Instalaciones Deportivas Básicas: alumbrado, horario de funcionamiento y estado de conservación o mantenimiento.
- Centros Deportivos Municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

- Centros Educativos: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento
- Edificios municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento:
- Varios: Incidencias puntuales en vía pública.
- Implantación de estacionamiento de motocicletas

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2023.

Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida

Durante el año 2024, se han recibido numerosas reclamaciones y sugerencias en relación a la implantación de reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida.

En primer lugar, se analizan de manera particular, las diversas ubicaciones solicitadas por la ciudadanía, estudiando de manera global las necesidades del Distrito, y así dar una solución que abarque la totalidad. Se valoran el uso actual de las ya existentes y en su caso, se modifican o se suprimen.

La disposición de las reservas para motocicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida se efectúa en función de la demanda, dotación y uso potencial, previo análisis de las circunstancias particulares de cada zona o emplazamiento concreto.

Tras el estudio realizado, se proponen diferentes ubicaciones para su futura instalación de las reservas en vía pública o su modificación.

Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:

En relación a las reclamaciones sobre los incumplimientos de la autorización municipal, se gira visita de inspección por parte de los servicios municipales, y en su caso, se inicia el correspondiente expediente de disciplina o sancionador.

Este año se han realizado desde la Junta de Distrito la supresión de pasos de vehículos en Paseo de Yeserías 55, así como la reconstrucción de un paso de vehículos en calle Tomás Bretón 47, mejorando la accesibilidad de la vía pública.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Conservación de vía pública:

Por parte de los servicios municipales, se gira visita de inspección a las ubicaciones de referencia con objeto de comprobar los hechos comunicados por los ciudadanos. En caso de detectar alguna deficiencia, se da traslado inmediato de la deficiencia detectada para su resolución, tanto si es de otro Área como si es responsabilidad del Distrito. En caso de competencia de la Junta de Distrito, se da aviso inmediato a la empresa responsable del mantenimiento

Instalaciones Deportivas Básicas

El horario general para el funcionamiento de las instalaciones deportivas elementales del Distrito se ha establecido de 10 a 22 horas, conjugando el uso y disfrute de las dotaciones deportivas con el descanso de los vecinos. Las reclamaciones relacionadas con el horario de apertura y cierre de este tipo de instalaciones, se resuelven comprobando las causas de su incumplimiento y tomando las medidas necesarias para su solución.

En relación a las reclamaciones por falta de mantenimiento, igualmente, se da aviso de manera inmediata, a la empresa de mantenimiento de las instalaciones para que, sean revisadas y realice las oportunas labores de conservación.

De manera continua se realizan inversiones en las IDB del Distrito. En el año 2025, se ha previsto realizar diferentes actuaciones en las IDBS del Distrito, más concretamente, en la IDME Papelera Peninsular y en la IDME Pista de Patinaje Multiusos.

Centros Deportivos Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

De manera continua la empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener las instalaciones deportivas municipales en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

En el año 2025, se ha previsto realizar diferentes actuaciones en dos de los polideportivos, concretamente en el CDI y en el Samaranch,

Centros Educativos (CEIP, Escuelas Infantiles):

El uso continuado de los Centros Educativos exige continuas labores de mantenimiento y conservación de las instalaciones con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de las personas usuarias.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

La empresa de mantenimiento de dichas instalaciones realiza las labores necesarias para mantener los centros educativos en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

Asimismo, en los centros educativos se han realizado varias inversiones de conservación y mantenimiento de las instalaciones durante el año 2024:

- Obras de mejora y conservación en el CEIP Tomás Bretón
- Obras de mejora y conservación en el CEIP San Eugenio y San Isidro
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Miguel de Unamuno
- Obras de mejora y conservación en el CEIP Joaquín Costa

En relación a las diversas reclamaciones para la realización de obras que superen la conservación y mantenimiento en los CEIP se ha informado de lo siguiente:

- La disposición 15ª de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que "la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, educación primaria o educación especial, corresponderán al municipio respectivo".
- La mejora en las instalaciones de los Colegios de Educación Infantil y Primaria exceden de la competencia municipal en cuanto a obras de conservación y mantenimiento que indica la Ley Orgánica 2/2006.
- Por tanto, las solicitudes recibidas con este fin son trasladadas a la Dirección del Área Territorial de Madrid Capital, perteneciente a la Viceconsejería de Organización Educativa, Consejería de Educación, Juventud y Deportes (calle Santa Hortensia 20, Madrid 28002) por ser materia de su competencia.

Edificios Municipales:

La gran afluencia y diversidad de público, exige labores de mantenimiento y reforma de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de los ciudadanos.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2024, se ejecutaron las obras de sustitución de climatización del Centro de Servicios Sociales José de Villarreal, y obras de conservación en la sala de exposiciones del CDI.

Futuras Inversiones en el Distrito

- Accesibilidad:
    - La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

reclamaciones y/o sugerencias relacionadas con la accesibilidad. Con objeto de dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid realiza múltiples inversiones con el fin de mejorar la accesibilidad en los edificios e instalaciones municipales.

- Con dicho fin y con objeto de conseguir la accesibilidad universal, seguirán realizándose más inversiones, y se analiza, en concreto, cada propuesta recibida por el ciudadano con objeto de incluirla en las inversiones a realizar en el año 2025 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.

- Dentro del programa de Inversiones para el año se han previsto las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.

  - Proyecto de obras de conservación en paramentos verticales, reparación de humedades y varios en CEIP Legado Crespo
  - Proyecto de obras de acondicionamiento de ascensor y varios en CEIP Tomás Bretón
  - Proyecto de obras de conservación y saneado de fachada y patios infantil en CEIP Tirso de Molina
  - Proyecto de conservación en CEIP Marqués de Marcenado.
  - Proyecto de obras de conservación para sustitución de instalaciones, renovación de baños y varios en CEIP Menéndez Pelayo.
  - Proyecto de obras de conservación en patio y cubierta de la EI El Alba
  - Proyecto de obras de renovación de la playa de la piscina e instalaciones del Centro Deportivo CDI.
  - Proyecto de obras de renovación de instalaciones del Centro Deportivo Samaranch
  - Reforma de la Instalación Deportiva Básica Papelera Peninsular
  - Acometida Recinto Ferial
  - Acometida IDME Pista de Patinaje Multiuso

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes Departamentos municipales implicados, mejorando los tiempos de respuesta para su contestación y posible resolución.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

SERVICIO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

El área de actividad en el que se centran las Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Educación es el de "Educación y Juventud".

Durante el año 2024 ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones en torno a los siguientes temas:

En relación con las Escuelas Infantiles, ha habido una queja que indicaba el malestar de la ciudadana al no haber obtenido plaza en una de las escuelas públicas del distrito ya que el sistema de baremación no es lo suficientemente abierto como para poder señalar su situación familiar específica.

Con relación a los Campamentos gratuitos del Distrito, hubo 2 quejas, una de ellas en relación con un error a la hora de la asignación del número de inscripción de dos hermanos y en la otra, la ciudadana indica una falta de transparencia en la selección de los campamentos de verano, ya que indica que su hija no aparece en ningún listado.

Por último, ha habido una queja con relación a las altas temperaturas que iban a tener que soportar los alumnos de un Colegio público del distrito durante los meses de mayo y junio, debido a la falta de espacios de sombra en los patios, así como la carencia de aire acondicionado en las aulas.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.**

Con respecto a la reclamación de la Escuela Infantil se informó a la ciudadana de que desde el Departamento de Educación de Distrito no se podía modificar la puntuación obtenida ni los criterios de baremación de admisión en las Escuelas Infantiles, por lo que no se podía modificar la puntuación obtenida por su hija.

Con respecto a las dos reclamaciones de los Campamentos de verano, se informó a la empresa gestora que, rápidamente se puso en contacto con las familias y, en ambos casos, solventó el problema rápidamente poniéndose en contacto directamente con las familias.

En último lugar, la queja con respecto al calor y la falta de sombras del Colegio el distrito se indica que las obras de mejora fuera de las instalaciones del centro escolar exceden a las competencias de la Junta Municipal.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.**

Todas las cuestiones fueron aclaradas y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal, para la resolución de estas. Desde contactar a los Servicios Técnicos, hablar con los directores de los centros educativos, como aclarar los diferentes puntos de conflictos con las diferentes empresas adjudicatarias de los campamentos.

UNIDAD DE CONSUMO

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

Se han presentado en el año 2024, 15 felicitaciones a través de SyR. El motivo de las felicitaciones ha sido sobre todo por la atención recibida, así como por la resolución de la reclamación interpuesta.

Estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestro servicio y a ayudar, orientar y facilitar al consumidor toda la información necesaria desde que registra su petición hasta la finalización del proceso. Para esta Unidad es muy importante saber si hemos conseguido el objetivo que tenía el consumidor cuando se puso en contacto por primera vez con este servicio.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.**

Las medidas adoptadas para el 2025 es seguir avanzando en los siguientes objetivos (ya marcados para el 2024 y que han dado buenos resultados):

- Atender al personal consumidor de forma presencial, sobre todo para aquellas personas vulnerables y con acceso a brecha digital.
- Atender de forma telefónica a todas las preguntas que nos han transmitido las personas consumidoras, en materia de consumo.
- Cumplimiento de los tiempos en la resolución de las reclamaciones/quejas y denuncias.
- Atención telefónica y presencial con el tejido empresarial del distrito.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.**

El grado de ejecución de las medidas adoptadas han sido muy satisfactorias, consiguiéndose un logro en la mejora del servicio.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Desde la Unidad de consumo se fomenta el asesoramiento a los establecimientos del distrito. Esta medida ha sido muy bien acogida por el tejido empresarial.

Las personas consumidoras nos han trasladado su satisfacción cuando encuentran asesoramiento e información en materia de consumo, y nos trasladan el poco conocimiento que tienen en esta materia.

DEPARTAMENTO DE SALUD

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

En el Departamento de Salud se han tramitado durante 2024 tres expedientes SyR: dos relacionados con inspecciones a establecimientos de alimentación y uno por denuncia de alimentación de palomas en la vía pública.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.**

Se han llevado a cabo las actuaciones correspondientes en los establecimientos de alimentación y se están realizando todas las gestiones posibles para alcanzar una solución a la problemática relacionada con la alimentación de palomas.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024

El Departamento de Servicios Sociales, como órgano competente en las submaterias de Atención Social Primaria, Ayudas Sociales, Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Atención a la Dependencia, Centros de Día y Centros de Mayores ha recibido un total de 44 sugerencias/reclamaciones y 7 felicitaciones a lo largo del año 2024. A continuación, pasamos a hacer un desglose en relación con las submaterias que han sido objeto de la queja o reclamación:

- Las quejas relacionadas con atención social primaria se centraban en dificultades para contactar telefónicamente con el centro de servicio sociales, con la gestión de citas a través del sistema Línea Madrid 010 o el retraso al recibir llamadas telefónicas el día de la cita programada. Otras estaban relacionadas con la resolución de trámites que sufrían demora fundamentalmente en temas de la ley de dependencia y del servicio de ayuda a domicilio. Estas últimas fueron contestadas en función de la normativa, decretos u ordenanzas que los regulan.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

- También se han recepcionado quejas que hacían alusión a los centros municipales del distrito, concretamente al funcionamiento de la cafetería o a la lista de espera en algunos talleres que se ejecutan en los centros municipales de mayores. Otro de los motivos de reclamación ha sido la puesta en funcionamiento del Centro Intergeneracional OUKA LEE.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En el año 2024, con motivo de la implantación del Plan Estratégico en Atención Social Primaria, se ha ampliado la RPT con tres plazas de auxiliares de servicios sociales y se ha agilizado la cobertura de plazas de sustitución por bajas médicas de trabajadores sociales. Esto ha facilitado la mejora sustancial en la gestión de citas telefónicas y presenciales y en la atención al público.

En relación con las quejas dirigidas a los centros municipales de mayores, hay que destacar que el centro intergeneracional Ouka Leele, a lo largo del año 2025, se prevé que dispondrá de todas las autorizaciones y servicios precisos para su pleno y correcto funcionamiento.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La valoración general es positiva, ya que se observa que el aumento de personal mejora la calidad en la atención al público en los centros de servicios sociales.

Por último, informamos que, aparte de las 7 felicitaciones que se han registrado por SYR, se han recibido algunas más del servicio de ayuda a domicilio, felicitando a las trabajadoras sociales y al servicio a través de la dirección de correo electrónico del departamento o de la empresa externa que ejecuta el servicio de ayuda a domicilio.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

En 2024 se han recibido **57** reclamaciones referidas principalmente a actividades en los centros culturales, a la sala de estudio ubicada en el CDI Angel del Río, a las condiciones

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

técnicas de los equipamientos culturales y a la Sala de Estudio situada en la C/ Villa del Prado. También se han registrado 9 felicitaciones.

De las reclamaciones recibidas referidas a las actividades que se realizan en los centros, la mayor parte tienen relación con los talleres impartidos en los centros culturales:

- Solicitando devolución de ingresos.
- Quejas al profesorado asignado a los talleres, bien por no cumplir la totalidad del horario, por el trato recibido o por la anulación de clases.

Se han recibido reclamaciones en relación con el acondicionamiento de los espacios donde se imparten los talleres: por el ruido que se transmite entre las diferentes aulas, la iluminación excesiva la instalación de pequeños estores o por la climatización de los espacios.

Las reclamaciones relacionadas con la sala de estudio del CDI son sobre la climatización y el ruido ocasionado por deficiencias de la puerta instalada.

Además, se han recibido algunas felicitaciones agradeciendo la atención recibida por parte del profesorado que imparte alguno de los talleres en los centros culturales.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En relación con las reclamaciones recibidas se han ido tomando las medidas oportunas en cada momento, manteniendo un contacto directo con la persona responsable de la empresa adjudicataria del contrato de servicios y la Dirección del Centro, actuando con la máxima celeridad y tomando las medidas oportunas: recuperación de clases, cumpliendo el horario establecido…

Se han tramitado las devoluciones de ingresos solicitadas según se recoge en la Ordenanza de precios públicos.

En cuanto a las incidencias técnicas de los centros, se ha sustituido el calentador de agua de una de las aulas donde se imparten talleres, se van a reorganizar los talleres en el CDI para evitar molestias durante su impartición y se realizará la compra de diferentes elementos que subsanen las deficiencias, como estores grandes para los ventanales del CDI.

Se han comunicado las felicitaciones recibidas a la dirección del centro para su traslado al personal interesado.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se han puesto en marcha las medidas necesarias para tratar de solucionar los problemas existentes, dentro de las competencias de la Junta Municipal, coordinándonos con la empresa responsable de talleres, tramitando los expedientes correspondientes y contactando con los Servicios Técnicos del distrito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

DEPARTAMENTO DE DEPORTES

En la segunda mitad del año se ha llevado a cabo desde el Departamento de Personal un proceso de estabilización de empleo temporal en todas las categorías laborales, que ha implicado y afectado al servicio y a la oferta de actividades de los Centros Deportivos Municipales.

Centro Deportivo Municipal Ángel del Rio

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Los motivos más destacables sobre las reclamaciones recibidas son:

- AUSENCIA DE SOCORRISTA / CIERRE DEL SERVICIO:

Puntualmente se han producido situaciones que han causado la ausencia de socorrista en el centro con el consecuente cierre del servicio (cumpliendo con la normativa vigente), en muchas ocasiones en fin de semana, con la dificultad de poder conseguir personal para cubrir este puesto.

Al contar únicamente con dos trabajadores para cubrir todos los turnos ha habido momentos en los que el servicio ha tenido que cerrarse por insuficiencia de medios para atenderlo.

- AUSENCIA DE PROFESORES Y TRABAJADORES DE OTRAS CATEGORÍAS.

Relacionado con el proceso de estabilización de empleo temporal, y debido a la especificidad contemplada en los criterios de programación de actividades, se produjo el cese de un preparador físico a principios de noviembre.

Las características profesionales de este puesto o categoría laboral implican la atención a grupos específicos o poblaciones especiales (población mayor, embarazadas, y todos aquellos programas de ejercicio físico vinculados al ámbito salud). La ausencia de este trabajador ha producido la anulación de clases durante este período.

- CIERRE PARCIAL Y CIERRE TOTAL DE LA INSTALACIÓN EN PERÍODOS DETERMINADOS.

El C.D.M. Centro Integrado Arganzuela cerró de forma completa en el 2024 en las fechas marcadas como fechas de cierre en el calendario anual, además del mes de agosto.

De forma parcial se cerró la piscina en aquellas situaciones de ausencia de socorrista, y de forma puntual en dos fechas en las que se produjo una avería en las calderas del centro.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

- INMOVILIDAD LISTAS DE ESPERA.

Quejas relacionadas con el escaso o nulo movimiento de las listas de espera para la adscripción a actividades dirigidas en los grupos de mayores y actividades acuáticas cerradas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

- AUSENCIA DE SOCORRISTA / CIERRE DEL SERVICIO:

En situaciones concretas y tras solicitud y comunicación previa, se ha podido contar con socorristas de otra instalación del distrito (C.D.M. Marqués de Samaranch).

Se han efectuado las peticiones de cobertura de puesto a los servicios competentes en tiempo y forma.

- AUSENCIA DE PROFESORES Y TRABAJADORES DE OTRAS CATEGORÍAS.

Referente a este apartado, y relacionado con los profesores de actividades físicas dirigidas, se ha sido lo más diligente posible para evitar cierres de clases (a través de cambios de programaciones, coberturas de clases, etc).

Para cubrir las vacantes, se han efectuado las peticiones de cobertura de puesto a los servicios competentes en tiempo y forma.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Los cierres parciales de unidades deportivas del centro (piscina) van directamente relacionados con las coberturas del puesto de socorrista.

Ya son dos las temporadas en las que se ha incluido a todo el personal con atención directa al usuario en la formación anual de uso y manejo de Cronos Web y Cronos App, de tal manera que la atención al usuario del centro en aspectos relacionados a incidencias en el uso de la aplicación móvil, atención directa al usuario, ayuda y soporte ante trámites cotidianos, etc. hace que disminuya la “brecha digital” en algunos grupos de población.

Esto se traduce en que la atención directa al usuario mejore tanto en información significativa del uso de recursos electrónicos, como en la calidad de información transmitida.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Centro Deportivo Municipal La Fundi

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

El total de las sugerencias plantean demanda de más actividades, amplitud de horarios y plazas. Las felicitaciones hacen referencia en su mayoría a la calidad de parte del profesorado, especialmente los que han abandonado el centro por el reciente proceso de estabilización de personal laboral.

La mayoría de las reclamaciones recibidas se centran en los siguientes aspectos:

- FACTORES VARIADOS DE RECLAMACION – NO RELEVANTES

En las reclamaciones presentadas se hace referencia a los siguientes factores de modo puntual
(1 o 2 reclamaciones por tema)

a. horarios adjudicados para entrenamientos
b. ausencia de vestuario infantil
c. problemas con inscripción los JJDDMM
d. ausencia de profesor consultor en sala multitrabajo
e. gestión entidad escuela en colaboración tenis
f. suspensión de clases por clima
g. prohibición de realizar grabaciones
h. mal funcionamiento de sistemas informáticos
i. procesos administrativos y normativa sobre inscripciones / renovaciones

- ESCASO PERSONAL TECNICO

El asunto que más quejas provoca es la escasez de personal técnico que permita aumentar la programación de clases y cubrir las ausencias cuando falta algún monitor.

- CONSECUENCIAS DEL PROCESO DE ESTABILIZACION

Los cambios de profesorado, el cierre de las instalaciones a las 22:00 h. a causa de los procesos de estabilización y la falta de cobertura de algunos puestos, son el siguiente motivo de queja.

- ACTUACIONES INCORRECTAS, MALA INFORMACION

Reclamaciones que refieren situaciones de mala información por parte de algún trabajador o mal servicio de atención al usuario.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Se ha creado un puesto en la RPT de monitor deportivo (340271903) pendiente de tasa de reposición. Su cobertura incidirá de forma positiva en la prestación del servicio del polideportivo.

Desde la dirección del centro se fomenta una atención e información a los usuarios correcta en los contenidos y en las formas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

Las medidas implementadas en el 2024 han incidido en la mejora del servicio. La incorporación de un preparador físico de mañana desde junio de 2024 ha permitido aumentar la oferta de actividades en la mañana, reduciendo notablemente las listas de espera.

La insistencia en la formación de todos los trabajadores para el uso de los medios informáticos en los procesos diarios de trabajo también redunda en la mejora del servicio y en la simplificación de las gestiones administrativas.

Centro Deportivo Municipal Peñuelas

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024

Este centro se encuentra cerrado por reforma integral. Se han recibido únicamente dos reclamaciones solicitando:

- Construcción de nuevas piscinas de verano en el distrito.
- Aprovechar la obra para construir en el emplazamiento de Peñuelas una piscina cubierta también.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Las sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2024 referentes al CDM M. Samaranch han sido 189 referidas principalmente:

- Clases y actividades: Cancelación, horarios, profesorado, programación y listas de espera
- Instalaciones: Vestuarios, limpieza, mobiliario y climatización
- Normativa y reglamento de uso
- Atención y trato personal

También se han recepcionado 14 felicitaciones relacionadas con la profesionalidad de los monitores-profesores del centro

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Clases / Programación

En este epígrafe encontramos varios asuntos repetidos:

- Oferta de clases abiertas, especialmente el mes de julio que es cuando se realizan campamentos de verano infantiles y ésta desaparece porque todos los profesores trabajan en dicho campamento.

  Medida: para el 2025 y en adelante, no se usarán a todos los profesores para el campamento de verano de modo que se mantengan la oferta de clases abiertas durante el mes de julio.

  Respecto al señalamiento de la oferta en general, la programación deportiva en el centro es la máxima posible según recursos humanos y espacios disponibles.

- Reclamaciones respecto a la supresión de la actividad Gimnasia Salud en horario de tarde los lunes y miércoles.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Medida: para la temporada 2025 – 2026 se va a reponer la actividad y si la ocupación es la deseable, se mantendrá en años sucesivos.

- Reclamaciones por el funcionamiento de la aplicación de reservas de clases y usos libres. Este asunto no es de competencia del centro, pero se reportan las incidencias que trasladan los usuarios a través del canal de TEAMS al efecto.

Clases / "Requerimientos y adjudicación de plazas" y "Listas de espera"

- Desacuerdo con la normativa y su aplicación en la adjudicación de plazas y gestión de las listas de espera.

  Medida: se hace necesario de cara a la renovación anual que tiene lugar en el mes de junio de 2025, de informar más y mejor. Para ello cada año a partir de 2025, en el mes de febrero y posteriormente en el mes de abril, se informará a los usuarios de clases de renovación mensual, vía email, de los aspectos más relevantes de la normativa de renovación anual con el objetivo de ser transparentes, aclarar el procedimiento y no generar falsas expectativas.

Clases / Profesorado / "Falta y cambios" y "Cancelación"

La mayoría de estas reclamaciones están motivadas por la ausencia temporal de efectivos fruto del proceso de Estabilidad de Empleo que ha llevado a cabo el Ayuntamiento de Madrid a lo largo del 2024.

Este proceso, de Estabilidad de Empleo, es un hecho singular derivado de la aplicación de la ley 20/2021 que hoy en día no se espera que se vuelva a producir. Además, gracias a este proceso se ha conseguido reducir la tasa de interinidad de nuestro centro en torno al 8%, por lo que, de estar implicados puestos de este centro en futuros procesos, la afectación será escasa.

El sábado 15 de febrero se ha recuperado la totalidad de la plantilla.

Medida: para acortar el tiempo que transcurre desde la baja del trabajador hasta su cobertura, desde el centro se ha fijado en 24 horas el tiempo máximo entre el conocimiento de la baja y el envío de la solicitud de cobertura. Además, se reiteran semanalmente las solicitudes de cobertura pendientes.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

Instalaciones y centros / “Climatización” y “Vestuarios”

Respecto a este epígrafe se divide esencialmente en dos aspectos:

- Por un lado, se refieren a la temperatura del agua de las duchas del edificio principal. En la semana del 10 de febrero de 2025 la empresa de mantenimiento ha finalizado los trabajos con respecto a esta incidencia.

  Medida: para no dejar sin atender los avisos que por parte del centro se dan a la empresa de mantenimiento, se ha establecido una reunión mensual en el centro entre la empresa de mantenimiento COPISA, la persona responsable de la junta de distrito del contrato de mantenimiento integral y la dirección del centro, donde se repasará todo lo avisado y pendiente de resolver.

- Por otro lado, se hace referencia recurrente a la temperatura del agua de los vasos del recinto. El rango de temperatura del agua según la normativa sobre piscinas de la Comunidad de Madrid que desarrolla el RD 742/2013, es 24 – 28 °C. En el centro se sitúan salvo alguna excepción entre 27-28 °C,

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

- En marzo de 2024 se llevó a cabo una **reestructuración de la organización de la limpieza** del centro que ha reducido a 2 las reclamaciones al respecto, suponiendo un 1% de las entradas totales.

- La implantación del **Informe de Situación Fin de Turno** entre los Responsables Operativos del centro ha llevado a una mejora sustancial de la coordinación de las personas con responsabilidad en la gestión del centro, evitando confusiones y desconocimiento de situaciones tanto para actuar como para informar a los usuarios en cualquier momento.

- El impulso de **más y mejor información**, tanto en cartelería como en contenido de los puestos de control y taquilla, ha hecho aumentar la transparencia de la gestión y mejorar el procedimiento de renovación anual de clases dirigidas de renovación mensual.

- La implantación de un **nuevo reparto de responsabilidades** en el centro ha hecho conocer las necesidades de cada área del centro de manera precisa y prácticamente de manera inmediata. Nos referimos tanto a necesidades materiales como a necesidades de información al usuario.

- La **reestructuración de los canales de TEAMS** donde se engloba a más de 70 trabajadores distribuidos en subcanales por áreas y la creación de un medio de comunicación, vía forms,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

de necesidades, propuestas y sugerencias por parte de la plantilla está ayudando a mejorar la calidad del servicio.

COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

(Firmado Electrónicamente)

José Herrera de la Morena

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE HERRERA DE LA MORENA - COORDINADOR/A DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:46:33
CSV : 1X6VSYFES23ABCZZ

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2025 09:06:36
CSV : 1YYIZEE3VMBMDQYA

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante la anualidad de 2024, desde la Coordinación del Distrito de Barajas se han tramitado un total de 279 sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones cuya competencia, total o parcial, se encuentran asignadas a esta Junta Municipal.

En ese sentido, y una vez analizado el conjunto de solicitudes al respecto, se pueden enumerar las siguientes, pues su temática ha sido recurrente ante las demandas de los vecinos y las vecinas del Distrito:

1.- Falta de profesorado y, por consiguiente, suspensión de actividades del Centro Deportivo Municipal Barajas, que ha aglutinado el 13,2% de las instancias.

2.- Acceso a la sala multifunción del Centro Deportivo Municipal Barajas en relación con dos aspectos: el aforo y la alta demanda de la misma (un 7,5% del total de comunicaciones tramitadas).

3.- Funcionamiento de la climatización del pabellón del Centro Deportivo Municipal Barajas, con un total de 6,8% de las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:06:36
CSV : 1YYIZEE3VMBMDQYA

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En relación a las medidas ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025, hay que destacar lo siguiente:

1.- En cuanto a la falta de profesorado y, por consiguiente, suspensión de actividades en el Centro Deportivo Municipal Barajas, ha de indicarse que, debido a los procesos de estabilización laboral del Ayuntamiento de Madrid que se están ejecutando actualmente, se están produciendo situaciones puntuales de falta de personal en todas las categorías profesionales y en todos los Centros Deportivos.

En el caso del Distrito de Barajas, aunque en menor medida, también está afectando dicho proceso de estabilización, lo que ha determinado que en algunas jornadas no haya podido operar con la regularidad habitual el servicio público en el CDM Barajas. Es una situación que, aunque ajena en su causa al Distrito, preocupa y está dentro de las principales prioridades del Distrito pues, desde el inicio de este mandato, se han canalizado los esfuerzos para extender los servicios deportivos, con medidas como la ejecución de nuevas infraestructuras/pistas deportivas que en el día de hoy se ponen a disposición de la ciudadanía o la implementación del programa “En agosto contigo” que ha permitido ya en el verano pasado abrir en ese mes las instalaciones deportivas, estando prevista la extensión de la apertura en el mes de agosto de este 2025.

Asimismo, y teniendo en cuenta el personal disponible en la instalación deportiva, hay que señalar que desde la Unidad de Deportes y desde la dirección de dicho polideportivo, se han redoblado el esfuerzo para cubrir la falta del profesorado y afectar en lo mínimo al funcionamiento habitual del centro.

2.- Por lo que respecta a la sala multifunción del Centro Deportivo Municipal Barajas hay que destacar que las sugerencias y reclamaciones están dirigidas a estos dos aspectos a tener en cuenta:

- El aforo de la sala: este es el resultado de las diferentes mediciones efectuadas por parte de los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, en aplicación de la normativa técnica.

  Obviamente, el aforo de la sala no puede ser modificado, ya que las mediciones técnicas realizadas se han efectuado cumplimiento la normativa vigente en materia de seguridad. Cualquier alteración podría comprometer las condiciones de seguridad y evacuación, por lo que el aforo establecido debe ser respetado.

- Además de lo anterior, hay que tener la alta demanda que ha experimentado un crecimiento exponencial. Por esa razón, y con el fin de dar la mayor cobertura a la misma, se han programado sesiones diarias de uso de hora y media del siguiente modo, incluyendo fines de semana:

  - De lunes a sábado: 8 sesiones de hora y media.
  - Sábados y domingos: 6 sesiones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:06:36
CSV : 1YYIZEE3VMBMDQYA

Como futura novedad de subsanación de esta deficiencia ha de indicarse que en el proyecto de adecuación y ampliación de los vestuarios del CDM Barajas, cuya financiación ha sido solicitada expresamente a la Dirección General de Deporte, ha sido incluida la construcción de una nueva sala multifuncional o polivalente de 65 m^2. Obtenida dicha financiación, la ejecución es extremadamente rápida, lo que permitiría dispones de este nueso espacio a lo largo del último trimestre del ejercicio 2025.

3.- Por lo que respecta al funcionamiento de la climatización del Centro Deportivo Municipal Barajas, y de cara al periodo estival, que es cuando más latente se produce el aumento de la temperatura, desde la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio del Área de Gobierno de Obras y Equipamiento, se está evaluando un sistema que permita la atemperación del pabellón y sala de musculación, así como una posible redistribución de conductos de impulsión y retornos y difusores.

Por parte del Distrito, recientemente se ha solicitado información respecto a los planes de ejecución de esta reforma.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En cuanto a la evaluación de resultados y acciones correctoras, hay que indicar que los diferentes procesos de estabilización se están realizando en cumplimiento de lo previsto en la normativa básica del Estado.

En ese sentido, y a pesar de las dificultades derivadas de este proceso (entre ellos, cambios y renovación del personal), se ha intentado mantener el funcionamiento habitual del Centro Deportivo Municipal Barajas, a fin de que seguir prestando el desarrollo normal de la instalación.

Desde el distrito se está logrando una mayor eficiencia en nuestros procesos de solicitud de las coberturas a la Subdirección General de Gestión de Personal, pero no es un proceso en el que solo esté implicado el Distrito de Barajas. Esto se traduce en que los tiempos se prolongan en ocasiones más de lo deseable.

No obstante lo anterior, desde esta Coordinación se valora positivamente la reducción de plazos que se ha logrado en cuanto a las competencias que tiene asignado el Distrito.

Por lo que respecta al aforo del uso de la sala multitrabajo, el mismo se encuadra dentro de los parámetros definidos por la normativa aplicable, asegurando que nuestras decisiones estén en plena conformidad con la misma.

A pesar de lo anterior, y puesto que el aforo de la sala de musculación es limitado, se han organizado diferentes sesiones para garantizar que el máximo de usuarios posibles pueda asistir. De esta manera, se facilita la organización y el acceso a dicha estancia para la práctica deportiva.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:06:36
CSV : 1YYIZEE3VMBMDQYA

Por último, y en cuanto a las medidas adoptadas para solventar las molestias ocasionadas por la climatización del Centro Deportivo, se valora positivamente el plan previsto por la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio, lo que se podrá valorar una vez se acometan las mismas.

Coordinador del Distrito de Barajas
D. Luis Sánchez-Cervera de los Santos.

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS SANCHEZ-CERVERA DE LOS SANTOS - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:06:36
CSV : 1YYIZEE3VMBMDQYA

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE CARABANCHEL

Información de Firmantes del Documento

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

El número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2024 asciende a 797,
que han tenido la siguiente distribución:

- 71 sugerencias
- 711 reclamaciones
- 15 felicitaciones

La evolución de las reclamaciones en los últimos cuatro años ha sido la siguiente:

2021	2022	2023	2024
546	567	576	797

Hay que destacar que el repunte producido en el 2024 se debe, entre otros, a las obras efectuadas en CD Blanca Fernández Ochoa, en este centro deportivo se ha procedido a cerrar la piscina de invierno por el cambio de la deshumectadora, ello ha ocasionado suspensión de clases y reubicación de usuarios, además se han realizado diversas obras para mejorar las instalaciones con el fin de lograr un aumento en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. En el CD FF Ochoa, se procedió al cierre de la sala de musculación y de tres salas fitness para instalar aire acondicionado, también se realizó la climatización del pabellón y la sustitución de todas las tuberías

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

del centro debido al riesgo de salud que suponían, lo que conllevo el cierre temporal de estas instalaciones.

Por otro lado, se produce un aumento en las reclamaciones recibidas en los centros culturales principalmente por la rotura en el aire acondicionado en el Centro Cultural Oporto, que produjo suspensión de algunas actividades, aunque se suministraron aparatos de aire portátiles.

Señalar, también, que las felicitaciones han sido 15. Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por las submaterias más representativas, son los siguientes:

1.1 CULTURA

De todas las SYR recibidas en esta unidad, un total de 90, destacan:

El número de reclamaciones relacionadas con el estado de limpieza del auditorio ubicado en el parque Salvador Allende, sobre todo con la presencia de cristales en la zona de las gradas. Esta situación se viene dando desde hace tiempo debido a que los fines de semana es un espacio donde se reúnen jóvenes que realizan botellón. Se suele informar a los servicios de limpieza de la programación cultural existente en este espacio para que se mantenga en buenas condiciones de limpieza, pero al parecer no existe este servicio en fines de semana. Se comunicará esta circunstancia para que se proponga corregirla.

Las asignadas por diferentes incidencias con la climatización de los Centros Culturales del distrito, relacionadas con los diferentes sistemas de calefacción de los Centros, y las diferentes percepciones de los usuarios con respecto al calor o al frio. Cuando es por averías o hay que modificar los termostatos, se avisa al servicio que corresponde y se resuelven las incidencias.

Las referidas a diferentes asuntos relacionados con los Centros Culturales, tales como limpieza, falta de espacios de almacenaje, apertura o cierre de salas de lectura o salón de actos, en función a la organización de la actividad del Centro, y de la existencia de obras, entre otras. Estas situaciones son comunicadas a los servicios correspondientes para promover su resolución.

Las referidas a las molestias que causan los ruidos de las diferentes fiestas organizadas por el distrito, y que son inevitables en función a la proximidad de las viviendas del lugar donde se está realizando la actividad. En todas estas situaciones se cuenta con el informe pertinente de Acústica donde se autoriza la misma, dentro de los límites establecidos. No obstante, de cara a las próximas fiestas se han reducido los horarios y se están estudiando otras medidas de control acústico.

Con respecto al resto de las asignadas a los Centros Culturales, no adquieren relevancia alguna las que se refieren al Trato y atención recibida, ausencia del profesorado de talleres, tramitación administrativa y gestión de solicitudes, debido a que en todas ellas se ha actuado conforme a normativa o a los pliegos de prescripciones técnicas en los contratos existentes.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

1.2 DEPORTES

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas relacionadas con temas deportivos son 389 en total de las siguientes submaterias:

- Instalaciones deportivas: 385.
- Otros -deportes: 2
- Torneos y competiciones: 2

La distribución por tipo de solicitud queda distribuida:

- Reclamaciones: 353
- Sugerencias: 26
- Felicitaciones: 10

Por categorías se distribuye de la siguiente forma:

- Clases, actividades o talleres: 144
- Instalaciones y centros: 202
- APP Madrid Móvil. 11
- Eventos en espacio públicos 2
- Obras ejecutadas por la Junta: 2
- Otros: 23
- Vacías. 5

Considerando la via de localización, se han presentado 358 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los CDM del Distrito:

- CMD Francisco Fernández Ochoa: 167
- CDM La Blanca Fernández Ochoa: 127
- CDM Antiguo Canódromo: 07
- Instalaciones Deportivas Básicas: 55

1.3 SERVICIOS SOCIALES

En este servicio y en materia de Servicios Sociales y Cohesión se han registrado un total de 134 reclamaciones.

En lo que respecta a las submaterias, Atención Social Primaria ha registrado 64 entradas en SYR, los Centros Municipales de Mayores 38 entradas e Integración Social 22 entradas.

El resto de las submaterias como son: servicio de ayuda a domicilio (4 entradas), intervenciones de emergencia social (3 entradas) y otras ayudas sociales (3 entradas).

En consecuencia, la submateria que más reclamaciones ha tenido en 2024 ha sido la Atención Social Primaria seguida de los Centros Municipales de Mayores, Integración Social y Servicio de Ayuda a

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Domicilio; servicios sobre los cuales los Centros de Servicios sociales del distrito centran parte de su actividad en lo que se refiere a la atención directa a la ciudadanía.

A continuación, se analizan los motivos de reclamación de las siguientes submaterias:

Atención Social Primaria-Servicios Sociales

El mayor número de reclamaciones están relacionadas con los cambios de día y hora de las citas concertadas y de profesionales y con la dificultad de los usuarios para contactar telefónicamente con los Centros de Servicios Sociales.

Otros motivos de reclamación han sido la falta de contacto por parte del profesional en los casos en los que la cita se ha concertado de manera telefónica por parte del usuario; la petición de cambio del profesional de trabajo social asignado; el trato dispensado por parte del personal de recepción de los Centros de Servicios Sociales y la demora en la tramitación y respuesta a prestaciones, servicios o recursos solicitados por los usuarios.

Se han recogido también felicitaciones de ciudadanos destacando la atención y labor realizada por los trabajadores sociales.

Centros Municipales de Mayores

Las reclamaciones formuladas con relación a los Centros Municipales de Mayores durante el año 2024 han estado relacionadas con el desarrollo de algunas clases y actividades, con las instalaciones (limpieza de los centros, climatización inadecuada de espacios, dificultad en la accesibilidad) y con el servicio de comedor del Centro Municipal de Mayores de Monseñor Óscar Romero, donde el 25 de julio de 2024 no se realizó este servicio debido a un problema de coordinación entre el personal de la empresa prestadora del servicio. Este hecho provocó que se presentaran a través del sistema SYR 17 reclamaciones, prácticamente la mitad del total de las presentadas en esta submateria.

Integración Social

De las 22 entradas registradas en esta submateria, 17 de ellas han tratado sobre la presencia de personas sin hogar en distintos espacios públicos y los problemas de limpieza e insalubridad que están apareciendo para los ciudadanos vecinos de esas zonas.

Servicios de Ayuda a Domicilio

Las reclamaciones formuladas en relación con el Servicio de Ayuda a domicilio, han sido presentadas por los siguientes motivos:

- Tramitación del servicio. Por el excesivo plazo de tiempo entre la concesión del servicio y su notificación al usuario y el alta efectivo de la prestación del servicio.
- Desacuerdo con los horarios y distribución del servicio.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Intervención de emergencia social

En esta submateria se han incluido 3 reclamaciones que han versado sobre personas sin hogar y sobre comportamiento incívico de ciudadanos que pudiera estar relacionado con problemática de salud mental.

Otras Ayudas sociales- Servicios Sociales

Las reclamaciones relacionadas con ayudas sociales se refieren en su mayoría a las de carácter económico, se suelen presentar por denegación de éstas o retrasos en su percepción (becas de comedor escolar).

1.4 VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

A continuación, se detalla la distribución por materias y submaterias de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas relacionadas con la sección de Vías Públicas.

Además de las materias de Movilidad, Vías y Espacios Públicos, Urbanismo y Medio Ambiente, 55 de las SYR de Deportes corresponden a la Sección de Vías Públicas al ser Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con IDBs del Distrito.

De todas las Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con Vías Públicas y Espacios Urbanos (incluidas reclamaciones de IDBs) recibidas en 2024:

- Una cuarta parte se corresponden con temas relativos a Instalaciones Deportivas Básicas**:** en ellas se indica la falta de limpieza de algunas IDBs, la necesidad de reparación o sustitución de canastas, porterías y vallado, así como la necesidad de sustitución o colocación de alumbrado.
  La IDB que más quejas ha recibido ha sido Jacinto Verdaguer, solicitando que se disminuya la intensidad de los nuevos focos de la instalación que resultan molestas a los vecinos.

  También se reciben quejas reiteradas en Hornero, por la falta de una canasta y apagado de los focos.

  Por último, se han recibido quejas de la instalación de Parque Eugenia de Montijo PAR Codorniz, solicitando la colocación de las porterías.

- Otra cuarta parte de las SYR se refieren a temas relacionados con Movilidad, la mitad de ellos son temas relacionados con aparcamientos en vías públicas, en la mayoría se solicita plazas de estacionamiento de motos y alguna bicicleta, habiendo también reclamaciones y quejas de Plazas de Movilidad Reducida. También se sugiere en alguna de ellas la creación de zona SER en algunas partes del barrio y el aviso de la existencia de vados en algunas ubicaciones que ya no serían necesarios.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Otra tercera parte de las reclamaciones de Movilidad se corresponden con temas relacionados con ocupaciones en vía pública, siendo la mitad de ellas relacionados con los restos de la base del situado de prensa ubicado en la calle Oca.
El resto son quejas relacionadas con ocupaciones de terrazas y obstáculos en aceras por parte de los comerciantes, también alguna reclamación de construcción de vado.

- El tercio restante corresponde a SYR relacionadas con las Vías y Espacios Públicos, el Medio Ambiente y Urbanismo.
  Las SyR relacionadas con Vías y Espacios Públicos principalmente tienen que ver con la retirada del quiosco de la calle Oca y quejas por la situación de la plaza de Oporto y alrededores (ocupaciones, problemas de convivencia que generan suciedad…).
  Relacionadas con Medio Ambiente se reciben quejas solicitando la limpieza de parques, plantaciones privadas que invaden zona pública…
  Y por último de Urbanismo, con SYR relacionadas con la limpieza y ocupación de solares.

1.5 MANTENIMIENTO SERVICIOS TÉCNICOS

A continuación, se detalla la distribución por materias y submaterias de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas relacionadas por el departamento de mantenimiento durante el año 2024**.**

CATEGORÍAS DE RECLAMACIONES POR MANTENIMIENTO

Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - iluminación
Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - otros
Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - vestuarios
Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - climatización
Instalaciones y centros - mantenimiento y conservación - adecuación de las salas e instalaciones

CANTIDAD DE SYR	
Iluminación	14
Otros	11
Vestuarios	13
Climatización	59
Adecuación de las salas e instalaciones	33

De todas las Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con los apartados anteriores recibidas en 2024 cabe señalar que las de Iluminación y Otros son todas o casi todas de IDB y las de Adecuación de salas e instalaciones, o bien son de IDB o no son de mantenimiento, sino de limpieza, mobiliario, etc.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes:

- Cuando se recibe una SYR se solicita a la empresa de mantenimiento que realice la acción correctiva necesaria.
- Las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones tanto por parte del Distrito, tomando nota de las propuestas a fin de considerar la ejecución de las actuaciones solicitadas en el momento que se disponga de dotación presupuestaria con cargo a la cual llevar a cabo las mismas, así como cuando proceda, para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento.

Así, analizaremos las categorías más relevantes de las SYR recibidas en 2024:

Vestuarios

La mayoría de las reclamaciones se han centrado en los centros deportivos Blanca Fernández Ochoa y Francisco Fernández Ochoa.
CDM Blanca Fernández Ochoa:

Pulsadores ducha duros al pulsar y que duran poco tiempo. Bancos en mal estado.
Se repararon los pulsadores de las duchas en mayo 2024.
Agua suministrada a los usuarios o bien muy caliente o fría.
Se ha instalado nueva regulación del ACS en las duchas tras las obras en la instalación de ACS .

Climatización

La mayoría de las reclamaciones se han centrado en los centros deportivos Blanca Fernández Ochoa y Francisco Fernández Ochoa y en CSS Vista Alegre, CC Lázaro Carreter y CSC Oporto.

CDM Blanca Fernández Ochoa:

Agua de las duchas caliente o fría.
Problemas con la instalación de ACS, en verano de 2024 se cerró el ACS de duchas en planta baja del centro. Avería en una de las calderas que se ha reparado
Fallos en la climatización sala musculación y pilates.
Se reparó en junio 2024, hubo una fuga de refrigerante.

CSS Vista Alegre:

Ruido de las máquinas de clima por las noches en la cubierta.
Realizada visita para medición de niveles de ruido el 22/03/24, la inspección resolvió que no se superaban los umbrales de ruido. Aun así se reprogramaron algunos recuperadores de calor para que no funcionasen en horario nocturno.
CDM Francisco Fernández Ochoa:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

CC Lázaro Carreter:

Calor o frío. Falta de regulación de la climatización.
Se realiza regulación manual por Serveo 2-3 veces por semana, no hay sistema de control operativo en el edificio. No hay partida presupuestaria para instalar uno nuevo en este año. Es un centro cultural con uso de actividades físicas para las que no está diseñado, estas actividades tienen cargas metabólicas diferentes por lo que los que hacen bailes tienen calor y los que hacen yoga, estiramientos, etc. tienen frío utilizando el mismo espacio en horarios diferentes.

CSC Oporto:

Fallo en la máquina de climatización.
Rotura de placas electrónicas de las máquinas de climatización, tuvieron que sustituirse dos veces, quedó subsanado en julio 2024.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2024 con objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios respecto de las sugerencias y reclamaciones de los distintos bloques de submaterias más significativas han sido las siguiente:

2.1 CULTURA

En cuanto al número de reclamaciones relacionadas con el estado de limpieza del auditorio ubicado en el parque Salvador Allende, sobre todo con la presencia de cristales en la zona de las gradas. Esta situación se viene dando desde hace tiempo debido a que los fines de semana es un espacio donde se reúnen jóvenes que realizan botellón. Se suele informar a los servicios de limpieza de la programación cultural existente en este espacio para que se mantenga en buenas condiciones de limpieza, pero al parecer no existe este servicio en fines de semana. Se comunicará esta circunstancia para que se proponga corregirla.

Sobre las asignadas por diferentes incidencias con la climatización de los Centros Culturales del distrito, relacionadas con los diferentes sistemas de calefacción de los Centros, y las diferentes percepciones de los usuarios con respecto al calor o al frio. Cuando es por averías o hay que modificar los termostatos, se avisa al servicio que corresponde y se resuelven las incidencias. Por otro lado, se mantiene activa la solicitud realizada a los Servicios Técnicos del distrito, para que valoren las posibles propuestas de solución sobre la climatización de los Centros.

Las referidas a diferentes asuntos relacionados con los Centros Culturales, tales como limpieza, falta de espacios de almacenaje, apertura o cierre de salas de lectura o salón de actos, en función a la organización de la actividad del Centro, y de la existencia de obras, entre otras. Las medidas correctoras incluidas a través de las diferentes comunicaciones a los servicios correspondientes se han resuelto.

Las referidas a las molestias que causan los ruidos de las diferentes fiestas organizadas por el distrito, y que son inevitables en función a la proximidad de las viviendas del lugar donde se está

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

realizando la actividad. En todas estas situaciones se cuenta con el informe pertinente de Acústica donde se autoriza la misma, dentro de los límites establecidos. A este respecto, siempre se envía a las empresas que gestionan la actividad la autorización que se emite sobre la exención de límites sonoros para que tengan en cuenta los límites establecidos y no los sobrepasen.

2.2 DEPORTES

Existe una concentración de reclamaciones sobre los Centros Deportivos Municipales.

CMD Francisco Fernández Ochoa. 159 reclamaciones.

Las reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- Cierre de sala de musculación en verano, por problemas con aire acondicionado.
  Se han procedido a sustituir las máquinas del aire acondicionado completamente
- La suspensión de clases. El motivo principal por el que se suspenden las clases es por ausencia del profesor. Cuando la ausencia está prevista, se toman medidas para que la misma clase se dé por otro técnico. En un centro con una programación tan amplia y con tantas horas de actividad (más de 2.800 horas mensuales en los meses de temporada deportiva) es muy difícil evitar que eventualmente surjan incidencias que tengan como consecuencia la suspensión de alguna actividad.
  Desde agosto el contrato 2024 el servicio se realiza por una nueva empresa (Salzillo) que está adoptando las medidas para subsanar estas incidencias,
- Mala atención al público. Por quejas por el trato recibido por los trabajadores del centro; se hacen cursos de formación para procurar una atención al pública adecuada con una comunicación educada y asertiva.
- Estado de vestuarios. En 2024 se acometió un cambio integral del sistema de tuberías de todo el CDM y unas instalaciones de sistemas de climatización y ventilación en la sala de musculación, sala de clases colectivas y pabellón deportivo. La planificación de trabajos se coordinó con la empresa para no tener que cerrar utilizando fechas de menos asistencia, como días festivo para los trabajos más complejos. Esta situación ha provocado ciertas incomodidades a los usuarios para poder ofrecer el servicio.

Se han presentado 1 felicitaciones por el buen trabajo de profesora en distintas clases.

CMD Blanca Fernández Ochoa.

Se han presentado 110 reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- Cierre de la sala de musculación por obras: una vez finalizada las obras funciona con normalidad, habiéndose sustituido todas la maquinas por otras mucho mas modernas.
- Acceso de padres a vestuarios infantiles. Se ha aplicado la normativa vigente.
- Cierre de la piscina climatizada. Se ha tenido que sustituir la deshumectadora que es un elemento indispensable para el funcionamiento de la piscina lo que ha provocado su cierre temporal.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Se han presentado 5 felicitaciones por el trabajo y dedicación de profesores.

CMD Antiguo Canódromo.

Se han presentado 6 reclamaciones relacionadas con:

- Zonas de aparcamiento para carga de coches eléctricos. Hay instalados puntos de recarga sin estar habitada aun la posibilidad de uso. Pendiente de instalación de un sistema que permita la carga a través de contraprestación económica, en estudió por el departamento de movilidad del Ayuntamiento.
- No renovación en clases de duración determinada. No aplica según la normativa de programación técnica anual.

2.3 SERVICIOS SOCIALES

Atención Social Primaria-Servicios Sociales

Para intentar solucionar el malestar generado en el ciudadano en cuanto a las dificultades de contactar telefónicamente con los Centros de Servicios Sociales, se ha puesto a disposición de éstos otros canales de comunicación directa con los Centros como son:

- Cuenta de correo electrónico genérico de los Centros de Servicios Sociales.
- Atención presencial en mostrador de los Centros de Servicios Sociales para posibilitar solicitud de cita y una primera información y acogida.
- Posibilidad de que el ciudadano usuario deje comunicación por escrito para que le llegue al trabajador social asignado.
- Informar de la posibilidad de pedir cita previa a través de la web municipal.
- Llamada al 010 para petición de cita previa.

Para facilitar la difusión de la información, en todos los Centros de Servicios sociales se exponen carteles indicando horario de atención y las diferentes formas de contacto.

En lo referente a las solicitudes de cambio de profesional de trabajo social asignado, estas solicitudes de cambio son debidas al desacuerdo del ciudadano usuario con las propuestas y valoraciones del trabajador social respecto de su situación.
Las medidas puestas a disposición son las siguientes:

- El director del Centro de Servicios Sociales estudia la reclamación y coordina con el trabajador social correspondiente la valoración y propuesta realizadas.
- Contacto por parte del director del Centro con la persona que ha efectuado la reclamación para personalmente recoger su motivo de desacuerdo y realizar mediación.
- Para garantizar un trato igualitario ante estas situaciones independientemente del Centro de Servicios Sociales que le corresponda al ciudadano, se han tipificado las causas por las que procede el cambio de profesional asignado y se han unificado esos criterios para que sean comunes a los tres Centros de Servicios Sociales del distrito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

- Los directores de cada Centro valoran finalmente la conveniencia o no de cambio de profesional, en base a los criterios anteriores y teniendo en cuenta el beneficio de las dos partes: profesional y ciudadano usuario.

Centros Municipales de Mayores

Para responder a las reclamaciones formuladas respecto a los Centros Municipales de Mayores las medidas adoptadas han sido:

- Contacto telefónico de la Coordinadora de los Centros Municipales de Mayores para recoger de forma directa el motivo concreto de la reclamación.
- Tener en cuenta las sugerencias que nos han formulado los ciudadanos como modo de contribuir a mejorar las prestaciones y servicios de los Centros Municipales de Mayores, dando traslado cuando procede a los servicios municipales implicados.
- Se potencia la figura de los técnicos de animación como persona de referencia en la organización de actividades y talleres a fin de facilitar el acceso a la inscripción de estos, disponiendo para ello en todos los centros de tablón de anuncios indicando horarios y convocatorias.

Integración Social

La acción para atender estas situaciones denunciadas por vecinos ha consistido en la activación del Protocolo de Atención a Personas Sin Hogar para que pueda desembocar en el acceso de estas personas a los alojamientos de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar o a la atención por parte de los Equipos de Calle.

Servicios de Ayuda a Domicilio

Las medidas llevadas a cabo para dar respuesta a los ámbitos de mejora son:

- Contacto directo con la persona que ha interpuesto la reclamación a fin de conocer más detalladamente los motivos de la misma.
- Traslado a la D.G. de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada para que sean conocedores de las incidencias que surgen en el día a día en la prestación de los servicios, de cara a su subsanación o mejora.
- Coordinación con las empresas prestadoras de los servicios para que informen del caso en concreto por el que sucede la reclamación e intenta facilitar y acoplar la prestación a las necesidades de los usuarios.
- En función de la demanda de servicios de ayuda a domicilio se van implementando en los Centros de Servicios Sociales mecanismos para agilizar la tramitación administrativa y que el alta de los servicios llegue al usuario en el menor tiempo posible.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Intervención de emergencia social

En relación con el tratamiento de esta submateria, se incluye aquí también lo anteriormente expuesto para la submateria de Integración social y para las reclamaciones relacionadas con los comportamientos de vecinos se activa también la intervención de los trabajadores sociales para conocer la situación social y poner en marcha medidas y/o recursos de apoyo si así se valora.

Otras Ayudas sociales- Servicios Sociales

Estas reclamaciones se deben al desacuerdo con la intervención que propone el profesional de referencia al usuario que acude a los Servicios Sociales y la ayuda económica o prestación al estar vinculada a dicha intervención. Como medida para disminuir este desacuerdo:

- Los trabajadores sociales informan a los usuarios de la normativa vigente en materia de ayudas y/o prestaciones sociales, así mismo, de la intervención propuesta a seguir a nivel individual o familiar en pro de mejorar la situación problema que genera su demanda, aunque no siempre es entendida por los usuarios y se producen desacuerdos con el profesional al no recibir la respuesta que esperaban.

2.4 VÍAS PÚBLICAS

A continuación se detallan las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 respecto a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas:

- SYR relativas a Instalaciones Deportivas Básicas: cuando se recibe una SYR se solicita a la empresa de mantenimiento que realice la acción correctiva necesaria (reparación de las canastas, porterías, alumbrado, vallado de las pistas o limpieza).
  Además durante el 2024 se han realizado las siguientes mejoras en las instalaciones:
    - IDB Iván de Vargas: Sustitución del vallado perimetral y colocación de alumbrado.
    - Campo de Fútbol de Las Cruces: Mejora del sistema de iluminación del campo, arreglos del sistema de riego y pintura del exterior del vestuario.
    - Campo de fútbol de Gorrión: Mejora del sistema de iluminación del campo, refuerzo del vallado perimetral y pintura exterior del edificio de vestuarios.
    - IDB Jacinto Verdaguer: Mejora del sistema de iluminación.
    - Sustitución de 13 juegos de canastas y 10 de porterías en distintas IDBs del Distrito. Además se sustituyó el vallado de separación existente entre las dos pistas de Virgen de los Remedios y los fondos de Hornero.
    - IDB Eugenia de Montijo PAR Codorniz: Se ha colocado el juego de porterías y se ha dado el alumbrado a las pistas.
- SYR relativas a Movilidad:
    - Se está estudiando la viabilidad de la construcción de aparcamientos de bicicletas y motos solicitados.
    - Las quejas de las PMR se vuelven a estudiar, remitiéndose a Policía Municipal para que compruebe la ocupación de las plazas existentes en la zona.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

  - Solicitud zona SER: Se remiten a Coordinación para que tengan en cuenta en futuras ampliaciones las Sugerencias de los vecinos. Se ha tramitado la Zona SER Comillas y se aprobó en 2025.
- SYR relativas a Vías y Espacios Públicos:
  - Plaza de Oporto: Se remite al Área para reforzar la limpieza de la zona y a Coordinación para estudiar las posibles soluciones, ya que se trata de un tema de convivencia.
  - Base quiosco de la calle Oca:Hay previsión de realizar un basado en 2025 para la eliminación de la base del quiosco y colocación de baldosa, restituyendo la zona a su estado original.
- SYR relativas a Medio Ambiente: Se remite la solicitud al Área correspondiente o se abre o se comunica a Disciplina para apertura de expediente en caso de ser zona privada.
- SYR relativas a Urbanismo: Se comprueba titularidad de solar y se remite al Área en caso de ser municipal o Disciplina en caso de ser privado.

Con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes: las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones en vía pública tanto por parte del Distrito, tomando nota de las propuestas a fin de considerar la ejecución de las actuaciones solicitadas en el momento que se disponga de dotación presupuestaria con cargo a la cual llevar a cabo las mismas, así como cuando proceda, para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento.

2.5 MANTENIMIENTO SERVICIOS TÉCNICOS

Durante este año 2024 se han ejecutado las siguientes obras que mejoran los puntos más reincidentes de las reclamaciones:

Instalaciones de climatización:

CDM Francisco Fernández Ochoa: salas aerobic y musculación, pabellón.
CMM Monseñor Oscar Romero: instalación clima en cafetería.
CSS Vista Alegre: instalación climatización nuevos despachos CAF.
BP La Chata Se ha sustituido la máquina climatización.

Climatización de piscina:

CDM Blanca Fernández Ochoa: sustitución deshumectadora.

Instalaciones de ACS:

CDM Francisco Fernández Ochoa: sustitución ramales ACS ,
CMM Francisco de Goya: Instalación termo en cafetería

Información de Firmantes del Documento
MADRID
MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Evaluación con respecto a las medidas adoptadas:

La valoración y propuestas de abordaje sobre el sistema de climatización del Centro cultural Fernando Lázaro Carreter y el Centro Cultural García Lorca han sido efectivas.

Se valora muy positivamente realizar el contacto directo con el ciudadano, conocer en primera persona el motivo de su reclamación, produce que este contacto sea muy bien valorado por el propio ciudadano, quien agradece esta atención directa y lo ve como una muestra de interés por parte de la Administración Municipal en la resolución de sus incidencias.

Este modo de proceder nos ha permitido centrar la atención en la persona e informar al ciudadano de forma más precisa sobre trámites, prestaciones y recursos que se tramitan y que pueden resultar de su interés. Informar adecuadamente ha significado un incremento positivo en la percepción del servicio por parte del ciudadano.

El procedimiento que actualmente tenemos establecido en Servicios Sociales para el tratamiento de las reclamaciones posibilita aplicar criterios de actuación homogéneos en los tres Centros de Servicios Sociales, lo cual garantiza dar el mismo tratamiento y por tanto proceder de la misma forma a las diferentes reclamaciones que nos llegan a través de los ciudadanos usuarios de los Servicios Sociales del distrito.

Todo ello, facilita la emisión de la correspondiente respuesta antes del cumplimiento de los plazos máximos establecidos.

Como indicadores válidos de resultados o rendimientos, mencionar la baja reincidencia de reclamaciones procedentes de la misma persona y por el mismo motivo, lo que nos indica que se ha resuelto satisfactoriamente dicha reclamación en primera instancia.

En 2023 se habían recibido quejas del acceso indebido a los campos de fútbol de las Cruces y Ontanilla, en 2024 no se ha recibido ninguna, parece que las medidas adoptadas en 2023 han dado resultado.

En 2024 se han conseguido subsanar y corregir prácticamente todas las reclamaciones que han sido reincidentes. En cualquier caso, en 2025 se van a seguir tomando medidas para mejorar el funcionamiento de los centros.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA TERESA REGALADO SONSECA - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 28/03/2025 08:16:41
CSV : 1RIC7NMMNUZEM5JY

COORDINACIÓN DISTRITO CENTRO

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 14:28:59
CSV : 1UY6I25RIZSSVKI3

COORDINACIÓN DISTRITO CENTRO

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Sobre las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante 2024, significar que se continúa con la reducción del número general de escritos dirigidos a esta Junta Municipal del Distrito Centro: de 424 en 2023 a 402 este pasado año.

Al igual que el año 2023, el mayor número de quejas está relacionado con las Instalaciones Deportivas Municipales, aunque se ha reducido su número en casi un 50 por cierto.

Donde se ha incrementado considerablemente el número de Reclamaciones es en los campos relacionados con la Integración y Atención social. Es algo que ya se había detectado en esta Junta Municipal toda vez que las actuaciones que se estaban realizando no ha parado de crecer en todo el año.

También es importante el aumento en las Reclamaciones respecto a Licencias y Declaraciones Responsables urbanísticas, donde es abultado el número de escritos en que ciudadanos piden que se revisen locales o edificios de su entorno.

Por último, también es destacable el número de escritos referidos a los Centros Culturales, principalmente por unas obras que hubo que realizar en uno de nuestros Centros y que supuso ciertos inconvenientes a los alumnos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2025 14:28:59
CSV : 1UY6I25RIZSSVKI3

Submateria	Número de SYR	% DE SYR
Instalaciones deportivas municipales	56	13,93%
Integración social	50	12,44%
Centros culturales de los distritos	44	10,95%
Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas	36	8,96%
Atención social primaria	35	8,71%
Ocupación estable de la vía pública	24	5,97%
Programas y Eventos culturales	23	5,72%
Aparcamientos en la vía pública	18	4,48%
Limpieza y Mobiliario Urbano	15	3,73%
Jardines de distrito y Arbolado	12	2,99%
Centros municipales de mayores	10	2,49%
Resto	79	19,63%
Total general	**402**	**100,00%**

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En un análisis general de las Reclamaciones recibidas durante 2024, la mayor parte de ellas son las habituales que tiene el funcionamiento de una gran ciudad.

Si entramos al detalle, sobre el funcionamiento de los Centros Culturales se estima que el número de reclamaciones será menor este año dado que, con el fin de las obras que hubo que realizar en unos de los tres Centros Culturales que tiene el distrito Centro, hubo que reubicar las clases y talleres en otros espacios, lo que ocasionó la mayoría de las quejas. Pero con la normalidad de espacios y horarios ya se ha detectado la reducción del número de quejas.

Respecto al campo de Licencias y Declaraciones Responsables, es un tema de gestión del Personal de la Junta Municipal ante el que ya se están poniendo soluciones.

Nos gustaría destacar, además, los temas de Limpieza y Mobiliario urbano y de Jardines y arbolado. En estas materias se ha reducido el número de quejas recibidas, pese a que

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 14:28:59
CSV : 1UY6I25RIZSSVKI3

desde los grupos políticos de la oposición no cejan en su empeño de traer a los Plenos municipales iniciativas sobre ello.
Se nota la descompensación entre lo que afirman estos grupos políticos y lo que realmente reclama el vecino, toda vez que apenas se reciben escritos sobre suciedad, daños en el mobiliario, o las famosas talas que no se realizan.
Es señal de que el vecino realmente reconoce el esfuerzo que hace este Ayuntamiento para mantener en buen estado y con buena imagen la ciudad de Madrid.

El resto de problemas, dado su escaso número, son las habituales del funcionamiento de una gran ciudad.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El principal problema al que nos enfrentaremos este 2025 en lo referente a Sugerencias y Reclamaciones tiene que ver con el aspecto de la Atención Social. Cada vez el mayor el número de personas asentadas en las calles del distrito, un problema que se está convirtiendo ya en un problema de ciudad.

Las quejas sobre asentamientos, la suciedad y molestias que generan, la continua presencia en determinados espacios simbólicos de la ciudad, como por ejemplo en la Gran Vía, no paran de llegar a esta Junta Municipal; su número se ha incrementado durante 2024, y sigue creciendo en lo que va de este año 2025.

Se está intentando que desde el Área de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se encuentre una solución a este problema, ya que las competencias en la materia exceden de las del distrito. Seguimos colaborando en el envío de todas las situaciones de riesgo que encontramos, pero los vecinos demandan mayor eficacia.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CENTRO

Fdo.: María Rosa Benito Lozano

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA ROSA BENITO LOZANO - COORDINADORA DEL DISTRITO CENTRO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 14:28:59
CSV : 1UY6I25RIZSSVKI3

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE CHAMARTÍN

Información de Firmantes del Documento

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 11:11:16
CSV : 15GZXRBKUZOUQYLS

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

La mayor parte de las entradas registradas en 2024 se correspondieron con reclamaciones (el 83,2%). Las sugerencias y felicitaciones tuvieron un peso menor (del 14,4% y 2,3%, respectivamente), sumando un 16,77% del total de las recibidas.

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	2023	2024	% 2024/2023	% 2024%2022	% 2024%2021	Peso %
COORDINACIÓN DE DISTRITO DE CHAMARTÍN	Sugerencia	90	59	65	44	-32,31	-25,42	-51,11	14,47
	Reclamación	286	260	262	253	-3,44	-2,69	-11,54	83,22
	Felicitación	13	16	7	7	0,00	-56,25	-46,15	2,3
	Total	389	335	334	304	-8,98	-9,25	-21,85	100

Desde el año 2021, hemos logrado una reducción continua en el número total, reflejando la mejora en nuestra gestión. En el último año, hemos disminuido en casi un 9% con respecto al año anterior y un 21,8% en comparación con 2021. Estos resultados evidencian el impacto positivo de nuestras estrategias enfocadas en la eficiencia, la calidad del servicio y la atención a los vecinos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 11:11:16
CSV : 15GZXRBKUZOUQYLS

El análisis dinámico de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones revela las tendencias en los últimos años.

Las reclamaciones han experimentado una leve disminución desde 2022, con una reducción del 4% entre 2023 y 2024, pasando de 262 a 253. Al comparar los datos con 2021, se observa una disminución más significativa de casi el 12%, lo que indica una mejora en la calidad de los servicios.

Por otro lado, las sugerencias han disminuido de manera notable. En 2023, se registraron 44 sugerencias, lo que supone una caída del 32% con respecto al año anterior (65), alejándose considerablemente de las 90 sugerencias recibidas en 2021. Esta tendencia refleja una mayor satisfacción de los vecinos y usuarios.

En cuanto a las felicitaciones, aunque representan menos del 3% del total de entradas, se han mantenido constantes desde 2023, con un total de 7. Esto muestra una dinámica positiva, indicando que, a pesar de su número reducido, las felicitaciones continúan reconociendo la calidad del servicio.

En resumen, la disminución de reclamaciones y sugerencias, junto con la estabilidad de las felicitaciones, sugiere una mejora en la satisfacción general de los usuarios.

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submaterias. Para el año 2024, destacan principalmente dos materias, “Deportes”, con 115 solicitudes y “Movilidad”, con 50. En un segundo escalón se encuentran “Servicios Sociales y Cohesión Social” con 49, “Cultura” con 27 reclamaciones recibidas y “Espacios Públicos” con 16 reclamaciones recibidas.

Respecto a las reclamaciones de los usuarios de las instalaciones deportivas que suponen un importante porcentaje (39,83%), la mayor parte de estás guarda relación con las situaciones creadas por la ausencia o el retraso en la cobertura de vacantes del personal, estas quejas se han referido al Centro Deportivo Municipal Pradillo, de gestión directa. Una parte muy significativa de estas quejas guarda relación con el estado de las instalaciones deportivas básicas, de uso libre y abierto al público, se registran quejas de los usuarios que reclaman el deficiente estado de algunas pistas deportivas, problemas de mantenimiento y limpieza de las instalaciones (reposición de canastas, apagado de luces, vallas en mal estado…).

El apartado “Movilidad”, con 50 reclamaciones (16,45% del total), es el segundo en volumen de quejas ciudadanas. Se recogen solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para bicicletas y motocicletas, y supresión de reservas de estacionamiento de minusválidos o de carga y descarga que no se usan o vados que no cumplen con la normativa, demandas que son objeto de estudio y tramitadas cuando resultan viables.

El tercer apartado con mayor número de quejas, prácticamente igualado con el segundo, es “Servicios Sociales”, con 49 reclamaciones, lo que supone un 16% del total. La mayor parte tratan sobre la atención primaria y la gestión de las prestaciones sociales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 11:11:16
CSV : 15GZXRBKUZOUQYLS

El último bloque para destacar “Cultura”, muy alejado de los anteriores, con 27 reclamaciones lo que supone un 8,8% en cuanto al peso total. Podemos destacar las relacionadas con los talleres de ocio que se realizan en los Centros Culturales y con las plazas ofertadas para campamentos de verano y Semana Santa.

En cuanto a las felicitaciones, en su mayor parte obedecen a manifestaciones de satisfacción de usuarios por la atención recibida por profesores que imparten los talleres y cursos en el Centro Cultural Nicolás Salmerón, por la atención recibida por el personal de la Junta de Distrito o por las clases recibidas en el Polideportivo Pradillo.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Para dar respuesta a las principales quejas registradas, se han implantado diversas medidas enfocadas en mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y vecinos de Chamartín.

En el ámbito deportivo, se ha intensificado las visitas periódicas por parte de la empresa encargada del mantenimiento de las instalaciones deportivas básicas para garantizar el buen estado de las pistas, con acciones como la reposición de canastas, la reparación de vallas y la optimización y regulación del sistema de iluminación.

En relación con las coberturas del personal del Centro Deportivo Pradillo, desde el distrito se insta con toda la celeridad posible al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, para que procedan a su cobertura lo antes posible y, desde el polideportivo se intentan cubrir estas ausencias, cuando es posible, por otro compañero en activo.

En materia de movilidad, se han atendido las solicitudes vecinales con estudios para la habilitación de nuevas reservas para bicicletas y motocicletas, así como la revisión de plazas de estacionamiento de carga y descarga o de movilidad reducida en desuso. Estas demandas se han evaluado y tramitado según su viabilidad, buscando mejorar la accesibilidad y el uso eficiente del espacio público.

Respecto a los servicios sociales, se han optimizado los procesos de atención primaria y gestión de prestaciones para agilizar los trámites y mejorar la experiencia de los usuarios. Se han reforzado los canales de comunicación con los ciudadanos, ofreciendo información clara sobre los recursos disponibles.

Por último, en el área de cultura, se ha trabajado en la optimización de la oferta de talleres y campamentos en los Centros Culturales, ajustando la capacidad de plazas según la demanda y mejorando la organización de las actividades.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 11:11:16
CSV : 15GZXRBKUZOUQYLS

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En relación con las coberturas de personal del polideportivo, hay que indicar que se trata de una materia de la que el distrito no puede aportar soluciones de mejoras, correspondiendo, en este caso, al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, la cobertura de estas vacantes.

Se han llevado a cabo obras de reforma y mejora en el Centro Deportivo Municipal Pradillo, como la instalación de aislamiento acústico, lo que también ha motivado un descenso de reclamaciones.

En relación con las reclamaciones que solicitan la instalación de aparcamientos para bicicletas y motocicletas, desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se han tramitado todas las solicitudes formales para habilitar estacionamientos de motocicletas y, se han valorado la implantación de nuevas reservas, en función de la disponibilidad de espacio, y de conformidad con las previsiones de la Ordenanza de Movilidad. Se continuará agilizando la tramitación de las reservas solicitadas, y se impulsará la planificación de nuevas reservas.

Asimismo, se han mantenido reuniones con la empresa adjudicataria del mantenimiento y limpieza de las Instalaciones Deportivas Básicas, con el objetivo de mejorar la limpieza de estas instalaciones, así como los tiempos de reparación y sustitución de aleros y tableros de baloncesto, consiguiendo una notable mejora.

En relación con las actuaciones planificadas para mejorar durante los próximos años, se llevará a cabo una revisión de las incidencias registradas a través de diversos canales de recepción, con objeto de valorar actuaciones para mejorar.

Alicia Gregorio Arroyo
Coordinadora del Distrito de Chamartín

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALICIA GREGORIO ARROYO - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 11:11:16
CSV : 15GZXRBKUZOUQYLS

distrito chamberí | MADRID

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Información de Firmantes del Documento

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Antes de entrar a analizar con detenimiento cada uno de los tipos presentados, como datos generales, hay que destacar que se han presentado un total de 40 sugerencias, 325 reclamaciones y 6 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Tipo Expediente	2024
Sugerencia	40
Reclamación	325
Felicitación	6
Total	371

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

Comparativa 2023-2024 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2023	2024
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	68	40
	Reclamación	275	325
	Felicitación	9	6
	Total	352	371

Tiempos medios de respuesta (*año 2023 el tiempo fue de 24,60*):

Procedimiento	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	22,35

Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sin dependencia	139
Sala de estudio Fernando Vizcaíno Casas	68
Centro Deportivo Municipal Vallehermoso	35
Junta Municipal de Distrito Chamberí	24
Centro Deportivo Municipal Cea Bermúdez	21
Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada	20
Centro Municipal de Mayores Antonio Mingote	22
Centro Cultural Galileo	15
Centro Municipal de Mayores Santa Engracia	8
Total	**352**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por Materia y Submateria:

Submateria	Número Solicitudes
Aceras y calzadas	3
Aparcamientos en la vía pública	66
Áreas recreativas	3
Atención social primaria	13
Bibliotecas	7
Calidad ambiental	1
Campamentos	1
Centros culturales de los distritos	74
Centros municipales de mayores	29
Colegios	24
Control de la edificación	1
Escuelas infantiles	1
Gestión urbanística	1
Instalaciones deportivas municipales	66
Integración social	8
Intervenciones de emergencia social	1
Jardines de Distrito y arbolado	6
Jardines y arbolado no municipales	1
Licencias y declaraciones responsables de actividad	2
Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	7
Limpieza urbana	1
Madrid 360	1
Mobiliario urbano	4
Monumentos y patrimonio cultural	1
Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	20
Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	1
Otras infraestructuras culturales	6
Otros-Administración de la Ciudad	1
Otros-Cultura	1
Otros-Servicios Sociales y Cohesión	1
Otros-Urbanismo	1
Otros-Vías y Espacios Públicos	1
Parques y jardines singulares	1
Plagas	1
Planeamiento viario	1
Programas y eventos culturales	2
Proyectos y obras de remodelación	3
Señalización de calles y lugares	2
SER	2
Servicios de ayudas a domicilio	2
Servicios para familia, infancia y adolescencia	1
Teleasistencia	1
Torneos y competiciones	1
Total	371

Durante el año 2024, se han registrado diversas sugerencias y reclamaciones en relación con distintos servicios y equipamientos municipales. Entre ellas, las más numerosas han estado vinculadas a la Sala de Estudios Fernando Vizcaíno Casas. Las incidencias detectadas estuvieron relacionadas con problemas en el sistema de climatización de las salas, lo que generó variaciones en la temperatura a lo largo del año, afectando el confort de los usuarios. Con el objetivo de dar una solución efectiva esta problemática, se llevaron a cabo obras de mejora en las instalaciones. La sala tuvo que permanecer cerrada durante el tiempo imprescindible para la realización de las obras, lo que motivó la presentación de un total de 52 reclamaciones por parte de los ciudadanos afectados.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

Por otro lado, otro de los aspectos que generó un número significativo de quejas estuvo relacionado con las listas de espera en el Centro Deportivo Municipal Vallehermoso GO FIT. Sin embargo, a lo largo del año se ha observado una notable reducción en el número de reclamaciones, pasando de 65 a 33, lo que evidencia una mejora en la gestión y capacidad de atención de dicho centro deportivo.

En cuanto a la creación de reserva de espacio destinada a los vehículos de la Policía Municipal, esta medida generó descontento entre algunos vecinos, quienes manifestaron su desacuerdo a través de reclamaciones. En respuesta a estas inquietudes y tras un proceso de revisión, se procedió a modificar la distribución de dichas plazas de aparcamiento, reduciendo su número. Cabe destacar que en este proceso se recibió la participación de 50 ciudadanos, quienes presentaron sus quejas y observaciones al respecto.

Finalmente, en relación con el Centro de Servicios Sociales Marta Esquivias Tallada, se ha observado una disminución significativa en el número de reclamaciones presentadas. Mientras que en períodos anteriores se habían registrado 50 quejas, en el año 2024 esta cifra se redujo a 16, lo que refleja una mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por dicho centro.

En conclusión, las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2024 han permitido identificar áreas de mejora en diversos servicios municipales. Las acciones adoptadas en respuesta a estas inquietudes han contribuido a optimizar la calidad de los servicios y a atender las necesidades de la ciudadanía de manera más eficiente.
El tiempo medio de respuesta ha experimentado una mejora con respecto al año 2023, siendo 22 días la media de contestación al ciudadano. Reducir los tiempos de respuesta ha sido siempre uno de nuestros objetivos y lo estamos alcanzado pese a contar con el mismo personal dedicado al estudio y preparación de las contestaciones. Todo el equipo centra sus esfuerzos en mejorar este parámetro porque somos conscientes de que es primordial para el ciudadano obtener una respuesta rápida y de calidad siendo importante resaltar el esfuerzo y dedicación de estas personas a la tramitación y seguimiento de estas SYR.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Durante el año 2024, uno de los principales objetivos ha sido la eliminación de las terrazas ubicadas en plazas de estacionamiento, en aquellos lugares donde aún permanecían, ya que previamente habían sido retiradas en las Zonas de Protección Acústica Especial de Trafalgar-Ríos Rosas y Gaztambide, en cumplimiento de lo establecido en la Ordenanza.

Asimismo, se han llevado a cabo planes de inspección para verificar que las terrazas existentes se ajusten a la normativa vigente, una vez finalizado el plazo otorgado para que los titulares realizaran la adecuación voluntaria.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

Por otro lado, desde la sección de disciplina y sanciones del Distrito, se continúa con la tramitación de los expedientes sancionadores para corregir situaciones que puedan afectar a la comunidad. En los casos de incumplimiento reiterado, se han iniciado los procedimientos correspondientes para exigir la retirada inmediata de las terrazas sin autorización.

Además, se mantiene una estrecha coordinación con la Policía Municipal, reforzando la supervisión para asegurar que se respeten las condiciones establecidas en las autorizaciones concedidas.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El año pasado nos propusimos dos metas clave: por un lado, optimizar la prestación de los servicios públicos en el distrito, ampliando la oferta y mejorando las dotaciones dentro de las posibilidades que permite un área tan consolidada como Chamberí; y por otro, agilizar la respuesta a las sugerencias y reclamaciones formuladas por los vecinos de la zona.

Por otro lado, la mejora de los servicios públicos en el distrito se ha reforzado con las obras de reforma y mejora de la sala de Lectura Fernando Vizcaino Casas a fin de dar a los usuarios unas mejores instalaciones y condiciones.

Madrid, a fecha de firma
EL COORDINADOR DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Javier Benito de la Torre
Firmado electrónicamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JAVIER BENITO DE LA TORRE - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 14:25:26
CSV : 1GQYBYUNTCYPWWBN

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CIUDAD LINEAL

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Reclamación	722
	Sugerencias	111
	Felicitación	13
	Total	**846**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

1- Áreas de Actividad:

DEPORTES

Esta Área supone un 58,62% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2024, lo que implica que está por encima del resto de los servicios y que se ha incrementado con respecto al año anterior. La explicación que se puede dar a este respecto, es el gran número de usuarios de este tipo de instalaciones y la inmediatez que dichos usuarios tienen en cuanto a formular cualquier reclamación en el momento en que el servicio no se presta adecuadamente, como puede ser que el agua de las piscinas no tenga la temperatura adecuada o que, en un momento determinado, se ponga enfermo un monitor deportivo y se tenga que suspender la clase, ya que en estos casos no hay posibilidad material de una sustitución automática o mejorar la temperatura del agua en el plazo que sería deseable.

Tal y como ya se ha reflejado en anteriores memorias, informar nuevamente que en este Distrito cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa. Asimismo, existen 28 Instalaciones Deportivas Básicas, directamente gestionadas por el Distrito y 4 de gestión indirecta por tener cedidos los campos de fútbol. Hay que tener en cuenta que a lo largo del año se han producido diversos cierres prolongados en instalaciones deportivas debido a las obras realizadas.

El Centro Deportivo de Pueblo Nuevo y el de Concepción han sufrido varios cierres durante meses, lo cual ha provocado picos de reclamaciones del 74,51% en enero, 59,68% en febrero, 68,75% en julio, 65,75% en octubre, 76,52% en noviembre y 73,27% en diciembre.

En el caso de Pueblo Nuevo, se han acometido obras de diversa envergadura, tanto por parte del Área de Gobierno como por la propia Junta.

Y en caso de Concepción se han realizado obras de importancia sobre todo en la piscina cubierta, gradas, muro exterior etc.

El Centro Deportivo de La Concepción es el que tiene mayor número de reclamaciones (177) y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas. Pero Pueblo Nuevo también ha recibido un número considerable de quejas (109).

Asimismo, está resultando un motivo de reclamación importante las deficiencias de personal que sufren todos los centros debido a los procesos de estabilización en curso.

SERVICIOS SOCIALES

En esta Área las reclamaciones alcanzan en 2024 el 17,96% del total, siendo lo más significativo en este caso, las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social que estamos viviendo y las que se han producido en Centros Municipales de Mayores debido a la reclamación de servicios de cafetería en algún caso concreto y mejora de la atención recibida en algunos centros.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

Para dar cobertura a las demandas vecinales, se cuenta con 8 Centros de Mayores que, aproximadamente, tienen 32.562 socios, de los cuales 11.805 hombres y 20.757 mujeres, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales y 4 Centros de día.

MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 12,17 % del total, lo que supone una nueva disminución de las mismas respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza y reparación de las Instalaciones básicas deportivas. Hay que señalar que tras la implementación de la zona SER en el distrito de Ciudad Lineal, se observa un aumento ponderado de las reclamaciones por este concepto.

CULTURA

Este año se han recibido un 7,2% % del total de las reclamaciones. Han disminuido con respecto al año pasado, en que se produjo el cierre del Centro Cultural Príncipe de Asturias.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

IDB PUEBLO NUEVO-ASCAO	Cubrición de pista de futbol sala, adecuación instalación eléctrica a normativa y mejoras adicionales.
IDB TRECE ROSAS	Adecuación de pistas, actuaciones para mejora de redes, pista baloncesto, pista fútbol sala
IDB DOCTOR CIRAJAS	Adecuación de pavimento, mobiliario, muros y accesibilidad
PARQUE DEPORTIVO TRES LUCES	Fase 2
IDB PAR AV. MARQUÉS DE CORBERA	Aprovechamiento de espacio bajo el puente de la Av. Daroca
VARIOS EDIFICIOS	Subsanación de deficiencias de instalación eléctrica (OCA) y reparaciones y ayudas necesarias para los edificios de la JMD y edificio Príncipe de Asturias
CDM PUEBLO NUEVO	Reparación de instalación de cloración automática.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

CEE INFANTA ELENA	Reparaciones en paramentos verticales y horizontales y carpinterías
CEIP LEOPOLDO ALAS	Reparación de acometida y red de saneamiento incluso obras accesorias
CDM LA CONCEPCIÓN	Varios
CEIP SAN BENITO	Reparaciones en fachada, carpinterías metálicas, pintura y reparación pararrayos
VARIAS ESCUELAS INFANTILES	Adaptación de ACS por dejado de 35 grados por requerimiento de Sanidad en EIs

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

CEIP CARLOS V	Reparación humedades, ventilación, accesibilidad y otras
CEIP CONDE DE ROMANONES	Saneamiento paramentos, mejora cubiertas y accesibilidad
CEIP GANDHI	Consolidación de muro exterior y otras mejoras
CEE INFANTA ELENA	Obras de mejora
CEIP JOAQUIN TURINA	Obras de saneamiento de pavimentos
CEIP LEOPOLDO ALAS	Saneamiento, pavimentos, paramentos e impermeabilización cubiertas
CEIP MEJICO	Reparación paramentos, pavimentos y otras mejoras
CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCION	Obras de eliminación amianto
CEIP SAN BENITO	Obras de conservación en cerrajería y fachadas
CEIP SAN JUAN BAUTISTA	Renovación de radiadores y obras accesorias
CEIP SAN JUAN BOSCO	Obras mejora accesibilidad
EI VEO VEO	Sustitución suelo blando en patio y otras reparaciones
EI GIGANTES Y CABEZUDOS	Obras instalación suelo blando en patios y otras
EI LAS AZALEAS	Instalación de pórticos con toldo en patios
EI TARABILLA	Reparación humedades en cubierta y obras accesorias
CEPA CIUDAD LINEAL	Obras en espacios exteriores libres de parcela, mejora de accesibilidad y actuaciones en fachadas.
IDB ALMUDENA	Acometidas eléctricas, adecuación y renovación de instalaciones eléctricas actuales. Renovación de acceso a IDB

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

IDB SAN PASCUAL	Obras de conservación de instalaciones deportivas del distrito de Ciudad Lineal
IDB PUEBLO NUEVO-ASCAO	Cubrición de pista de futbol sala, adecuación instalación eléctrica a normativa y mejoras adicionales.
PARQUE DEPORTIVO TRES LUCES	Trabajos previos de ejecución de zanja drenante para evacuación de escorrentía natural del terreno.
CDM LA CONCEPCIÓN	Renovación de pista de patinaje
CDM PUEBLO NUEVO	Obras impermeabilización duchas y otros
VARIOS VÍA PÚBLICA	Obras de acondicionamiento y accesibilidad. Arturo Baldasano 26
VARIOS VÍA PÚBLICA	Obras de acondicionamiento y accesibilidad. Arriaga 49
VARIOS VÍA PÚBLICA	Obras de acondicionamiento y accesibilidad. Salas Barbadillo 42
CC SAN JUAN BAUTISTA	Reparación de humedades de cubierta y otras obras en despachos
CSC SIENA	Legalización del cuadro eléctrico
El GIGANTES Y CABEZUDOS	Obras instalación de vallado, suelos, saneamiento en patios y otras.
CMM ASCAO	Obras de remodelación cocina y cafetería, aseo y otras
TERRAZAS PLAZA VIRGEN DEL ROMERO	Delimitación límites de terrazas en Plaza Virgen del Romero
CDM SAN JUAN BAUTISTA	Obras de sustitución elevador piscina
CDM LA CONCEPCIÓN	Subsanaciones de deficiencias de instalación eléctrica (Oca) e instalación de fontanería

Coordinador de Distrito Ciudad Lineal

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FERNANDO ALONSO BARAHONA - COORDINADOR DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 21/03/2025 10:00:23
CSV : 1BYU6ITANRZOFCXQ

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

El presente informe comprende el conjunto de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2024, que estén relacionadas con el funcionamiento de los servicios públicos que son de competencia de este Distrito, así como con los programas y proyectos llevados a cabo en desarrollo de las actividades y servicios prestados en los inmuebles adscritos al mismo, o cualquier situación o circunstancia que suceda en el ámbito territorial del mismo y que tengan una relación directa con los vecinos del Fuencarral-El Pardo.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

Tomando esta referencia el presente informe se elabora desde el punto de vista cualitativo, analizando materias, submaterias y categorías, intentando ofrecer una visión de aquellas cuestiones concretas que han motivado la demanda de los ciudadanos en orden a corregir o mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

A continuación, se recoge cada uno de estos aspectos, en el ámbito de las competencias del Distrito

CULTURA:

En este aspecto se incluyen todas las actuaciones relacionadas con manifestaciones culturales en el más amplio sentido de la palabra, es decir, desde el punto de vista del ocio, fiestas tradicionales, actividades formativas desarrolladas en los centros culturales, así como la cesión de espacios en estos inmuebles. Así pues, este año se han recibido 78 reclamaciones de las cuales 67 se refieren a actividades en los centros culturales, que en su práctica totalidad aluden a cuestiones relacionadas con los talleres y actividades. Este año se ha producido un incremento derivado de incidencias que se produjeron al inicio del curso académico de 2024/25 por la imposibilidad de contar con determinados profesionales para impartir las clases, pero esta circunstancia se solucionó y en la actualidad se imparten los talleres con normalidad. Asimismo, se han recibido sugerencias y aportaciones relacionadas con el desarrollo de las fiestas tradicionales.
En cualquier caso, el número de reclamaciones ha crecido, pero también se han recibido más felicitaciones y sugerencias.

DEPORTES

En este año el número de reclamaciones se ha visto incrementado notablemente, derivado de las consecuencias del proceso de estabilización de empleo para el personal de las instalaciones deportivas que ha motivado que, fundamentalmente durante el último trimestre de 2024 se haya producido un desajuste en las sustituciones, incorporaciones y traslados que ha influido en el desarrollo de las actividades dirigidas. En cualquier caso, en la actualidad esta situación se ha solucionado y en el presente año se ha recuperado casi con normalidad la programación. Asimismo, es preciso resaltar que se iniciaron las obras de rehabilitación de las piscinas de verano del Centro Deportivo Municipal de Vicente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

del Bosque, cuya primera fase concluirá el próximo verano y se recuperará este servicio estival.

SERVICIOS SOCIALES

Atención social Primaria y Ayudas Sociales, en este bloque se han recibido un total de 100 comunicaciones, que se corresponden con la tramitación de ayudas sociales y tramitación del Servicio de Ayuda a domicilio. Asimismo, se recogen indicaciones sobre la atención telefónica continúa siendo un aspecto a mejorar, debido fundamentalmente a que la mayoría de los usuarios utilizan este canal de comunicación e información lo que afecta a la posibilidad de atender todas las llamadas. En cualquier caso, se hace un esfuerzo para atender las mismas y derivar la comunicación a otros medios como el correo electrónico, pero el perfil del usuario de los servicios sociales todavía encuentra dificultades para utilizar otros canales de comunicación. En lo que se refiere a las Ayudas Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa y la atención telefónica.

Dentro de este bloque también se incluye la atención a las personas mayores, donde se presta un servicio integral que tiene como núcleo de referencia los centros de mayores, que se aparecen como un lugar de encuentro y socialización. En este sentido, es preciso recordar que este Distrito es el segundo en población de la Ciudad de Madrid y tan solos e han recibido 57 reclamaciones, lo cual pone evidencia que el grado de satisfacción de los mayores es alto y que los programas y proyectos son acomodan a su demanda.

Asimismo, en lo referente a la tramitación de los servicios de teleasistencia y servicio de ayuda a domicilio no se han recibido nada más que 23 comunicaciones, lo cual muestra un alto grado de satisfacción con relación al número de beneficiarios de estos servicios.

MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 96 comunicaciones de las cuales 13 son para el aparcamiento de vehículos de personas con movilidad reducida y 16 para la instalación de reservas de estacionamiento para motocicletas y bicicletas, que han sido remitidas a los servicios técnicos del Distrito para su estudio y propuesta de autorización e instalación, de acuerdo con las necesidades de movilidad y los requisitos de la normativa sectorial. Además, se ha recibido

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

comunicaciones relacionados con la ocupación de la vía pública con diversos elementos tales como terrazas de veladores, quioscos temporales o estables, que, una vez comprobado su instalación y la eventual legalidad de esta, se han iniciado los expedientes administrativos de control de la legalidad, en el caso que no estuviesen autorizados, como sucede con las terrazas de veladores y otro mobiliario en vía pública.

URBANISMO

En el campo del urbanismo se han tramitado 41 expedientes de los cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 21 comunicaciones referidas a la tramitación administrativa. Del mismo modo, se han recibido otras relacionadas con el ejercicio de competencias en materia de disciplina urbanística y cumplimiento del deber de conservación, los cuales cuando se ha intervenido con los particulares para exigir el cumplimiento de la legalidad urbanística. Asimismo, se han realizado labores de limpieza y conservación en solares municipales, trasladando las necesidades a los servicios de gestión del patrimonio municipal del suelo.

MEDIO AMBIENTE

En este aspecto se han recibido un total de 20 comunicaciones, recogiendo propuestas de creación y rehabilitación de zonas verdes y la retirada de residuos urbanos y otras cuestiones relacionadas con la gestión ambiental. Adquiere importancia en este ámbito todo lo relacionado con la protección de arbolado y espacios libres en zonas verdes. Asimismo, se reciben propuestas para la creación de nuevas zonas verdes y la dotación de mobiliario urbano en las mismas. Por otra parte, en lo referente a los trabajos de conservación y mantenimiento se pone en conocimiento de los servicios municipales competentes.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En este año se ha recibido 7 comunicaciones relacionadas fundamentalmente con la instalación y climatización en la Escuela Infantil Poeta Gloria Fuertes situación que ha sido solucionado mediante las obras de sustitución y mejora del sistema de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

estas instalaciones. Asimismo, se ha actuado en este sentido en otras dos escuelas infantiles municipales. escuelas infantiles que en la actualidad se encuentra en vías de solución mediante la ejecución de obras de sustitución y mejora de estas instalaciones. Por otra parte, hay que resaltar que no se ha recibido incidencias reseñables en relación con los servicios de conservación y limpieza en los centros educativos y los trabajos de reforma y mejora de las instalaciones,

Por último, resaltar que se han recibido 43 felicitaciones, dirigidas a los centros deportivos municipales, los centros culturales y a los centros de servicios sociales.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Durante el año 2024, se ha dado continuidad al proceso de tramitación, que al margen de situaciones puntuales y coyunturales se ha mostrado como una herramienta eficaz a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, ya que se recibe la información directamente de los responsables de cada servicio y se establece una comunicación bidireccional para ofrecer alternativas y soluciones a las cuestiones que plantean los vecinos.

No obstante, siempre aparecen circunstancias externas que inciden directamente en la adopción de soluciones, que impiden tomar decisiones que mejorarían sin duda la percepción ciudadana y la efectiva prestación de los servicios públicos. A pesar d ello continuamos trabajando a fin de actualizar y mejorar los procesos y medios disponibles para intentar alcanzar un grado óptimo de respuesta a la demanda ciudadana.

Asimismo, durante el año 2024 se ha continuado en la línea de reforzar y optimizar los recursos humanos disponibles en determinados sectores de actividad como son los servicios sociales, consiguiendo con ello mejorar la atención directa los vecinos en un ámbito tan sensible como es la atención a las personas en situación de vulnerabilidad y por otra parte en lo referente a los trabajos de conservación y mantenimiento de los inmuebles adscritos al distrito, para ofrecer entornos y espacios adecuados para el desarrollo de la actividad pública, tanto desde la perspectiva del vecino que recibe la prestación del servicio como de los empleados públicos que puedan desarrollar su labor profesional en las mejores condiciones posibles.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

Los centros culturales, sin duda alguna, constituyen uno de los pilares fundamentales en lo referente a la prestación de servicios a los ciudadanos puesto que con ellos se materializa una de las actividades sectoriales que mayor importancia tiene en los distritos que es la promoción cultural, el ocio, el tiempo libre y la socialización de los individuos en entornos próximos y cercanos a su domicilio. Esta labor se lleva a cabo fundamentalmente mediante el desarrollo de actividades y talleres programados que cuentan con una elevada demanda y exigen un alto nivel de calidad en estos servicios, que se refleja en el escaso número de reclamaciones recibidas en este ámbito.

En esta misma línea los Centros Deportivos Municipales y las instalaciones deportivas básicas dan respuesta a una demanda cada vez mayor de estos equipamientos. Esto exige realizar un tremendo esfuerzo desde el punto de vista material y de recursos humanos, puesto que se atiende a miles de ciudadanos anualmente y continúa creciendo, puesto que la actividad deportiva se ha convertido en uno de las actividades centrales dentro de la vida diaria de los ciudadanos, contribuyendo a la salud personal, tanto física como mental. En este ámbito el año 2024 ha marcada un punto de inflexión importante desde el punto de vista de los empleados públicos municipales, puesto que se ha llevado a cabo un proceso de consolidación y estabilización de empleo, que sin duda alguna ha contribuido a mejorar las condiciones laborales de estos trabajadores, pero que ha tenido una incidencia importante en la prestación de servicios en los centros deportivos, puesto que ha sido necesario durante un período de tiempo realizar un trabajo de modificación de puestos, adscripción de personas a los puestos, entre otras cuestiones que ha afectado de forma temporal a determinadas actividades en los centros deportivos. En cualquier caso, esta situación se ha solucionado, más allá de que pueda producirse situaciones extraordinarias. Así pues, en el último trimestre del año se producido un incremento en las reclamaciones recibidas, al haber tenido que tomar decisiones de índole organizativa que han afectado a la prestación de ciertos servicios.

En el ámbito educativo, dentro de las competencias del Distrito se ha continuado trabajando en la línea de ofrecer unas instalaciones en las mejores condiciones de uso posible, mediante los trabajos de conservación, limpieza y mantenimiento, habiendo llevado a cabo obras de reparación, mejora y conservación en los centros educativos que dependen del Distrito en la práctica totalidad de los mismos, a fin de adaptar a los requisitos de la normativa sectorial en materia de seguridad y mejorar las condiciones para el desarrollo de la actividad educativa. Por otra parte, se ofrecen otra serie de servicios que tienen gran aceptación como son las actividades extraescolares y complementarias que constituyen un pilar fundamental para el desarrollo de actividad educativa.

Además, se ha dado continuidad al proceso iniciado para mejorar los canales de comunicación y atención a los ciudadanos, bien sea de forma telemática o

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

presencial. Esto ha permitido mantener un adecuado nivel de respuesta a la demanda ciudadana y optimizar los recursos disponibles para ofrecer los servicios públicos en las mejoras condiciones posibles.

En otro orden de cosas, bajo principios de eficacia y eficiencia se han introducido consideraciones de índole técnica y jurídica en la prestación de los servicios que revierten en beneficio de los ciudadanos a través de la contratación administrativa, estableciendo una reordenación de los servicios para conseguir un mejor control y ejecución del servicio, en la limpieza y mantenimiento de los edificios adscritos al Distrito.

Por otra parte, como en años anteriores se han ejecutado obras de mejora en los inmuebles adscritos al distrito a lo largo del año 2024, haciendo especial hincapié en los centros educativos realizando actuaciones de inversión en los mismos con la finalidad de mejorar sus condiciones de uso y adaptarlas a las necesidades específicas de la tipología y naturaleza del servicio que se presta en cada uno de ellos. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2025, dar continuidad a los trabajos de mejora de las instalaciones el incremento de los equipamientos públicos del Distrito, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas. En este sentido, está previsto que a lo largo del año 2025 puedan entrar en funcionamiento nuevas instalaciones deportivas en el Distrito y comience las obras de rehabilitación del Teatro Madrid.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Durante el período objeto de evaluación se ha puesto de manifiesto que el número de reclamaciones recibidas ha sufrido un incremento, debido fundamentalmente a las incidencias referidas en los Centros Deportivos Municipales derivados del proceso de consolidación y estabilización de empleo. En cualquier caso, una vez solventada esta situación, teniendo en cuenta que mejorarán las condiciones de empleo, se prevé que mejore la situación en la prestación de estos servicios, que son muy importantes dentro de la actividad del Distrito.

En cuanto al resto de los indicadores y programas se mantienen prácticamente inalterables respecto del año anterior, es decir, seguimos en el mismo nivel de percepción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

En lo que respecta a los procesos de recepción de información y respuesta a los ciudadanos se han consolidado el método establecido que permite optimizar recursos y tiempo para dar cumplida información en los plazos previstos por la normativa. Además de conocer de forma directa y rápida las demandas de los vecinos y poder atender las mismas salvando trabas y aspectos demasiado burocratizados en la actividad administrativa, favoreciendo que el ciudadano se sienta atendido por el Distrito, que constituye sin duda alguna el primer canal al cual se dirigen para pedir solución a sus problemas. Añadido a ello, se trata de ofrecer una respuesta personalizada y específica del contenido de las comunicaciones, huyendo de generalidades y respuestas poco concretas.

Responsable de la Unidad Gestora
El Coordinador del Distrito de Fuencarral-El Pardo
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 17:40:36
CSV : 1OOKGZOMGITXDJX6

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE HORTALEZA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

*En este apartado se relacionan **las causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, así como la relación de las medidas y acciones ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025:*

CULTURA

Las reclamaciones más significativas en esta unidad han sido sobre las siguientes materias:

a) SUSPENSIÓN DE TALLERES MAYO Y JUNIO 2024.
b) RETRASO EN EL INICIO DE CURSO 2024-2025 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS.

DEPORTES

Al objeto de realizar un estudio lo más fiel a la realidad, este punto se divide en cuatro apartados, CDM Hortaleza, CDM Luis Aragonés, CDM Los Prunos y JJDDMM. Ya que cada uno cuenta con sus peculiaridades, siendo diferentes las demandas de los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

CDM HORTALEZA

1. Demanda de más profesorado y/o ausencia de este. Mayor oferta de actividades.

Los procesos de estabilización, la ausencia de la cobertura de IT del personal, unidos a otras situaciones sobrevenidas, sumados a la gran demanda de actividad física de un barrio que ha incrementado enormemente su población en la última década hace que actualmente la oferta no pueda dar cabida a las necesidades del Distrito, repercutiendo directamente en el servicio y la interposición de reclamaciones al respecto.

2. Devolución de tasas por huelga.

Tratándose de una circunstancia puntual motivada por las huelgas de trabajadores interinos durante los meses de julio y agosto, que fue subsanada con la devolución del importe de las entradas a todas aquellas personas que lo reclamaron in situ o mediante SYR.

3. Cambio a nuevas salas.

Debido tanto el retraso en la entrega de las salas de nueva creación para la realización de las actividades como los ajustes en la utilización de las mismas provoco la aparición de reclamaciones hasta que se les pudo dar uso, y se realizaron los ajustes organizativos pertinentes.

4. Mantenimiento de la instalación.

Cabe destacar las recibidas en relación, no tanto al mantenimiento preventivo de las instalaciones, sino con relación a todas aquellas anomalías producidas por la antigüedad de la instalación.

5. Felicitaciones.

Todas ellas esta relacionadas a la correcta prestación del servicio por parte del personal, principalmente deportivo y de atención en taquilla.

CDM LUIS ARAGONÉS

1. Cancelación de clase abiertas.

La falta de cobertura de los monitores que se encuentran en IT, que se han jubilado o que han estabilizado en otra plaza distinta a la que venían desempeñando ha provocado la cancelación de clase abiertas, ya que la asistencia a estas se realiza de forma puntual, sin haber realizado un pago previo como sucede en los grupos cerrados.

Cabe destacar que más del 50% de estas reclamaciones han sido realizadas por dos únicas usuarias, a las cuales se las ha contestado debidamente e incluso atendidas personalmente, pero siguen reclamando cada vez que el centro se ve en la obligación de cancelar alguna actividad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

2. Demanda de más profesorado y/o ausencia de este. Mayor oferta de actividades.

Al igual que sucede en el grupo anterior de reclamaciones, los usuarios demandan un mayor número de actividades ya que la ausencia de trabajadores por falta de contratación de personal que ha cesado en su puesto por diferentes motivos ha obligado a cancelar sus programaciones de clases cerradas.

3. Mantenimiento de la instalación.

Cabe destacar las recibidas en relación, no tanto al mantenimiento preventivo de las instalaciones, sino con relación a todas aquellas anomalías producidas por la antigüedad de la instalación.

CDM LOS PRUNOS

1. Lista de espera y tarifas mayores.

Cabe destacar las recibidas con relación a la lista de espera y las tarifas de mayores.

JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES

El 100% de las reclamaciones recibidas con relación a los JJDDMM vienen a referirse a diferentes aspectos organizativos.

SERVICIOS JURÍDICOS

Las reclamaciones de más relevancia por el número que se han recibido son:

a) Quioscos abandonados.

b) Retraso en las tramitaciones de licencias y Declaraciones Responsables.

SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANISTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

La mayoría de las SyR se refieren a peticiones de información sobre expedientes ya abiertos, o sobre instancias ya presentadas, que están sufriendo retrasos en su tramitación.

Los expedientes de Disciplina Urbanística conllevan una serie de trámites que deben ser realizados no solo desde la Sección de Disciplina Urbanística, sino también desde otras dependencias de la propia Junta de Hortaleza, o de otros servicios municipales no pertenecientes a la Junta de Hortaleza, por lo que la Sección de Disciplina Urbanística se ve obligada a esperar al informe de esos otros servicios para poder continuar con el expediente, haciendo suyo el retraso que puedan generar esos otros servicios.

Es preciso recalcar que en la Sección de Disciplina Urbanística y procedimiento sancionador se tramitan también todos los expedientes sancionadores, de los distintos tipos, como sanidad y consumo, desobediencia a la autoridad, ocupación vía pública, urbanismo, terrazas de veladores o de cualquier otro tipo, lo cual hace que el volumen de expedientes sea muy grande, y ello conlleva dificultades para cumplir con los plazos establecidos en la normativa aplicable, circunstancia que se agrava ante la escasez de medios personales durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se han recibido 3 reclamaciones relacionadas con el funcionamiento del Aula de Estudio sobre retraso en la apertura del Servicio y dotación de recipientes adecuados para los diferentes tipos de residuos.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

URBANISMO

Demora tramitación de expedientes:

Se han recibido reclamaciones por los retrasos en la tramitación de expedientes, especialmente en lo relativo a licencias y declaraciones responsables urbanísticas. Estas demoras obedecen, principalmente, a la elevada carga de trabajo y a la falta de personal municipal suficiente en los últimos años, lo que ha limitado la capacidad de gestión dentro de los plazos deseables.

DEPORTES

CDM Hortaleza:

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones por problemas en las instalaciones de climatización y de agua caliente sanitaria del centro deportivo.

CDM Luis Aragonés:

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones por incidencias en las siguientes instalaciones del centro:

1. Instalación de agua caliente en los vestuarios.
2. Instalación de climatización.
3. Instalación de abastecimiento para riego de los campos de futbol y suministro de agua a los vestuarios anexos, fuentes y zonas verdes.

Instalaciones deportivas básicas:

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones respecto a los siguientes aspectos:

1. El alumbrado de las IDBs.
2. Incidencias en los elementos de juego, pavimentos y cerramiento exterior.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

CULTURA

a) SUSPENSIÓN DE TALLERES MAYO Y JUNIO 2024:

Se pone en marcha un nuevo contrato denominado “Cursos y talleres socioculturales los meses de mayo y junio de 2024 en el Distrito de Hortaleza”, con un plazo de duración del

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

de 2 meses, con inicio el 1 de mayo de 2024 y finalización el 30 de junio de 2024. (Nº 300/2024/00039).

b) RETRASO EN EL INICIO DE CURSO 2024-2025 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS.

Se flexibilizan los horarios y usos de espacios para garantizar que las horas no impartidas puedan ser recuperadas en todos los cursos y talleres.

No se contempla la devolución del importe correspondiente a las horas no impartidas, pues estas se van a recuperar a lo largo del curso.

DEPORTES

El mayor número de reclamaciones registradas en los CDM de gestión directa del distrito se concentran en la carencia de personal, así como las incidencias que las ausencias de estos provocan. Las medidas tomadas al respecto son las siguientes:

- ✓ Informar a los usuarios adecuadamente de la situación excepcional producida por los procesos de estabilización.
- ✓ Solicitud de coberturas de personal con la mayor celeridad posible y seguimiento del estado de las mismas.
- ✓ Estudio de la RPT y análisis de las posibles carencias de esta.
- ✓ Reestructuración de la programación deportiva, adaptándola a la nueva realidad de los centros.

Con relación a las reclamaciones relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones se han tomado las siguientes medidas:

- ✓ Seguimiento semanal de las incidencias junto con la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del distrito.
- ✓ Elaboración de un plan de mejoras necesarias para el 2025.
- ✓ Mejora de los protocolos internos de mantenimiento de los centros deportivos.

Otras reclamaciones con cierta relevancia por el número de ellas que se registro, quedaron subsanadas mediante las medidas correctoras oportunas ya mencionadas en el apartado anterior.

Con relación a las SyR recibidas con relación al CDM Los Prunos, cuya gestión se realiza mediante concesión de servicios, se han tomado las siguientes acciones:

- ✓ Solicitud a la empresa concesionaria del contrato de la revisión de la programación en lo referente a su oferta para mayores.
- ✓ Estudio de un nuevo contrato de concesión de servicios para la gestión y explotación del centro deportivo.

Por último, se han tomado las siguientes medidas en lo relativo a las reclamaciones recibidas relacionadas con la organización de los juegos deportivos municipales:

- ✓ Optimización de los recursos materiales existentes en el distrito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

- ✓ Reforzar la plantilla encargada de llevar a cabo los JJDDMM, así como el resto de los eventos deportivos del distrito.

SERVICIOS JURIDÍCOS

a) QUIOSCOS ABANDONADOS:

La Ordenanza Reguladora de los Quioscos de Prensa, de 27 de febrero de 2009 tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable para la instalación y funcionamiento de los quioscos destinados a la venta de periódicos, revistas, publicaciones periódicas y otros productos que de manera complementaria puedan ser susceptibles de comercialización conforme a los criterios establecidos en la misma.

El adjudicatario de la concesión tiene la obligación de retirar el quiosco por su cuenta y sin derecho a indemnización alguna, en aquellos supuestos de extinción del título habilitante establecidos en la presente ordenanza.

Cuando el adjudicatario no cumple con dicha obligación, la Administración procederá a su retirada mediante ejecución subsidiaria de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VII, del título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

b) RETRASO EN LAS TRAMITACIONES DE LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES:

La tramitación de las licencias se encuentra sometida a la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid lo cual implica un procedimiento administrativo que atraviesa distintas fases en las que no sólo está inmerso en negociado tramitador sino otras dependencias municipales y el mismo interesado.

En ocasiones, la dilación en la obtención de las licencias se debe a la falta de documentación que ha de aportar el interesado previo requerimiento, o bien, al retraso en la obtención de informes de otras dependencias municipales, del distrito o de las Áreas.

En lo que compete al negociado tramitador de este tipo de expedientes, en el ejercicio 2023 las medidas implantadas en el año anterior relativas a la dotación de personal mejoraron el incremento de la resolución de expedientes más antiguos, así como la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano. No obstante en el ejercicio 2024, de los tres puestos de trabajo que componen el negociado de Licencias y Declaraciones Responsables, uno se quedó vacante a principios de año lo que ha supuesto un sobreesfuerzo de las dos personas que componen dicho negociado y, esto unido, a la acumulación de tareas provocadas por distintas unidades del Distrito o de las Áreas de Gobierno, tal y como se ha indicado en el párrafo anterior, provoca retraso en la tramitación de Licencias y Declaraciones Responsables.

SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANISTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Debido a que el principal problema existente, que se refleja en las SyR presentadas es el retraso en la tramitación de expedientes, y teniendo en cuenta que dicho retraso en

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

muchas ocasiones no procede de la propia Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador, sino de otros servicios municipales que deben informar, no es posible anunciar la ejecución de grandes medidas, ya que nos encontramos a expensas de las medidas que tomen otros servicios o departamentos.

Sea como fuere, los medios personales existentes en la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador han aumentado a finales del año 2024, por lo que, en lo que a esta Sección concierne, en el año 2025 será posible atender más rápidamente las instancias presentadas y los expedientes en curso.

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

URBANISMO

Demora tramitación de expedientes:

Reclamaciones sobre demora de tramitación de expedientes. En todos los casos se ha procedido a informar los expedientes por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

DEPORTE

CDM Hortaleza:

Respecto a las incidencias en la climatización de frío/calor se debieron, en general, a quejas producidas en las salas interiores de trabajo en episodios de olas de calor o de un temporal más frío que hicieron que hubiera que variar la programación del horario y de las temperaturas en las salas para lo cual se dio traslado al servicio de mantenimiento para ajuste y revisión de los equipos.

Respecto a las incidencias por no funcionamiento de agua caliente en los vestuarios se dio traslado a mantenimiento para solventarlas y fueron revisadas.

CDM Luis Aragonés:

Instalación de agua caliente en los vestuarios. Se ha realizado un proyecto de inversión para su subsanación.

Instalación de climatización dentro de las salas de multiusos y de musculación. La revisión y reparación se realizó a través del correspondiente contrato de mantenimiento.

Instalación de abastecimiento para riego de los campos de futbol y suministro de agua a los vestuarios anexos, fuentes y zonas verdes. Se han realizado reparaciones puntuales por parte del servicio de mantenimiento estando en estudio la renovación integral de la red.

Instalaciones deportivas básicas

Fundamentalmente se han recibido reclamaciones respecto a los siguientes aspectos:

El alumbrado de las IDBs se vandaliza de forma recurrente modificando los relojes programadores de las instalaciones y rompiendo las cerraduras de los cuadros eléctricos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

Cada una de las reclamaciones se ha trasladado al servicio de mantenimiento para su subsanación.

Incidencias en los elementos de juego, pavimentos y cerramiento exterior:
La rotura de tableros, aros y/o porterías en determinadas ocasiones es producida por un uso inadecuado de las instalaciones o como consecuencia de la vandalización de los elementos. Cada una de las reclamaciones se ha trasladado al servicio de mantenimiento para su subsanación.

Mal estado de pavimentos. En los últimos años se ha renovado parte de los pavimentos de las IDBs del Distrito. Actualmente, se está realizando la sustitución por pavimentos de hormigón poroso en las pistas de futbol sala, baloncesto y tenis de las Instalaciones Deportivas Básicas dando buenos resultados de mantenimiento y conservación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

CULTURA

a) SUSPENSIÓN DE TALLERES MAYO Y JUNIO 2024:

- Se garantiza la continuidad de los talleres hasta finalización del curso lectivo.
- Se garantizan las mismas condiciones económicas, horarias y de profesorado para todos los talleres.
- Grado de ejecución de la medida: acabada

b) RETRASO EN EL INICIO DE CURSO 2024-2025 Y DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE DE LAS HORAS NO IMPARTIDAS.

- Se garantiza que el alumnado pueda cursar todas las horas del curso lectivo.
- Se facilita la recuperación de las horas de la manera que mejor convenga al alumnado.
- Grado de ejecución de la medida: parcial (Aún se están recuperando horas con la previsión de finalizar en junio de 2025).

DEPORTES

En relación con la situación excepcional provocada por los procesos de estabilización y la dificultad para la cobertura de las plazas vacantes, así como el correcto desarrollo de las actividades, se ha tratado de comunicar del mejor modo posible a los usuarios de instalaciones deportivas aquellos datos que al parecer desconocían, de manera que la valoración al respecto es positiva, esperando haber aclarado sus posibles dudas.

Por otro lado, en cuanto a las incidencias materiales o estructurales de las instalaciones, se han subsanado en gran medida, de modo que las molestias ocasionadas por averías, tareas de mantenimiento u obras, se han visto reducidas prácticamente en su totalidad, lo cual no descarta que se vayan produciendo nuevas circunstancias que dificulten el servicio prestado, máxime cuando algunas de las intervenciones propuestas en el plan de mejoras requieren de una importante inversión debido a su envergadura.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

Por último, con respecto a la organización de los juegos deportivos municipales, se entiende que se está realizando una organización adecuada, habida cuenta del gran número de equipos que juegan en nuestro distrito, que cuenta con el mayor número de participantes, lo cual siempre implica modificaciones en la programación que no pueden ser de gusto de todos.

De manera global, se considera que se ha ejecutado un elevado volumen de medidas y acciones correctoras de las incidencias detectadas, con un nivel de calidad adecuado, en función de los medios disponibles.

SERVICIOS JURÍDICOS

a) QUIOSCOS ABANDONADOS

Actualmente se está tramitando el Acuerdo marco de Obras del Distrito y hasta que no se produzca la adjudicación, no se podrán iniciar las actuaciones a las que hubiera lugar.

b) RETRASO EN LAS TRAMITACIONES DE LICENCIAS Y DECLARACIONES RESPONSABLES:

Durante el ejercicio 2024 se ha reforzado el personal destinado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, por lo que es plausible que durante el 2025 el tiempo estimado en la evacuación de informes se reduzca.

Por otro lado, tal y como se ha indicado en el anterior apartado, el Negociado de Licencias y Declaraciones Responsables ha perdido durante el ejercicio 2024 un efectivo de los tres que lo componían. Asimismo, durante el 2025 está prevista la jubilación de su Jefa del Negociado. Se considera importante y urgente que se refuerce dicha unidad.

SECCIÓN DE DISCIPLINA URBANISTICA Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Tal como se ha explicado en puntos anteriores, el mayor porcentaje de las SyR presentadas durante 2024 versan sobre solicitudes de información sobre expedientes o sobre instancias generales presentadas con anterioridad a la SyR, ocurriendo que en muchas ocasiones el retraso en la tramitación de los expedientes no procede de la propia Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador, sino de otros Servicios que deben informar.

Aun así, a finales de 2024 aumentaron los medios personales de la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador, por lo que los retrasos que se estuvieran produciendo en dicha Sección por falta de personal han sido subsanados a finales de 2024, y ello supondrá una medida correctora de los retrasos en la tramitación de expedientes que dará sus frutos de cara a 2025, si bien esta Sección sigue sin poder controlar los retrasos que se produzcan en los Servicios que deben informar.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

URBANISMO

A finales de 2024, se ha reforzado el equipo técnico y administrativo de Licencias del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, con el objetivo de agilizar la tramitación de expedientes y reducir los tiempos de demora.

DEPORTES

Se ha realizado la remisión de cada una de las incidencias al servicio de mantenimiento con el correspondiente seguimiento por parte de los servicios técnicos municipales, así como la ejecución de distintos proyectos de inversión para su subsanación.

En Madrid, en la fecha que consta en el margen del presente documento, que es firmado digitalmente según inscripción que figura en el mismo.

El Coordinador del Distrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ DEL POZO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 13:12:35
CSV : 1OT3YRYAFCCJJ45Q

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Previamente al análisis de las reclamaciones de las diferentes unidades, hay que mencionar que desde la Coordinación del Distrito se han gestionado en plazo todas las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos realizando una revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintas Unidades, Departamentos y Servicios de nuestro distrito, haciendo un seguimiento continuado de las incidencias que se producen en los distintos Servicios al objeto de subsanar las deficiencias observadas para poder prestar un mejor servicio y atención a la ciudadanía.

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Recibimos reclamaciones sobre expedientes de tramitación de distintos tipos de licencias y autorizaciones que, en su mayor parte, solicitan información sobre el estado de tramitación de los procedimientos o bien, dudas en la aportación de documentos o planos para su solicitud.

En todos los casos se ha facilitado al ciudadano la información sobre el estado del expediente y los pasos a seguir para continuar con la tramitación de éste.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

CULTURA

Quejas por la forma de acceso a los espectáculos que se desarrollan en el Auditorio Paco de Lucía, solicitan el reparto de entradas: se informa a los reclamantes que la apertura de puertas para acceder a todos los espectáculos en el Auditorio "Paco de Lucía" se realiza quince minutos antes del inicio de los mismos hasta completar aforo; no habiendo reparto previo de invitaciones, siendo éste un método de acceso a la sala sencillo y gratuito, que se ha mostrado como el más eficaz entre las distintas opciones implementadas a lo largo de los años.

Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Quejas sobre la variación de talleres impartidos en los centros culturales: se informa que las actividades ofertadas en los centros, varía en función de la demanda de usuarios en la temporada anterior, tanto de tipo de actividad como de niveles.
- El resto de las quejas relacionadas con los Centros Culturales son situaciones aisladas a las que se ha dado rápida solución por parte de los servicios responsables, como ha podido ser algún problema de mantenimiento de alguna de las instalaciones (calefacción, aire acondicionado…) o errores en la información de la página web.

CENTROS CULTURALES

CENTRO CULTURAL FERNANDO DE LOS RÍOS

- Reclamación por modificación de los niveles de la actividad de taichi, se aclara que la modificación se debe al aumento de solicitudes de nivel intermedio y pase de alumnos del nivel básico a este mismo nivel.
- Reclamación por eliminación de clase de pintura en horario de mañana, se informa que faltan usuarios para ese horario y existen otros horarios para la misma actividad.
- Quejas por climatización del centro, principalmente zona biblioteca.

SALAS DE LECTURA

- Quejas por climatización y falta de mantenimiento en general, iluminación y conexión wifi.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

DEPORTES

En lo que se refiere a los Centros Deportivos, para un mejor análisis de la situación y a efectos de analizar las acciones y medidas adoptadas, así como evaluar los resultados obtenidos, hemos optado por dividir la información en cuatro apartados. Por un lado, veremos los tres Centros Deportivos Municipales del Distrito (Aluche, Gallur y Las Cruces) y, por otra parte, las Instalaciones Deportivas Básicas.

CENTROS DEPORTIVOS

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ALUCHE

- Reclamaciones sobre la no utilización de las piscinas cubiertas del CDM Aluche debido a incidencias de mantenimiento tanto en la piscina de 25 como la de 50, por diferentes motivos a lo largo del año. Se fueron acomodando las clases de natación y entrenamientos, con las calles de nado libre en diferentes horarios y días para intentar no dejar sin impartir las clases.

- Notorio número de reclamaciones debido a las cancelaciones de actividades por causa del proceso de estabilización del personal laboral en los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid, desde el distrito se logró minorar la falta del personal con colaboraciones con Escuelas especializadas en la actividad necesaria. Desde el Centro Deportivo se realizaron reuniones con padres de actividades de menores para explicar la situación.

- Reclamaciones por falta de socorrista debido al proceso de consolidación de empleo del personal laboral del Ayuntamiento de Madrid, que afectaron tanto a las actividades colectivas propias del uso de piscina, como al uso de nado libre, debido nuevamente al proceso de estabilización del personal laboral, sumado a la necesidad de contar con 3 socorristas simultáneos como mínimo para garantizar la apertura de las 2 piscinas cubiertas del CDM, se adoptaron las medidas precisas para garantizar la apertura de, al menos, uno de los vasos, pidiendo en todo caso disculpas a los usuarios por los inconvenientes provocados por esta situación.

- Quejas por la falta de preparación del nuevo personal que imparte actividades, informamos que el monitor es el adecuado para realizar el seguimiento y preparación de cada actividad.

- Quejas por tener solo dos puertas abiertas de acceso al centro: es debido a medidas de seguridad y control que deben adoptarse para acceder al centro, no obstante lo cual, en breve se adoptarán las medidas organizativas precisas para facilitar la apertura de un nuevo acceso.

- Quejas sobre la tardanza para el acceso a la piscina de verano teniendo las entradas compradas por la aplicación, se informa que, aunque el sistema de compra de entradas por internet facilita el acceso de los usuarios, se hace

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

necesario el control de accesos a las mismas, para evitar la introducción de vidrio, elementos peligrosos y alcohol.

- Reclamaciones sobre el mal estado de las pistas de pádel y tenis, en estas últimas se llega a hacer unas pequeñas reparaciones. Se informa que fueron tenidas en cuenta para una obra mayor de acondicionamiento aprobada por el distrito y elevada al Área de Gobierno competente para su estudio y valoración. Continúan las reparaciones por mantenimiento para garantizar las condiciones idóneas de uso de las referidas pistas.

- Reclamaciones sobre la aplicación de reserva de plazas deportivas.

- Reclamaciones solicitando devolución de entrada o compensación en abonos deportivos o clases colectivas por cancelación debido a situaciones meteorológicas adversas, informando que los usuarios pueden solicitar el cambio de pistas exteriores por causas climatológicas hasta el siguiente día hábil al previsto para la realización de la actividad deportiva, según establece la normativa vigente.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

- Reclamaciones debido a las cancelaciones de actividades por causa del proceso de estabilización del personal laboral en los Centros Deportivos del Ayuntamiento de Madrid, desde el distrito se logró minorar la falta del personal con colaboraciones con Escuelas especializadas en la actividad necesaria.

- Reclamaciones por falta de socorrista debido al proceso de consolidación de empleo del Ayuntamiento de Madrid, que afectaron tanto a las actividades colectivas propias del uso de piscina, como al uso de nado libre.

- Quejas sobre limpieza y climatización del centro.

- Quejas de los vecinos próximos al centro por los ruidos producidos por la actividad deportiva de pickleball.

- Felicitaciones que son puestas en conocimiento de los trabajadores.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

- Quejas sobre saturación de clases, se indica que debido a las obras o incidencias en los CDM cercanos se ha visto saturada la demanda de actividades por parte de los usuarios, siendo una situación que se resolverá en poco tiempo.

- Quejas acerca de poco número de plazas en las actividades sobre todo en pilates y aquagym, con lo que crea dificultad a la hora de poder hacer la reserva y asistir.

- Reclamaciones sobre el estado de las pistas de tenis, se informa que ya se había realizado la reparación de las pistas 2 y 3, informando que se seguirán las actuaciones en el resto de las pistas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

- Reclamaciones por cierre de piscina por obras de mantenimiento, después del cierre de verano, se indica que se ha cerrado para la realización de obras de mejora por cambio de la deshumectadora que quedaron finalizadas en plazo.

- Quejas sobre la falta de limpieza en vestuario, y mantenimiento de instalaciones y máquinas deportivas, se avisa a la empresa de mantenimiento para su solución.

- Reclamaciones por agua fría en duchas, se informa de un problema con la caldera, quedando solucionado.

- Reclamaciones por climatización del centro, se informa que debido a averías producidas y no pudiendo ser reparadas por la empresa de mantenimiento, está previsto la sustitución de la bomba de calor/frio.

- Quejas por la tardanza en cubrir plazas de profesores.

INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

- Quejas principalmente por falta de mantenimiento y suciedad, así como por vandalismo, se avisa a los servicios de limpieza y la empresa de mantenimiento para reparación.

- Quejas por los horarios de uso de las IDB, se informa sobre el horario de uso de dichas instalaciones y el deber de aviso a policía.

- Quejas sobre la iluminación, se avisa para reprogramar horarios de iluminación en las IDB indicadas.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Durante el año 2024 han sido prácticamente nulas las reclamaciones sobre mantenimiento de los centros educativos, cabe destacar tres reclamaciones sobre el muro del CEIP Amadeo Vives, en las que se respondió que una vez comprobado se valora que su estado no compromete la seguridad y que se traslada a la Administración Educativa, competente por razón de la materia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Se reciben varias SYR informando sobre asentamientos de Personas Sin Hogar, se pasa informe a policía para comprobación y se activa el protocolo en caso necesario, informando al ciudadano.

Por otra parte, desde el Distrito de Latina se presta atención desde tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos en turno de mañana y de tarde.

El colectivo de trabajadores de este tipo de Centros se caracteriza por una alta rotación en sus puestos, lo que provoca situaciones en que la plantilla no se encuentra dotada en su totalidad, sumado al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado ciertas esperar para la atención social o la modificación de citas ya establecidas. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

Se han recibido quejas sobre la atención de algunos trabajadores sociales que, en todos los casos, han sido puestas en conocimiento de los responsables de Servicios Sociales para que actúen según los casos.

Se han recibido algunas quejas relacionadas con el servicio prestado con relación a la Ayuda a Domicilio y a la Teleasistencia. En estos casos, se ha mediado con las empresas que prestan el servicio para dar una solución los más adecuada posible.

Todas las reclamaciones son gestionadas de forma directa por el Departamento de Servicios Sociales. Desde este Departamento se ponen en contacto con los ciudadanos para solucionar lo antes posible las mismas.

Son mínimas las quejas recibidas de los Centros Municipales de Mayores, las cuales se centran en las cancelaciones de clases por falta de profesorado en las actividades impartidas en los distintos centros, se informa que se trabaja para la cobertura inmediata, para no dejar sin servicio a los usuarios.

CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES FUERTE DE NAVIDAD

- Quejas por cuestiones de cita previa, en todas ellas se dió respuesta a la persona interesada. En casos de necesidad de adelanto de cita, se les informó por teléfono sobre los recursos adecuados.

- Reclamaciones sobre la tardanza en comenzar servicios de ayuda a domicilio o teleasistencia, en la mayoría de los casos el problema ha sido la imposibilidad de contactar con el usuario para concertar la cita con la empresa.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES GALLUR

- Mínimas quejas sobre tardanza en resoluciones, la mayoría de los casos por falta de resolución en expedientes de la Comunidad de Madrid.

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES LOS YÉBENES

- Las quejas más recurrentes en el Centro son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o la modificación de citas ya establecidas.
- Reclamaciones sobre la dificultad de consulta telefónica con este Centro, en todos los casos se comprueba el expediente de la persona y se comprueba la cita que tienen asignadas.

CENTROS DE MAYORES

Son mínimas las quejas recibidas de los Centros Municipales de Mayores, las cuales se centran en las cancelaciones de clases por falta de profesorado en las actividades impartidas en los distintos centros, se informa que se trabaja para la cobertura inmediata, para no dejar sin servicio a los usuarios.

SALUD

Como en años anteriores, en este año 2024 las reclamaciones recibidas sobre este bloque de análisis han sido mínimas, principalmente, sobre tramitación de licencia de animales peligrosos y alguna felicitación por labor realizada en la protección animal.

MEDIO AMBIENTE

Estas reclamaciones suelen referirse en su gran mayoría a limpieza de solares, quejas por molestias de obras, colocación de isletas de aparcamiento o poda de árboles, todos estos casos de titularidad particular, donde se procede a informar al reclamante de que el sistema de sugerencias y reclamaciones no es el más adecuado para comunicar estas incidencias, indicándole cómo deben interponer este tipo de denuncias, no obstante, se pone en conocimiento del servicio competente para que giren la correspondiente visita y si lo consideran procedente incoar el expediente disciplinario correspondiente.

Se reciben reclamaciones solicitando información acerca del estado de expedientes, informandoles de la forma correcta de solicitar dicha información.

Aviso de asentamientos de personas sin hogar, donde se pasa aviso a policía para su comprobación y en caso de ser positiva la respuesta, activar el protocolo de Personas Sin Hogar.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

ESPACIOS PÚBLICOS

Sugerencias de eliminación de barreras arquitectónicas, instalación de aparca bicicletas o estacionamientos reservados para motocicletas donde se pasa para valoración al departamento correspondiente para su estudio.

Reclamaciones sobre el estado de aceras y calzadas: son revisadas por nuestros servicios técnicos los cuales pasan a comprobar lo que nos comunican los ciudadanos y se remite al Servicio competente para solucionar las incidencias que se puedan estar produciendo a la mayor brevedad posible.

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Principalmente reclamaciones sobre el exceso de reservas para estacionamiento de titulares de tarjeta de movilidad reducidad en ciertas zonas con desocupación casi total de ellas, también solicitud de verificación del tamaño de estas y sugerencias de cambio de zona por dificultad de acceso a la plaza. En todos los casos se ha comprobado dicha incidencia, adoptando las medidas necesarias en cada caso.

Sugerencia de instalación de aparcamientos para bicicletas o motocicletas, se estudia cada caso.

Quejas sobre exceso de espacio ocupado por algunas terrazas dificultando la movilidad, se realiza inspección y se abre expediente sancionador si fuera necesario.

URBNISMO

Se reciben reclamaciones solicitando información acerca del estado de expedientes, informándoles de la forma correcta de solicitar dicha información.

Quejas sobre obras donde se comprueban la legalidad de las mismas, procediendo a abrir expediente sancionador si fuera necesario, informando en algunos casos que no es medio correcto para plantear su queja, debiendo formular la pertinente denuncia para la apertura del expediente sancionador si fuera pertinente.

Reclamaciones sobre el estado de parcela privada, llevándose a cabo expediente sancionador por ser terreno municipal a favor de Cooperativa de Viviendas Jesús Divino Obrero, correspondiendo a dicha cooperativa la conservación.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En el caso de este Distrito, todas las solicitudes que se canalizan a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones tienen un carácter muy concreto, lo que impide tomar medidas de carácter general.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

Desde el órgano gestor a lo largo del año 2024 se ha tratado de transmitir a todos los actores implicados en su gestión la importancia de tratar de reducir los tiempos de respuesta, así como de tratar de dar soluciones eficaces y satisfactorias a los solicitantes. Asimismo, a raíz de determinadas reclamaciones, se han puesto de manifiesto situaciones, principalmente de mantenimiento de instalaciones, las cuales se han trasladado a los responsables de conservación y, en su caso, se ha contemplado su subsanación en los correspondientes contratos de obra.

Para el año 2025 se seguirá esta línea de trabajo tratando de mejorar los tiempos de respuesta, profundizando en la eficacia de los diferentes servicios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Desde la Coordinación del Distrito ponemos especial atención en la reducción del tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto junto con la eficacia en las soluciones y resolución de incidencias, haciendo llegar a los diferentes Servicios la importancia de tener en cuenta estos aspectos, siempre que sea posible.

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024, corresponde la valoración de éstas de forma satisfactoria, realizando un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas, así como el estudio y valoración de las sugerencias presentadas por los ciudadanos.

Hay que valorar que el sistema de Sugerencias y Reclamaciones permite establecer con la ciudadanía una comunicación directa que favorece la detección casi inmediata de situaciones a mejorar en nuestro Distrito.

Esto permite a los diferentes Servicios establecer las medidas correctoras de los asuntos de la competencia del Distrito con una mayor celeridad.

Y en los casos en que dichos asuntos son de la competencia de otros Servicios del Ayuntamiento u otras Administraciones Públicas, poner en marcha los mecanismos adecuados para su gestión.

A lo largo del año 2025 se seguirá ahondando en esta línea de actuación a los efectos de mejorar la calidad del servicio y atención prestado a los ciudadanos.

COORDINADOR DEL DISTRITO DE LATINA
Luis Jesús García Redondo

Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 03/03/2025 13:05:08
CSV : 1NA3CB47PFM4YYPO

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA

Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:18:05
CSV : 1WNXO7EIAZNQEZ3I

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

*Entre las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal en el año 2024 destacan las siguientes:*

1. Falta de profesores.
2. Falta de equipamiento.
3. Cancelación de clases.
4. Devolución de pagos.
5. Cierre del vaso de la piscina de verano.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

1. La falta de profesores se ha producido debido a que, en las instalaciones deportivas municipales, al igual que en el resto de los ámbitos de todas las administraciones públicas, se ha desarrollado un proceso de estabilización del personal, en cumplimiento de lo previsto en la normativa básica del Estado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:18:05
CSV : 1WNXO7EIAZNQEZ3I

A pesar de las múltiples complejidades técnicas que conlleva este proceso y de los cambios y renovación del personal que implica, se ha optado por mantener en funcionamiento las instalaciones durante su desarrollo en vez de optar por otras alternativas, a fin de seguir prestando a la ciudadanía los necesarios servicios deportivos.
Somos conscientes, no obstante, de las inevitables incidencias que esto produce, por lo que, con el esfuerzo adicional de todo el personal de las instalaciones deportivas y del que gestiona el proceso de estabilización, hemos trabajado para que genere las mínimas molestias posibles. Se trata en cualquier caso de una situación transitoria que tras finalizar permitirá prestar un mejor y más amplio servicio a las personas usuarias de las instalaciones deportivas.

2. Estamos comprometidos a proporcionar equipamiento en buen estado y actualmente estamos tramitando contratos para asegurarnos de que todos los usuarios tengan acceso a material adecuado y suficiente.

3. Con respecto a la cancelación de clases, debemos recordar que la programación de clases dirigidas de la temporada es totalmente móvil en situaciones puntuales de la temporada.

Desde los Centros Deportivos Municipales tenemos clases de modalidad cerrada, que conllevan una inscripción y una mensualidad domiciliada durante la temporada, y otras de modalidad abierta de reserva puntual a lo largo de la temporada.

Desde los Centros el criterio que se sigue es intentar no cancelar ninguna clase cerrada siempre y cuando las situaciones que se puedan dar lo permitan. Esta situación se ha agravado este año por el proceso de estabilización.

4. Ante las solicitudes de devolución de pagos, cabe mencionar que el pago realizado de la matrícula le sirve a los/las usuarios/as para cualquier otra actividad en escuelas municipales a lo largo de toda la temporada.

Por otro lado, una vez adquirida la tarifa no existe el derecho a devolución alguna del pago realizado conforme a lo establecido en el Acuerdo de Precios Públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casa de baños, salvo en los supuestos en los que, por causas imputables al centro deportivo, el servicio no se preste.

5. Respecto al cierre de algún vaso de piscina de verano, esta decisión se ha tomado de acuerdo con la normativa vigente para la apertura de piscinas (Decreto 80/1998, de 14 de mayo, que regula las condiciones higiénico-sanitarias de piscinas de uso colectivo, en su Artículo 19). Esta normativa establece los requisitos del personal sanitario necesarios para garantizar la seguridad de los usuarios.

Por diversos motivos justificables, se han producido ausencias de personal que no siempre el servicio de retén del Ayuntamiento puede cubrir. Nuestra prioridad es garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros usuarios. Cuando se produce esta situación se informa en el acceso al centro para que el usuario valore la adquisición de la entrada.

Nuestro objetivo es mejorar el servicio y trabajamos con los recursos con los que disponemos para optimizar el mismo, aunque en algunas ocasiones por diferentes

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:18:05
CSV : 1WNXO7EIAZNQEZ3I

causas de fuerza mayor nos falta personal. Igualmente, el proceso de estabilización ha afectado a este punto.

6. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Todos los temas expuestos en el primer punto se han abordado y se ha intentado dar solución lo antes posible y con los recursos con los que podemos contar.

Responsable de la Unidad Gestora
Alberto Merchante Somalo
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ALBERTO MERCHANTE SOMALO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://csv.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 21/03/2025 09:18:05
CSV : 1WNXO7EIAZNQEZ3I

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACION DISTRITO MORATALAZ

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 11:31:10
CSV : 1OIUXRS5Y7RTOFW2

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Las reclamaciones y sugerencias que se han realizado en la anualidad 2024 en el distrito de Moratalaz han sido muy variadas y en general se refiere a cuestiones que afectan de forma individual al solicitante.
Ninguna reclamación sobre un tema colectivo ha superado, el 6,61 % de las solicitudes presentadas. Señalamos a continuación aquellas que consideramos que, por su naturaleza, pueden afectar a la calidad de servicios que ofertamos:

- Por seguridad, no se permitió la instalación de hinchables en los colegios públicos en las fiestas de fin de curso sin el preceptivo título habilitante que permitiese garantizar las condiciones mínimas de seguridad, lo que tuvo como consecuencia la presentación de reclamaciones en la materia.
- Utilización de la reclamación, así como de la felicitación como forma de presión para no realizar los cambios de profesorado que el proceso de estabilización ha generado en las clases de pilates en el polideportivo La Elipa.
- El proceso de estabilización de la plantilla de los polideportivos ha supuesto la anulación de actividades programadas o la creación de convenios de colaboración con federaciones y clubes.
- Problemas de mantenimiento de las dos instalaciones deportivas que precisan inversiones al ser edificaciones antiguas.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 11:31:10
CSV : 1OIUXRS5Y7RTOFW2

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

- En relación a los hinchables, se les ha solicitado los permisos para la instalación de hinchables en las fiestas de fin de curso de los colegios se ha solicitado toda la documentación necesaria que asegure la seguridad de los mecanismos

- Falta de profesorado en los polideportivos y anulación de actividades. Al no depender del distrito la contratación de personal, este tipo de reclamaciones no son subsanables. Cuando se producen es porque desde el polideportivo se han agotado todas las posibles soluciones para continuar con la prestación de la actividad.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Tal y como se describe en los apartados anteriores, cada causa lleva implícita una acción correctora, el indicador sería la ejecución de esa medida.

Desde el distrito de Moratalaz, además de dar una respuesta a la ciudadanía sobre aquello que le preocupa, se intenta resolver el motivo que provocó su reclamación si es competencia directa en la anualidad en que se produce.

Cuando las reclamaciones se refieren a roturas o reformas de instalaciones municipales, los técnicos municipales comparten con la vecindad la necesidad de mejora, y al ser preciso realizar una inversión, depende de la existencia de crédito presupuestario para esa anualidad, o bien, se contempla para el siguiente año.

La falta de prestación de actividades por carencia de personal es un tema que preocupa por carecer de las herramientas necesarias para su solución.

El indicador más valido es la reiteración de la reclamación. La ciudadanía cuando el problema continuo, persiste poniendo reclamaciones hasta que se resuelve la incidencia o bien se le informa que lo que solicita no es posible

El Coordinador del Distrito de Moratalaz
Gonzalo Ruiz Gálvez
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

GONZALO RUIZ GALVEZ - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 26/03/2025 11:31:10
CSV : 1OIUXRS5Y7RTOFW2

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO PUENTE DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2024 referentes al Departamento de Servicios Sociales han sido en total 114. 3 felicitaciones. 3 sugerencias y 108 reclamaciones, lo que supone un 94,73% de las entradas registradas.

Agrupadas por áreas podemos apreciar que:

Atención al público, citación, gestión y tramitación de expedientes.

Se han planteado un total de 69 quejas en este ámbito, lo que supone un 69% del total de quejas o reclamaciones recibidas. Por lo tanto, el mayor número de reclamaciones presentadas se encuentra en esta submateria y se refieren principalmente a largas listas de espera para ser atendidos, demora en la tramitación de sus expedientes, falta de respuesta desde los centros a sus llamadas telefónicas, continuos y a veces reiterados cambios de cita por falta de personal, así como a los cambios de profesionales de referencia debido a bajas laborales, traslados, procesos de estabilización…

El Departamento de Servicios Sociales cuenta con 17 vacantes y 4 bajas laborales lo que supone por un lado una carga de trabajo que es percibida por la ciudadanía y, por otra parte, incide en las listas de espera, en las dificultades para contactar con el centro o el retraso en las ayudas y otras gestiones.

Centros Municipales de Mayores.

Durante el 2024 las quejas relacionadas con los centros municipales de mayores han sido 19 (17,59% del total). Los temas planteados aquí son variados. Algún problema puntual de inscripción en talleres o excursiones, solicitudes de cambio de centro, dificultades en el acceso de personas con discapacidad a viajes organizados por los CMM…. Si bien cabe destacar que el mayor número de reclamaciones se refieren a las deficiencias en los edificios y material deteriorado de los centros, así como a la escasez de comida y/o poca calidad en los comedores y cafeterías.

Campamentos urbanos para niños de 3 a 12 años.

Las quejas respecto a esta actividad se han debido principalmente a la demora sufrida en la publicación de los listados. No se pudo mantener la fecha de publicación inicialmente prevista, ya que hubo un retraso en la adjudicación del contrato por causas no imputables a este Departamento. Una de las empresas licitadoras interpuso un recurso que provocó una demora en la adjudicación definitiva del mismo.

Felicitaciones al personal de los Centros de Mayores y Servicios Sociales.

La atención recibida por parte de la población en situaciones de dificultad es valorada de manera positiva por la población, aunque eso se suele reflejar más en el contacto directo que en el sistema de reclamaciones y sugerencias. Se han recibido 3 felicitaciones relacionadas con la atención de las trabajadoras sociales y otras actuaciones.

Otras.

Se han presentado 4 quejas (3,7 % del total) en relación con dispositivos o servicios destinados a personas mayores. Estas se han remitido a la Dirección General de Mayores del Área de Gobierno de políticas Sociales, Familia e Igualdad al tratarse de su competencia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

Por último, se han recibido 15 quejas relacionadas con asentamientos de personas sin hogar en diferentes puntos del distrito. Las personas que presentan los escritos manifiestan situaciones de suciedad, ruidos e inseguridad en estas zonas.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Se están implementando y aumentando donde ya se hacían, el número de grupos informativos sobre los temas de mayor demanda de atención. Con esta medida pretendemos agilizar listas de espera y dar una respuesta más inmediata a la ciudadanía.
- Se han trasladado a los órganos competentes la necesidad de una contratación rápida en situaciones de incapacidad temporal, así como de nuevos profesionales en todas las categorías en las plazas vacantes. Con ello buscamos la mejora de la atención telefónica y presencial. Además. la llegada de nuevos profesionales (auxiliares de servicios sociales) a los centros para implementar el nuevo Servicio de Información y Atención (SIA) puede ayudar también a mejorar esto.
- Las direcciones de los respectivos centros ante las quejas recibidas han tomado contacto con las personas que se han sentido mal atendidas y con los profesionales de referencia en su caso, buscando soluciones.
- Seguimos impulsando la comunicación con la ciudadanía a través del mail y se evidencia que cada vez más personas utilizan este sistema de comunicación, para pedir citas, contactar con los centros, solicitar algún tipo de información u orientación puntual... Es necesario seguir avanzando en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.
- Respecto a las incidencias que se hayan podido producir en algún momento en las excursiones de los centros de mayores, indicar que se está aplicando la instrucción aprobada por el Área en el que se garantiza la reserva de plazas para personas con discapacidad.
- Se ha trasladado a la Junta de Distrito las quejas manifestadas en cuanto a incidencias técnicas de los edificios.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

- El principal problema es que ante la falta de personal la calidad de la atención ha disminuido. La ciudadanía tiene serias dificultades para acceder telefónicamente a los centros, conseguir una cita con inmediatez, retraso de algunas prestaciones sociales entre otras.
- El acceso de los ciudadanos a los centros vía telefónica no se ha solucionado, sino que se ha visto incrementado debido al crecimiento de la demanda social, situaciones que precisan una atención muchas veces, sino urgente si prioritaria, en un espacio de tiempo corto, motivadas por necesidades básicas como alimentación, vivienda.
- La marcha continua de profesionales, muchas veces a áreas que nada tienen que ver con lo social, debido a la presión asistencial sufrida o las situaciones de incapacidad temporal de otras profesionales, conlleva la asunción de las tareas de estas compañeras en una plantilla ya mermada, mayor demora en la atención a la ciudadanía (listas de espera), la

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

imposibilidad de atender el teléfono, la formación continua en el mejor de los casos, de profesionales que vienen de manera temporal.

- El número de quejas en cuanto a la atención social primaria ha aumentado respecto al año 2023 pasando de 59 a 69. Destacando aquellas que tienen que ver con la lista de espera y los continuos cambios de cita, motivado todo esto por lo ya desarrollado.
- Se va haciendo un uso cada vez mayor de 010 y cita previa, aunque el acceso a este sistema es muy desigual entre unos centros y otros donde las personas que desean ser atendidas siguen yendo con carácter presencial a solicitar esa atención.

UNIDAD DE DEPORTES

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024 en la Unidad Deportes

Remitida a esta Unidad Excel conteniendo las Sugerencias y reclamaciones recibidas en la Unidad Gestora Coordinación del Distrito Puente de Vallecas, se han extraído 713 registros, correspondientes a la categoría "Deportes".

Estas, se han filtrado asimismo para obtener aquellas tramitadas específicamente por la Unidad de Deportes y aquellas que lo han sido por cada uno de los cuatro Centros deportivos (CDMS) del Distrito.

El resultado ha sido la obtención de 461 Sugerencias y reclamaciones tramitadas durante 2024 por los CDMS del Distrito y 252 Sugerencias y reclamaciones tramitadas durante 2024 por esta Unidad.

Trasladadas las SYRCI correspondientes a los CDMS y analizadas por las Direcciones de cada uno de ellos, se recogen en este documento los informes aportados por estas Direcciones, tras el análisis de las SYRCIS recibidas en esta Unidad:

UD.DPORTES	IDBS							
	MANT/CONSER	CIERRE	ILUMINACIÓ	PROGRAMACIÓ	FELICITACIONES	SUGERENCIS IDBS-CDMS	SUGERENC ACTIVIDS-CLASES	TOTAL
Nº RECLS	31	60	6	113	17	19	6	252
% respecto	12,30	23,81	2,38	44,84	6,75	7,54	2,38	100,00

- INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS:

- MANTENIMIENTO Y CONSERVACION: **31 reclamaciones** relativas a necesidad de mejoras en el campo de rugby de la IDB LOS ARBOLITOS. Las mejoras se refieren principalmente a la necesidad de ampliación y mejora de los **vestuarios y a la creación de zonas de sombra** para espectadores, que otorguen al espacio características para ser considerado refugio climático.
- MOBILIARIO E ILUMINACION: **6 reclamaciones** referentes a reiterados fallos de los temporizadores que controlan la programación de encendido y apagado de la iluminación, el mantenimiento del equipamiento deportivo de las pistas deportivas: canastas, porterías, cierre perimetral, conservación del material (porterías, vallados...) en las instalaciones deportivas básicas.
- CIERRE: **60 reclamaciones** tras finalización el contrato de contrato de Servicios denominado "***Servicio de entrenamiento personal CUBO GYM***."

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

- CLASES y ACTIVIDADES:

  - PROGRAMACION: **113 reclamaciones** por el fin del contrato de escuelas deportivas del Distrito, el 11 de marzo de 2025.

- FELICITACIONES a MONITORES Y PROFESORADO de CLASES y ACTIVIDADES: 17 felicitaciones para los monitores de "***Servicio de entrenamiento personal CUBO GYM"***, principalmente para aquellos que entrenaron en el cubo sito en Cl. Garcia Espartero.

- SUGERENCIAS:

  - INSTALACIONES Y CENTROS: **19 sugerencias** relacionadas con limpieza, iluminación, mobiliario, cierre y nuevas instalaciones.
  - CLASES ACTIVIDADES O TALLERES: **6 sugerencias** relativas a la necesidad de aumento del número de plazas para recibir clases y también de monitores y a la mejora en organización de competiciones.

A la vista de la enumeración del tipo y contenido de las reclamaciones recibidas, referidas específicamente al **Uso libre de instalaciones deportivas básicas (IDBS)** se observa que constituyen gran parte de las recibidas.

Son presentadas por personas usuarias que manifiestan deficiencias en el equipamiento deportivo de estas instalaciones tales como roturas de aros de las canastas de baloncesto, de las redes de las porterías de los campos de fútbol, la ausencia de iluminación nocturna adecuada, la existencia de iluminación improcedente a altas horas de la madrugada, o la vandalización de las cajas de registro de la infraestructura eléctrica de las instalaciones.

Durante 2024, se reiteran dos motivos en las reclamaciones referidas a las IDB del Distrito Puente de Vallecas, como son el ruido y la suciedad. Ambos son el resultado de usos inadecuados ajenos al deporte, de alguna de estas instalaciones deportivas, por personas incívicas que comprenden desde dejar en ellas basura y residuos, hasta utilizarlo como zona de recreo para mascotas diversas.

En particular, el club VALLECAS RUGBY UNIÓN, entidad beneficiaria de la IDB campo de rugby Los ARBOLITOS ha presentado **31 reclamaciones, que representan el 12,30 % del total**, en relación con la necesidad de proveer de sombra en las gradas para considerar la IDB como posible refugio climático, así como a la necesidad de ampliación y mejora de la dotación de vestuarios.

Las relativas a **Clases y escuelas deportivas**, hacen referencia tanto a las clases y actividades impartidas en los Centros deportivos municipales, como a las escuelas deportivas contratadas por el Distrito, cuya impartición se realiza en los centros educativos solicitantes de actividades extraescolares.

En la tabla anterior se especifican por separado las recibidas acerca de la "Programación" deportiva y las recibidas por "Actividades y clases". El total de ambas categorías asciende a 119 reclamaciones, que representan el 47,22% del total recibidas.

Acerca de las primeras, **Clases impartidas en los Centros deportivos municipales**, se han producido incidencias significativas en 2024 debido a los procesos de estabilización del personal laboral e interino. Estos procesos han alterado la asignación de profesores y monitores deportivos y en algunos casos las actividades han carecido de profesional competente para su impartición, por lo que han sido suspendidas y ello ha motivado la interposición de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

reclamaciones por las personas incluidas y participantes en las programaciones deportivas de los CDMS del Distrito.

En cuanto a las reclamaciones debidas a la finalización del ***servicio de entrenamiento personal CUBO GYM***, equipamiento deportivo sito en vías públicas y zonas verdes del Distrito, mediante adjudicación de un contrato de servicios de un año de duración, la ciudadanía ha manifestado su interés en continuar con estos equipamientos, mediante el envío de Felicitaciones a los profesionales deportivos que impartieron el servicio de entrenamiento personal. También se han presentado reclamaciones solicitando su continuación.

Por lo que se refiere a las segundas, la impartición de **escuelas deportivas como actividades extraescolares en los centros educativos del Distrito**, la decisión de suspensión de estas actividades durante el último trimestre del curso 2024/2025, tras la finalización del contrato en el mes de marzo de 2025 ha motivado la presentación de decenas de reclamaciones a este respecto.

Por otro lado, se han recibido **17 felicitaciones que representan el 6,75%** del total, por el buen trabajo realizado por dos de los monitores de la adjudicataria del servicio de entrenamiento personal con CUBO GYM, equipamiento sito en vías públicas y zonas verdes del Distrito, mediante un contrato de un año de duración. Estas 17 felicitaciones para los monitores de "***Servicio de entrenamiento personal CUBO GYM"***, se dirigen principalmente para aquellos que entrenaron en el cubo sito en Cl. Garcia Espartero.

En cuanto a las sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con las obras de rehabilitación y adecuación de los CDM Angel Nieto, Entrevías, Palomeras, Wilfred Agbonavbare e Instalación Deportiva Vallecas (Piscinas de Vallecas), son las direcciones de cada uno de estos Centros Deportivos quienes mediante informe específico, exponen a continuación del Informe de las SYRCY de la Unidad de Deportes, la relación de reclamaciones recibidas, tanto en pabellones polideportivos, piscinas climatizadas y de verano, así como aquellas relacionadas con el cierre de las salas de musculación, la programación deportiva, la atención a ciudadanía usuaria por el personal público y el estado de las instalaciones deportivas de los centros.

UD.DPORTES	IDBS-CDMS	TOTAL RECIBIDas	713					
	MANT/CONSER	CIERRE	ILUMINACIÓ	PROGRAMACIÓ	FELICITACIONES	SUGERENCIS IDBS-CDMS	SUGERENC ACTIVIDS-CLASES	TOTAL
Nº RECLS	31	60	6	113	17	19	6	252
% respecto	12,30	23,81	2,38	44,84	6,75	7,54	2,38	100,00

% correspondiente a la Ud deportes sobre total de las 713 SYRCI recibidas	35,34 %

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En lo referido al MANTENIMIENTO Y CONSERVACION, comprensivo del Mobiliario e iluminación de las INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDBS), se mantiene con el Servicio Técnico del Distrito estrecha colaboración para el traslado de avisos de la ciudadanía cuando afectan al suministro eléctrico y se producen fallos y averías. En el Cap. 6 del Presupuesto de gastos en vigor, se prevén inversiones para la rehabilitación de alguna de estas IDBS.

Asimismo, se da traslado de inmediato de incidencias y problemas para su inmediata solución y reparación, a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del Distrito. Sin embargo, se ha comprobado que la adjudicataria actúa con dilación y escasa verificación de la corrección de los trabajos efectuados.

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY
MADRID

En lo relativo a las reclamaciones producidas por finalización e interrupción de CLASES y ACTIVIDADES, las alternativas ofrecidas a la ciudadanía tras finalización de los contratos de Servicios denominados respectivamente "Servicio de entrenamiento personal CUBO GYM" el 31/12/2024 y "Servicio de impartición de Escuelas deportivas municipales" el 11/03/2025, son las siguientes:

Aprobación por el Pleno del Distrito, en la sesión celebrada el 8 de enero de 2025, de acuerdo instando a continuar con dicho Servicio de entrenamiento personal CUBO GYM. Mantenimiento de dos de estos cubos en los CDEMS del Distrito: ENTREVÍAS Y WILFRED AGBONAVBARE.

Asimismo, se encuentra en tramitación el expediente de contratación de las Escuelas deportivas municipales para el curso 2024/2025, cuyo inicio previsto es el 15/09/2025.

En lo referido a la necesidad de aumento del número de plazas para recibir clases, así como al aumento del número de MONITORES Y PROFESORADO de CLASES y ACTIVIDADES, se ha solicitado modificación e implementación de la RPT actual mediante cobertura de plazas vacantes, mediante traslado de personal desde los centros cerrados por obras en el Distrito y se ha reprogramado la actividad de clases y talleres atendiendo al número actual de docentes deportivos disponibles (d.d.d.).

Para su ejecución en 2025, se ha previsto como inversión, en el ***Capítulo 6, app. 63200 "Reforma de Edificios y otras construcciones"***, con cargo al PEP 2025/000283, en el programa **34201, la cantidad de TRESCIENTOS MIL EUROS, (300.000,00.-), destinada a reparación y rehabilitación de las Instalaciones deportivas básicas (IDB´s) del Distrito.**

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En el año 2023, se enunciaron las acciones y medidas correctoras a desarrollar en el ejercicio 2024. Realizado el seguimiento de estas, se ha comprobado su eficacia, al haber disminuido significativamente reclamaciones al respecto.

Dado que la evaluación de las acciones y medidas correctoras previstas se desarrolla de manera continuada a lo largo del ejercicio, se procura la corrección de las desviaciones tan pronto se detectan. A este respecto, en la Unidad de Deportes del Distrito un indicador válido que permita aportar referencias sobre la eficacia real de las medidas implementadas resulta ser la disminución significativa del número de reclamaciones en relación con el equipamiento de los centros deportivos, con el funcionamiento de las actividades, con el mantenimiento de las instalaciones o con la gestión online de las reservas en espacios deportivos.

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES -CDMS–

En este apartado se reproducen los datos aportados por las Direcciones de los CDMS del Distrito, una vez analizada la información relativa a las SYR en cada uno de los centros, durante el año 2024.

El cuadro siguiente recoge los datos aportados por los CDMS y se relacionan estos con las 713 SYR recibidas en la Unidad de Deportes, pues esta es quien, una vez recibidas por la aplicación, las distribuye para su respuesta y resolución a los distintos CDMS del Distrito.

CDMS	Observcs.	Nº TOTAL RECLS	Normas	Instalaciones	Obras, Mant y Limp	Clases y Escuelas	Seguridad	Material	Procedimiento s/Tecnología	Felicitaciones
ANGEL NIETO	CERRADO x obras DESDE EL 1º/07/2024	35	0	6	17	16	0	0	0	0
% peso porcentual	-------	5,61	-------	0,84	2	2	-------	-------	-------	-------
ENTREVÍAS	-------	86	12	42	8	10	3	7	2	2
%peso porcentual	-------	12	2	6	1	1	0,42	1	0,28	0,28
PALOMERAS	-------	215	0	117	0	96	0	0	0	2
% peso porcentual	-------	30	-------	54%	-------	45%	-------	-------	-------	1%
WILFRED AG	-------	120	19	22	33	22	0	0	19	5
% peso porcentual	-------	17	17%	19%	28%	19%	-------	-------	17%	4%

Información de Firmantes del Documento

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

MADRID

En la información relativa al CDM ANGEL NIETO contenida en esta tabla, se han agrupado las reclamaciones relativas al mantenimiento de la instalación y a las Clases y escuelas.

1. CDM ANGEL NIETO e INSTALACIÓN DEPORTIVA VALLECAS - Piscina de Vallecas

Durante 2024, han sido asignadas en el CDM ANGEL NIETO, 35 SYRs, en comparación con el año anterior en el que se asignaron 149, hay un descenso considerable, pero tenemos que señalar que la instalación solo ha permanecido abierta únicamente seis meses, debido a la realización de obras de rehabilitación por lo que, si tenemos en cuenta la mitad de las SYR recibidas el año anterior 75, tenemos un 46,7% menos relativas a esta instalación en los meses que ha permanecido abierta.

A.- INSTALACIONES Y CENTROS

- CIERRE por obras: 6 reclamaciones del CDM Ángel Nieto.
- OTROS, limpieza, normas de uso, trato del personal, vestuarios: 13 reclamaciones por diversos motivos

B.- CLASES ACTIVIDADES O TALLERES

- PLAZAS y SESIONES: 5 reclamaciones solicitando más sesiones y número de plazas en las actividades deportivas del centro.
- PROFESORADO Y MONITORES: 2 reclamaciones por ausencia de personal y cambio inopinado de monitores
- Climatización e iluminación: 4 sugerencias por diversos motivos.
- OTROS: horarios, cancelaciones, programación: 9 reclamaciones por varios asuntos.

La IDM Vallecas durante la temporada 2024 ha permanecido cerrada para la realización de las obras necesarias para la adecuación a la normativa vigente, ha habido 10 reclamaciones todas ellas referidas a la no apertura de esta en la temporada de verano. CIERRE por obras: 10 reclamaciones presentadas.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Durante el tiempo que ha permanecido abierta la instalación en el año 2024, se tomaron medidas relativas a la programación de clases, limpieza y se ha intentado en la medida de los posible agilizar las reparaciones que debe realizar la empresa de mantenimiento, algunas de ellas como la climatización e iluminación y vestuarios han dado lugar a la realización de obras integrales en la instalación que se están realizando a lo largo del año 2025.

A pesar de que se realizó una programación más acorde con el número de trabajadores deportivos que existe en la instalación para evitar que las situaciones de ausencia de este personal implicaran cierre de clases o cambios de profesores, en ocasiones se han tenido que o bien cerrar clases o bien cambiar profesores porque han concurrido más de un profesor en esa situación y la cobertura de las ausencias por It tardan como mínimo 15 días hábiles desde la solicitud de éstas.

Para el año 2025 la previsión es que la instalación esté cerrada por las obras que se están llevando a cabo en la misma.

A la apertura del centro en el año 2026, las reclamaciones relativas al cierre de la instalación, así como las referidas a climatización e iluminación, vestuarios estarán subsanadas porque están siendo reparadas con las obras que se están acometiendo en la instalación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Mantenimiento Regular: Asegurarse de que las instalaciones estén bien mantenidas y en buen estado. Esto incluye la reparación de equipos dañados, la limpieza regular y la actualización de las instalaciones según sea necesario ha favorecido a la reducción de quejas por parte de los usuarios.

Mejoras en la Infraestructura: La inversión en mejoras como pavimentos antideslizantes en las pistas de baloncesto, en la iluminación LED para una mejor visibilidad y seguridad, vestuarios más accesibles, reparación de los sistemas de frio y calor, que quedaran subsanadas con las obras que se están realizando actualmente y limitaran el número de reclamaciones sobre estos aspectos.

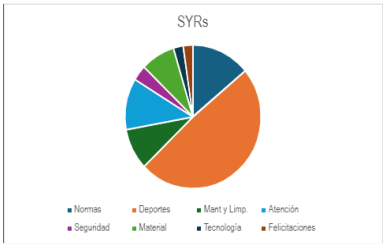
Comunicación Eficaz: Mantener una comunicación abierta y transparente con los usuarios sobre cualquier cierre temporal o mantenimiento programado. Esto puede ayudar a gestionar las expectativas y reducir las quejas.

Capacitación del Personal: Asegurarse de que el personal esté bien capacitado para manejar las quejas de manera efectiva y proporcionar un excelente servicio al cliente, se les autorizado a la realización de cursos de habilidades, resolución de conflictos, manejo de la aplicación, etc.

2. CDM ENTREVÍAS

Durante el transcurso del año han sido asignadas al CDM Entrevías 86 SYRs. Comparando con el ejercicio anterior, se observa un ligero descenso (24.56%) en relación con las 114 recibidas en el 2023. Según categorías, se dividen de la siguiente forma:

Motivo	SYRs
Normas	12
Deportes	42
Mant y Limp.	8
Atención	10
Seguridad	3
Material	7
Tecnología	2
Felicitaciones	2



RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución durante el año 2023 con objeto de subsanar deficiencias o mejorar el servicio municipal.

Las medidas adoptadas por la dirección del centro en respuesta a las reclamaciones recibidas se centran en mejorar la comunicación y la gestión de las instalaciones deportivas. Para abordar las quejas relacionadas con las normas, se está trabajando en la creación de carteles informativos personalizados y un sistema de información digital accesible mediante códigos QR. Esto permitirá a los usuarios conocer mejor el funcionamiento y las normas de las instalaciones, facilitando su adaptación y reduciendo la frustración.

En cuanto al servicio deportivo, se está desarrollando una programación más realista y acorde con el nivel de ausencia del profesorado. De esta manera, se podrán cubrir las clases cuando uno o varios profesores falten, evitando la cancelación de actividades programadas. Además, las reclamaciones relacionadas con la programación se han reportado a la dirección deportiva para su estudio y mejora.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

Respecto al mantenimiento y la limpieza, se ha trasladado a las empresas de mantenimiento la percepción de los ciudadanos sobre la falta de mantenimiento. El objetivo es reducir los tiempos de espera en la ejecución de reparaciones y mejorar la calidad del servicio. También se ha planificado la sustitución de taquillas en los vestuarios femeninos y la mejora de la iluminación en las pistas polideportivas.

En relación con la atención al usuario, se ha informado a los responsables de las instalaciones (ROIs) sobre las reclamaciones que reflejan una percepción negativa del trabajo del personal municipal. El objetivo es trasladar esta información a todo el personal para corregir actitudes que puedan ser percibidas como falta de atención y mejorar la experiencia de los usuarios.

Para mejorar la seguridad en las instalaciones, se incrementará la vigilancia en los vestuarios femeninos y se colocarán carteles informativos en la entrada de estos. Además, se han tomado medidas para mejorar la seguridad en la sala de musculación.

En cuanto al material, se ha procedido a la renovación de las máquinas en la sala de musculación y se ha retirado el material defectuoso. También se está llevando a cabo un estudio para instalar el material necesario en los baños y duchas.

Finalmente, se han abordado los problemas tecnológicos relacionados con las plataformas digitales y la aplicación Madrid Móvil, con el objetivo de mejorar su funcionamiento y facilitar su uso por la ciudadanía.

3. CDM PALOMERAS

De las 215 reclamaciones (213) y felicitaciones (2) asignadas al CDM Palomeras, el 50% aproximadamente se corresponden con la categoría de clases y actividades (96) y el otro 50% se corresponden con la categoría de instalaciones y centros. El resto de las categorías carecen de relevancia.

En cuanto a los motivos de terminación cabe destacar que el mayor número fueron a consecuencia de actuaciones municipales correctas (107). Las actuaciones incorrectas ascendieron a 77, las que no era posible lo que solicitan fueron 25, las derivadas a futuros estudios 7 y, finalmente, se registraron 2 felicitaciones.

En cuanto al sexo de los reclamantes las formuladas por mujeres fueron más del doble de las formuladas por hombres, siendo la franja de edad reclamante más numerosa la comprendida entre los 45 y los 64 años en ambos sexos.

El tipo de canal de entrada utilizado fue mayoritariamente por Internet, bien por móvil (92), bien a través del portal del ayuntamiento de Madrid (69). Las quejas presenciales (16) se han vinculado a problemas puntuales en el servicio coincidentes temporalmente con asistencias a clases o actividades de los/as reclamantes.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución durante el año 2023 con objeto de subsanar deficiencias o mejorar el servicio municipal.

Durante el primer semestre de 2024 muchas de las quejas vinculadas al cierre de instalaciones o unidades hacían alusión a la demora en la apertura de la sala de musculación, una vez que a partir del verano se puso en servicio, dejaron de recibirse quejas en este sentido.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

Durante el segundo semestre han sido relativamente frecuentes las peticiones de aumento del cupo en las clases más demandadas y dificultades para obtener plaza en algunas clases abiertas ofertadas porque en cuanto se ponían a la venta las reservas, en pocos minutos se agotaban. Pese a que en algunas clases se aumentó el cupo ligeramente y se abrió alguna clase más, este desequilibrio entre oferta y demanda no cesará mientras no se vuelva a abrir el CDM Ángel Nieto tras finalizar las obras de reforma que se están llevando a cabo

Se redujo el número de quejas solicitando mayor equipamiento en los vestuarios de piscina climatizada a raíz de colocar jaboneras y algunas perchas más, si bien no se pudieron agregar más bancos por sus reducidas dimensiones

Muchas de las reclamaciones recibidas tienen que ver directa o indirectamente con el deficiente mantenimiento de la instalación, fruto del deficiente desempeño de las obligaciones contraídas por la empresa adjudicataria del mantenimiento integral. Si al escaso mantenimiento le añadimos la insuficiente inversión destinada a obra nueva y reformas, el número de reclamaciones de esta naturaleza posiblemente irán en aumento salvo que ambas carencias se subsanen.

La temporada de verano transcurrió con relativa normalidad y el único hecho diferencial generador de reclamaciones adicionales fueron las jornadas de huelga que se convocaron, circunstancia que se intentó gestionar de la mejor manera posible para que el impacto en la ciudadanía fuera el menor posible.

En los dos últimos meses del año han aumentado notablemente las reclamaciones relacionadas con la supresión de clases a raíz del proceso de estabilización del personal interino llevado desde la DG RRHH, situación que en parte se atenuó con las movilidades que desde el CDM Ángel Nieto al CDM Palomeras se llevaron a cabo.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

Las incidencias en las clases y servicios (suspensiones, cambios de profesor, etc.,) como consecuencia de la ausencia del personal técnico motivado por IT, procesos de estabilización y otro variado cumulo de circunstancias, se mitiga y aminora debido a la gestión ágil de los directores de los Centros deportivos, la Unidad de Deportes y la Coordinación del distrito en la solicitud de estas coberturas y adopción de medidas tendentes a que se reduzcan las incidencias en la prestación de los servicios.

Las incidencias en las instalaciones como consecuencia de un mantenimiento deficiente, se esperan atajar por parte de los Servicios Técnicos competentes de la Junta Municipal, mediante la tramitación y adjudicación del nuevo contrato de mantenimiento integral, a la vez que se efectúe un seguimiento más exhaustivo del desempeño y obligaciones contraídas por la nueva empresa, con el fin de que acometa y solvente cuantas averías e incidencias se susciten, de la mejor manera y con la máxima celeridad posible.

4. CDM WILFRED AGBONAVBARE

Durante 2024 se recibieron un total de **120 reclamaciones** asignadas al CDM Wilfred Agbonavbare que podríamos agrupar en 6 grandes grupos:

1.	Instalaciones y equipamientos:	19%
2.	Obras y mantenimiento:	28%

Información de Firmantes del Documento
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY
MADRID

3.	Clases y escuelas:	19%
4.	Procedimientos administrativos:	17%
5.	Felicitaciones:	4%
6.	Normativas:	17%

En 2024, se recibió el mismo número de reclamaciones que en 2023. Si en 2023 gran número de reclamaciones se debieron al cierre temporal de la piscina ordenado por el Departamento de Salud Ambiental de la Subdirección General de Salud Pública, del Ayuntamiento de Madrid, en 2024 se ha debido al retraso en la renovación de la sala de musculación (solamente por ese motivo hemos recibido 20 reclamaciones) que no estuvo operativa hasta septiembre. La otra causa ha sido la suspensión de actividades debido a la falta de monitores creada por el proceso de consolidación de empleo temporal.

A la vista de los datos generales, sigue destacando, con el 47% las reclamaciones relacionadas con la instalaciones y equipamientos, por un lado, y obras y mantenimiento por otro, que están íntimamente relacionados. El principal problema de los equipamientos es su obsolescencia y/o un déficit de mantenimiento e inversión.

En el apartado de Instalaciones y equipamiento el elevado número de reclamaciones informan del estado y antigüedad de los equipamientos de la sala de musculación, concretamente de los aparatos de tonificación que datan del 2003 y de vestuarios de unidades exteriores que se cerraron o están pendientes de renovación.

En cuanto a obras y mantenimiento cabe destacar las relacionadas con el estado del césped del campo de futbol 7 (que ha provocado su cierre) y a las distintas averías que afectan a la climatización, el agua caliente y elementos auxiliares que tardan en repararse o directamente no se reparan, (caso de los secadores)

Si en 2023 las reclamaciones sobre clases y escuelas experimentaron un importante descenso, en 2024 han tenido un importante repunte, que como adelantamos antes, es debido a la falta de monitores y cierre de algunas clases afectadas por el proceso de consolidación del empleo temporal que ha dejado plazas sin cubrir o se han cubierto con monitores con distinta especialidad deportiva. Todo ello unido al cierre temporal del CDM Ángel Nieto que ha provocado un aumento de la demanda en todos los centros deportivos del Distrito.

También aumenta, con respecto al 2023, las reclamaciones sobre procesos administrativos, pasando del 10% al 17%. En este grupo encontramos reclamaciones sobre listas de espera, problemas con la gestión de las bajas de domiciliación de recibos y al desconocimiento de la normativa por parte de los usuarios/as con un aumento de las quejas por las colas en determinado periodo de la temporada. El proceso de renovación de temporada ha sido especialmente conflictivo debido al cambio de criterio de la DGD que ha obligado al pago de la “Tarjeta Deporte Madrid” en ventanilla.

Con respecto al 2023, hemos creado una nueva categoría sobre normativas, el 2024 se insistió en el control de accesos de pistas exteriores y campos de futbol en cumplimiento de la normativa de abono de la tarjeta para entrenamientos. Se unificó un acceso único para facilitar dicho control.

Por último, y para tener en cuenta para un futuro, siguen llegando quejas por falta de asientos para los espectadores, aunque en escaso número.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución durante el año 2023 con objeto de subsanar deficiencias o mejorar el servicio municipal.

En cuanto a la sala de musculación, se renovó en su totalidad en septiembre de 2024.

Tras el proceso de consolidación de empleo temporal se han ido cubriendo las plazas vacantes de forma provisional y está previsto que en 2025 se cubran de forma definitiva.

El cierre de accesos en pistas polideportivas en 2024 pasó de ser una operación puntual a permanente por la necesidad de controlar los accesos irregulares. Para ello se estableció un solo punto de acceso que se va a mantener permanentemente.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

La programación de clases abiertas, unida al carácter dinámico y flexible de la misma ha supuesto nueva forma de relación con nuestros alumnos/as. A medida que éstos se han familiarizado con las aplicaciones y procedimientos las reclamaciones han disminuido.

Los procedimientos administrativos están reglados por diferentes Decretos e Instrucciones. En la mayoría de los casos la reclamación se produce por desconocimiento u olvido de los mismos. Desde el centro se informa y resuelven todas las dudas.

El cierre de accesos en pistas polideportivas para mejorar el control de accesos irregulares permitió detectar 240 personas que no habían abonado la correspondiente tarjeta de entrenamiento.

UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

El estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con el **funcionamiento de los Centros Culturales y Socioculturales y de la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario** del distrito, se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques.

En el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, calle Risco de Peloche 14:

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con los talleres culturales: queja hacia la monitora del taller de manualidades, queja de monitor de bailes de salón, queja de monitor de Yoga, solicitud devolución clases no dadas de pilates y técnicas de memoria, cambio de profesores en el taller de pilates, y avisos por falta de profesor con poco tiempo en pilates y gimnasia, cancelación de visita del taller de Conocer Madrid, sin avisar (5 reclamaciones), incrementar horarios del taller de francés.
- Sobre el material en las clases de los talleres culturales: solicitan alfombrillas antideslizantes en el taller de Yoga, material en el taller cerámica y la sala donde se imparte el taller.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

- Sobre las salas del taller de gimnasia pequeñas o sobre el suelo y condiciones de la sala de flamenco.
- Sobre el mantenimiento del centro: no funcionamiento de la calefacción y ascensor.
- Sobre la implantación del huerto urbano.
- Alguna felicitación al equipo administrativo del centro.

En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con los talleres culturales: quejas sobre el taller de memoria.
- Administrativas: no estar incluida en el listado del taller de fotografía.
- Sobre el mobiliario del centro: suministro banco en el vestuario femenino del gimnasio, taquillas en la sala del taller de dibujo y pintura.
- Sobre la gestión y normas internas del centro: almacenamiento material en la sala del taller de dibujo y pintura, poder utilizar la clase en ausencia del profesor.

En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Relacionadas con los talleres culturales: falta de profesor en el taller de bailes latinos. Incidente rotura de una guitarra entre alumnos.
- Sobre la sala de estudios del centro, falta de insonorización, sobre el mobiliario de dicha sala.
- Administrativas: no ofertado el taller bisutería para el curso 2024/2025, sobre apertura del centro los fines de semana.

En el Centro Cultural El Pozo del Tío Raimundo, avenida de las Glorietas 19/21:

Los asuntos, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR es este centro, se resumen en lo siguiente:

- Administrativas: solicitud devolución taller de aerodance.
- Relacionadas con los talleres culturales: falta de profesor taller de aerodance, y del zumba-bailes latinos, clases no dadas y queja hacia la monitora.
- Sobre el elevador del escenario del salón de actos, para personas con movilidad reducida.
- Alguna felicitación al equipo administrativo del centro.

Actividades culturales en medio abierto:

- Sobre la gestión de la pista de hielo, no le dejaron entrar a las 13:20.
- Sobre la Feria del Libro, sobre contenido de una de las charlas programadas.
- Sobre las Fiestas de la Karmela, carteles publicitarios a favor de Palestina.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

- Sobre las Fiestas del Carmen, sobre los puestos en calle Payaso Fofo, su horario, limpieza de las fiestas, agresiones, instalación de baños y cambio de ubicación. Anulación de la fiesta de la espuma Bomberos.
- Sobre Feria de la Cerveza, ruidos, suciedad, ocupación pistas.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Con relación a los Centros Culturales y Socioculturales:

En referencia a las quejas de los alumnos a los monitores, cambios de profesores por sustituciones, no avisar con tiempo suficiente a los alumnos, la suspensión de clases (que se han ido recuperando en su totalidad), se ha coordinado con la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, para gestionar las quejas y se han dado indicaciones a los monitores implicados, para corregir deficiencias o conductas de estos. Por lo tanto, a lo largo del 2024, se le ha dado solución a la mayor parte de las incidencias producidas.

Se ha estimado una devolución por clases suspendidas, ya que la interesada no ha podido recuperar, y se abonará a lo largo del 2025; se han ido contestando el resto de reclamaciones, intentando en la medida de lo posible corregir situaciones, o dando solución a las mismas.

En cuanto a las quejas por falta de material, se ha puesto en conocimiento de la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, dando respuesta a la mayoría de la peticiones, para adecuar dichos materiales a lo establecido en pliegos; en cuanto a las alfombrillas antideslizantes se tendrá en cuenta para el próximo pliego.

Con respecto a la sala del taller de flamenco en el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, está previsto durante el año 2025, poner tarima para acondicionarla.

Con relación a la sala de estudio del Centro Cultural Lope de Vega, las dos quejas recibidas se les ha informado que no es posible el cambio de ubicación de la sala, no obstante, sobre insonorización y ruido de las patas de las sillas de la sala de estudio, y se ha trasladado al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, para su valoración.

Con respecto a las quejas sobre el mantenimiento de los edificios, se han comunicado a la empresa de mantenimiento, dándoles solución, a las averías de la calefacción y de ascensores.

Sobre el elevador del escenario del salón de actos del Centro Cultural del Pozo, para personas con movilidad reducida, que no funciona correctamente, se ha comunicado a la empresa de mantenimiento a través del Servicio de Medio Ambiente para su revisión y puesta a punto, subsanando las deficiencias, y se han dado indicaciones al centro, para que de forma periódica se pruebe su funcionamiento, al ser un elevador que no se usa a diario, y ante cualquier deficiencia que observen, avisar a la empresa que gestiona el mantenimiento en este Distrito.

En cuanto a la implantación del huerto urbano, se explica que, es una idea propuesta por la dirección del centro para dinamizar un espacio que hasta ahora estaba en total desuso, que además cuenta desde el principio con el apoyo de asociaciones del distrito interesadas en trabajar en el mismo, como ya ocurre en otros espacios públicos de nuestra ciudad.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

Con relación a las actividades que se desarrollan al aire libre sobre:

Con relación a la pista de hielo, se ha informado al interesado, que la última sesión se inicia a las 13:30, pero a las 13:20 no se permite el acceso a la misma, ya que no hay tiempo material para hacer el cambio de calzado, puesto que la duración es de 30 minutos y el usuario/a no aprovecharía al 100% el uso de esta actividad. Se toma nota de la reclamación para intentar mejorar en ediciones futuras.

Sobre la Feria del Libro, sobre contenido de una de las charlas programadas, se piden disculpas y se dan las explicaciones correspondientes por el *coordinador Literario de la Feria del libro 2024*.

Sobre las Fiestas de la Karmela, carteles publicitarios a favor de Palestina, se informa que estas fiestas, están organizadas por un colectivo vecinal que solicita el permiso para su desarrollo a esta Junta. Al no ser organizadas por la Junta de Distrito, no podemos meternos en el programa que llevan ni en el contenido de sus eventos siempre y cuando estos se desarrollen dentro del marco legal vigente.

Sobre las Fiestas del Carmen, sobre los puestos en calle Payaso Fofo, su horario, limpieza de las fiestas, agresiones, instalación de baños y cambio de ubicación.

Este año el horario de cierre de las fiestas ha sido a la 01:30 am, incluyendo las fiestas del Distrito, para que no cause tantas molestias en cuanto al descanso de los vecinos. Se está valorando otro espacio del Distrito, donde puedan tener encaje las fiestas para que no estén tan cerca de núcleos residenciales. Quedaría pendiente para el 2025.

También se informa, que durante las fiestas del Distrito no se han producido incidentes de gravedad ni agresiones sexuales, de hecho, no consta denuncia en este sentido. Además, durante las fiestas, se instaló un punto violeta, para informar de este tipo de conductas.

También se instalaron baños en distintas ubicaciones del recinto ferial y se establecieron controles policiales.

En cuanto a la anulación de la fiesta de la espuma Bomberos, se traslada al interesado las disculpas del servicio de bomberos, que no pudo atender el servicio debido a que, *en el intervalo de tiempo en el que estaba programada la actividad, el parque al que se había asignado la misma (Parque 8º) tuvo que atender cuatro intervenciones consecutivas.*

Sobre las reclamaciones de las ferias de cerveza en las pistas deportivas de Madrid Sur, se ha informado a los interesados que se ha decidido autorizar la celebración de este evento en el citado parque, ya que es el espacio del Distrito donde menos afección a los vecinos existe.

El evento es apoyado además por actividades culturales dirigidas a público infantil y adulto para que todo el que quiera pueda disfrutar de estas jornadas que han causado un buen impacto económico y mediático en el Distrito. Este evento ha sido autorizado porque entendemos que lleva aparejada una dinamización comercial en el Distrito de Puente de Vallecas, que redunda en un beneficio del comercio local existente.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de diferentes acciones coordinadas con la empresa adjudicataria de impartición de talleres y también con la empresa de mantenimiento de los edificios municipales del Distrito y el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, se han podido subsanar dichas incidencias.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

En cuanto a las diferentes sugerencias y reclamaciones realizadas en vía pública, se ha tomado en cuenta, de cara a las futuras ediciones y realización de dichas actividades, para tratar de mejorar el servicio y causar la menor de las molestias a los vecinos y el entorno donde se desarrollan.

Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado de las sugerencias y reclamaciones, se han ido subsanando, a lo largo de 2024. No obstante, las incidencias que hayan quedado por resolver, se les dará solución en el año 2025.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Las reclamaciones recibidas en el Departamento de Educación durante el año 2024 se pueden agrupar de la siguiente forma:

Relativas a edificios educativos: El 87 % de las reclamaciones recibidas se refieren a reclamaciones en el mantenimiento de centros educativos. Las más numerosas relativas al CEIP Mesoneros Romanos y al CEIP Javier de Miguel.

Propias del Servicio: El porcentaje restante son reclamaciones todas referidas a familias que están desacuerdo con adjudicación de la gestión de la Escuela Infantil “Luisa Fernanda”.

En agosto de 2024 salen a licitación la gestión de ambas escuelas infantiles del Distrito y cambia la entidad adjudicataria del servicio. Esto hace que inicialmente las familias muestren su descontento con el cambio.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

- Las relativas a mantenimiento de edificios se dan traslado a Servicios Técnicos.
- El resto de las SyR han recibido respuesta por parte del Departamento.

El contenido de las SyR recibidas propias del servicio han sido respecto a la licitación del nuevo contrato de Escuelas Infantiles donde se produce un cambio de entidad gestora: manifiestan su felicitación, sugerencia o reclamación para mantener la anterior entidad y su disconformidad con la nueva entidad.

Para las respuestas se celebró una reunión con las familias, además de responderse por escrito por parte del Departamento.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

- Como en años anteriores la mayor parte de las reclamaciones son pertenecientes a los Servicios Técnicos.
- Con respecto a las que afectan directamente al servicio, el cambio de entidad las Escuelas Infantiles Municipales del Distrito ha producido un descontento inicial en las familias, y desde la Junta municipal se ha instado a un proceso gradual para la adaptación a los cambios, manteniendo las directrices marcadas en todas las escuelas municipales y analizando y subsanando las causas para satisfacer las demandas de las familias.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024

En este año las sugerencias y reclamaciones han subido de 167 en 2023 a 227 en 2024. Se han producido dos agradecimientos, por la rapidez en la colocación de placas de movilidad reducida. Las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes:

- **Mantenimiento de dependencias municipales**: 119 frente a 40 del año anterior. Como en 2024, ha habido reincidencia de reclamaciones iguales en algunos edificios, en este caso se cuantifican con la siguiente distribución:

  Campo de Rugby de la IDB Arbolitos 27 reclamaciones por el deterioro del campo y otros.

  CEIP Javier de Miguel 21 reclamaciones por desperfectos.

  CEIP Mesonero Romanos, 18 reclamaciones por estado del Centro y 7 por la inhabilitación del Aula polivalente.

- **Espacios públicos**: 59 frente a 61 del año 2023, entre las que se encuentran mantenimiento de instalaciones (9 incidencias), iluminación de instalaciones deportivas básicas (20 incidencias), deficiencias en IDBs en canchas, porterías por deterioro/vandalismo (22 incidencias), e intervenciones de espacios públicos. Las causas principales son las necesidades de reforma, reparación y mejora en las instalaciones y de viario del distrito.
- **Movilidad y transportes**: 20 frente a 27 del año 2022, donde existen quejas por la denegación de plazas de movilidad reducida, por la ocupación de plazas del viario por vehículos de movilidad reducida, vehículos subidos en aceras, sugerencias de plazas de moto, solicitudes de aparca bicis, y la creación de plazas de aparcamiento.
- **Medio Ambiente**: 15 frente a 25 del año pasado, la mayoría por limpieza y ocupación en espacios públicos.
- **Disciplina Urbanística y similares**: 8 frente a 5 de año anterior, la mayoría de limpieza de solares privados.
- **Urbanismo**: con un total de 6 frente a 8 del año anterior, donde hay quejas por retrasos en resolución de expedientes y ausencia de informador urbanístico.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- **Mantenimiento de dependencias municipales**: Se han intensificado el seguimiento y control a la empresa de mantenimiento, para subsanar las incidencias, y para el cumplimiento de los pliegos del contrato y de las nuevas normativas de aplicación. Algunos de los retrasos en las reparaciones son debidos a la no existencia de piezas de repuesto de máquinas antiguas. No obstante, a la vista de las numerosas incidencias reiteradas y deficiencias en la subsanación, se está instruyendo un expediente de penalizaciones. En el nuevo Contrato de mantenimiento, que entrará en vigor este año 2025, se ha aumentado la partida presupuestaria para la mejora de las prestaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

- **Espacios públicos**: Se sigue impulsado el control de la regulación del horario de la iluminación el mantenimiento, y la reparación y limpieza de las IDB,s. en muchos casos como consecuencia del vandalismo.

  Todas las incidencias en espacios públicos, de mal estado de aceras, señalizaciones, iluminación, obras en vía pública, bolardos, peatonalizaciones, etc. se han comunicado y seguido su reparación a la S.G. de Conservación de vías públicas.

- **Movilidad y transportes**: Existen quejas por la denegación de plazas de movilidad reducida PMR, al haberse superado la ratio de 1/40 plazas de aparcamiento.
  En lo referente a las quejas por exceso de plazas de movilidad reducida, se están denegando algunas solicitudes en las zonas con exceso de plazas ya concedidas, así como el envío de solicitudes de inspección a Policía Municipal en los situados concedidos para verificar su uso efectivo y retirar las placas existentes cuando no son usadas.

  Las solicitudes de implantaciones de aparca bicis y de plazas de moto son actuaciones planificadas desde el Área correspondiente.

- **Medio Ambiente**: La limpieza de jardines y vías públicas no depende del Distrito, si bien se dan los avisos correspondientes para que actúen con mayor celeridad.

- **Urbanismo**: Las quejas por retraso en la tramitación de expedientes “ha mejorado” con respecto al año anterior, si bien es notorio que no se alcanzan los niveles necesarios.

- **Disciplina Urbanística y similares**: Se continuaron las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se ha mejorado en las áreas de movilidad y transportes, medio ambiente urbanismo y disciplina urbanística. Y se ha empeorado en mantenimiento de dependencias municipales, a pesar del aumento de control de la empresa de mantenimiento.

La intensificación de las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares, sigue surtiendo efecto, aunque hayan aumentado levemente conforme a los datos obtenidos.

En lo referente a movilidad y transporte, sigue siendo necesario la creación de infraestructuras que no son competencia del Distrito. Esta circunstancia se ha puesto de manifiesto en las reuniones de Coordinación Territorial, y se ha obtenido a priori una aceptación de la problemática existente en el Distrito, para la creación de infraestructuras en forma de PAR, aparcamiento para residentes. A tal efecto se informa constantemente a planeamiento viario en sus propuestas de remodelación de vías públicas.

Por último, se indica que en el contrato de mantenimiento de equipamientos del Distrito se ha incidido en la limpieza de las Instalaciones Básicas Deportivas, en aras a atender a las quejas por este motivo, con una mejora en cuanto a reclamaciones recibidas.

La limpieza y otras incidencias de vías públicas no dependen del Distrito; para ello se han dado las incidencias correspondientes, y su respuesta por parte del órgano competente del Área ha sido realizada en tiempo razonable.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

SERVICIO JURÍDICO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024

Durante el año 2024 se han recibido en el Servicio Jurídico 43 sugerencias y reclamaciones, las cuales se pueden agrupar con arreglo a las siguientes materias:

Movilidad. Aparcamientos en la vía pública: En total se han informado 5 sugerencias/reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

- Plazas de estacionamiento para motocicletas/bicicletas (3).
- Reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (2).

Urbanismo. Solares municipales y no municipales: En total se han informado 15 sugerencias/reclamaciones relacionadas con la falta de conservación de solares de titularidad municipal y no municipal.

Medio Ambiente. Jardines de distrito y arbolado municipal y no municipal: En total se han informado 5 sugerencias/reclamaciones relacionadas con la falta de mantenimiento de zonas verdes y arbolado municipal y no municipal.

Urbanismo. Licencias y declaraciones responsables urbanísticas: En total se han informado 2 sugerencias/reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

- Cortes de calle por obras (1)
- Retraso en la tramitación de una declaración responsable (1)

Medio Ambiente. Limpieza urbana: En total se han informado 8 sugerencias/reclamaciones relacionadas con la falta de limpieza de espacios públicos y privados.

Además de las sugerencias/reclamaciones anteriormente expuestas, existen otras 8 referidas a materias diversas, tales como corte de calle, nidos de cotorra, fianzas, error en notificaciones, ocupación de la vía pública, plaga de ratas, acera en mal estado o reclamación IBI.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Una parte importante del número total de sugerencias y/o reclamaciones recibidas en el Servicio Jurídico lo constituyen las denuncias por presuntos incumplimientos de la normativa aplicable y las peticiones objeto de procedimientos administrativos específicos, siendo relativamente escasas las quejas por defectos advertidos en los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

En definitiva, pocas son las iniciativas de los usuarios que tienen como objetivo fundamental poner en conocimiento del distrito deficiencias, desatenciones o tardanzas en la prestación de los servicios que nos permitirían detectar posibles ámbitos de mejora, dirigiéndose habitualmente hacia otras finalidades.

En consecuencia, salvo las primeras, que no son admitidas para evitar un uso impropio de este canal, el resto son atendidas de forma individual, impulsándose su solución concreta sin la necesidad de adoptar acciones o medidas conjuntas.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

El número total de sugerencias y reclamaciones presentadas respecto del pasado año se ha visto reducida de 64 a 43, contestándose habitualmente a la mayor brevedad, siempre dentro de los plazos establecidos.

Destacan, especialmente, por su incremento las quejas relacionadas con la falta de mantenimiento de terrenos y solares, circunstancia habitualmente conocida por el distrito y perseguida a través del expediente urbanístico correspondiente por incumplimiento del deber de conservación, seguida de las reclamaciones relacionadas con la limpieza de espacios públicos y privados que suelen reiterarse de forma habitual.

CONCEJALÍA

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2024.

Existen una serie de reclamaciones y sugerencias presentadas en relación con cuestiones de índole general que no son tratadas por un departamento específico de la Junta de Distrito, y que tienen que ver con cuestiones más amplias que son derivadas de decisiones políticas o de proyectos impulsados desde la Concejalía. Se refieren fundamentalmente a los siguientes bloques:

- **Problemas de aparcamiento o zona SER en el Distrito**

  Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR de ese asunto, se resumen en lo siguiente:

  - Consulta vecinal realizada para valorar la implementación de la zona SER en cinco de los seis barrios del distrito.
  - Eliminación de plazas de estacionamiento en vía pública por mejoras de accesibilidad.
  - Estacionamiento irregular en distintas calles del distrito que empeoran la movilidad de personas o de vehículos.
  - Efecto frontera y saturación en los alrededores de la M-30.
  - Ralentización de tráfico por distintas obras efectuadas.

- **Protocolos de personas sin hogar**

  Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR de ese asunto, se resumen en lo siguiente:

  - Fuerte presencia de vectores y acumulación de residuos en Av. Peña Prieta y Av. De Monte Igueldo.
  - Campamentos de PSH en zonas de la M-30.
  - Presencia de personas sin hogar que generan problemas de convivencia en distintas partes del Distrito.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

- **Falta de mantenimiento en solares tanto municipales como privados**

  Los asuntos, circunstancias, problemas, incidencias, etc., que a lo largo de 2024 motivaron la entrada de SyR de ese asunto, se resumen en lo siguiente:

  - Presencia de vectores y falta de mantenimiento en solar de la C/ Sicilia.
  - Falta de salubridad y problemas con vehículos en el solar sito en C/ Sierra de Faladora 2.
  - Falta de limpieza y mantenimiento en el solar de la C/ Puerto Canfranc, así como en el solar de C/ Puerto Velate.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

1. En el ámbito del estacionamiento se ha llevado a cabo una consulta vecinal a través del portal web DecideMadrid para valorar la implementación de la zona SER en el Distrito, garantizando así el espacio de estacionamiento para residentes.
2. Se están ejecutando distintas obras de adecuación de viarios públicos para mejorar la accesibilidad y en algunos casos para ampliar o regularizar plazas de estacionamiento.
3. En referencia a los problemas derivados de los PSH, se inició en el año 2025 por parte del AG de Vicealcaldía, Seguridad y Emergencias un plan especial de actuación en asentamientos urbanos para tratar de atender aquellos más graves, garantizando siempre los derechos de las personas vulnerables. También, desde Concejalía se coordinan semanalmente distintos servicios municipales para la acción inmediata.
4. Por último, con respecto a los solares en estado de abandono, se ha reforzado el personal de disciplina urbanística del Distrito, y se han iniciado distintos expedientes para dar cumplimiento a la OCRERE.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La mayor parte de las reclamaciones aquí resumidas, son de un ámbito general y por lo tanto es más complicado hacer una medición o análisis de los resultados en el corto plazo. Estamos impulsando distintos cambios normativos que aún tardarán unos años en poder materializarse, y será ahí cuando podamos medir si son efectivas o no.

No obstante, hemos detectado que, en algunos casos, estamos recibiendo un menor número de SyR que en el año 2024.

Nuria Taboada Rodríguez
COORDINADORA DE DISTRITO PUENTE DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO PUENTE DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 13:00:20
CSV : 1WFLNSWOBVESG5VY

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO

Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Número de solicitudes por tipo de expediente:

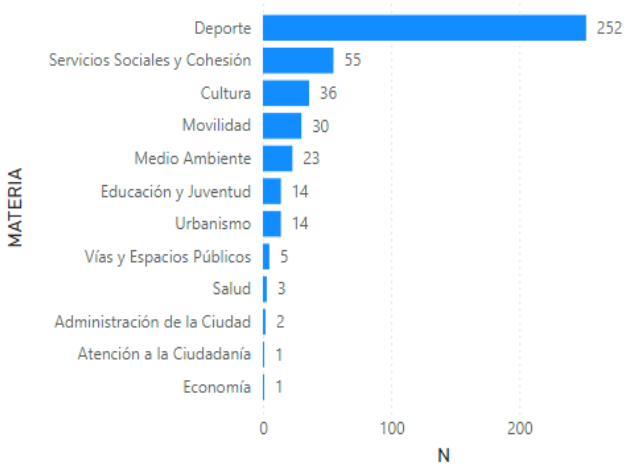
TIPO EXPEDIENTE	Número solicitudes	Contestadas	No admitidas
Sugerencia	51	51	0
Reclamación	436	420	16
Felicitación	30	28	2
Total	**517**	**499**	**18**

El número total de solicitudes gestionadas por el Distrito Retiro (517) ha experimentado una disminución respecto del año anterior (605).

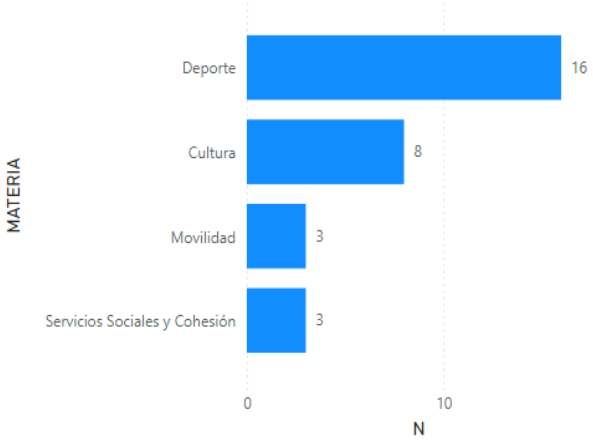
Información de Firmantes del Documento

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

Las reclamaciones (436) han representado el 84,33% de la totalidad de las solicitudes, y su desglose por materias ha sido el siguiente:



Por su parte, las felicitaciones se han incrementado en un 67% con respecto al año 2023, subiendo de 18 a 30, y pasando, en 2024, a representar el 5,80% del total de solicitudes gestionadas. El desglose de las felicitaciones por materias ha sido el siguiente:



El 53,33% de las felicitaciones (16) han correspondido a la materia "*Deportes*" – submateria "*Instalaciones Deportivas Municipales*", y un 20% de las mismas (8) a la materia "*Cultura*" – submateria "*Centros Culturales del distrito*". En su mayoría, las felicitaciones han sido relativas al trato y cumplimiento de funciones de profesores, monitores de clases, actividades y talleres, o del personal de instalaciones y centros.

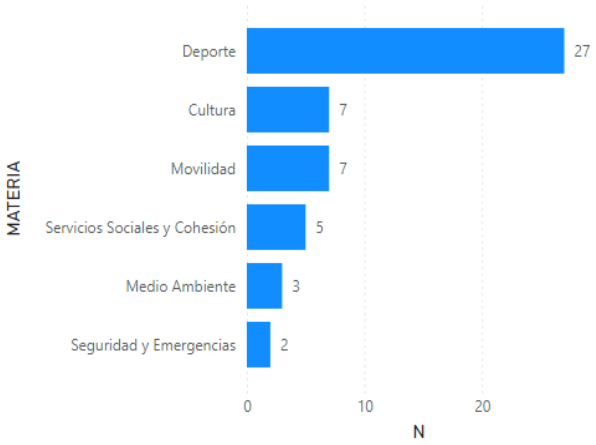
Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

La totalidad de las felicitaciones recibidas han sido comunicadas a las personas mencionadas, así como a sus jefaturas.

Finalmente, en 2024, se han recibido 51 sugerencias, que han representado el 9,86% del total de solicitudes gestionadas por el Distrito Retiro. De esas 51, un 52,94% (27) se han referido a la materia "*Deporte*" - submateria "*Instalaciones Deportivas Municipales*", y, en su mayoría, han estado relacionadas con los horarios de los Centros e Instalaciones deportivas, en especial CDM Daoíz y Velarde y CDM la Chopera, y de sus clases, actividades y talleres, así como con el mantenimiento y conservación.



Tiempo medio de respuesta

TIPO EXPEDIENTE	Número	Media de días
Contestada	499	21,54
No admitida	18	12,89
Total	517	21,24

El tiempo medio de respuesta se ha reducido a 21,24 días en 2024, aumentando el porcentaje de solicitudes contestadas en 15 días o menos, así como el de contestadas en 20 días o menos. Al igual que ocurrió en 2023, no se ha respondido ninguna SYR fuera de plazo.

En relación con las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal, podemos concretar las siguientes:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

DEPORTES

Se han recibido 295 solicitudes relacionadas con la materia "*Deportes*", que suponen el 57,06% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 252 relacionadas con la materia "*Deportes*", que suponen el 57,80% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (436). De ellas, se ha contestado 250, e inadmitido 2.

La práctica totalidad (294) han correspondido a la submateria "*Instalaciones Deportivas Municipales*".

A continuación, se hace referencia a las Instalaciones Deportivas del Distrito que han sido objeto de un número reseñable de solicitudes (por encima del 3% del total de las 295 de recibidas en relación con la materia "*Deporte*").

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DAOÍZ Y VELARDE

De las 186 solicitudes referidas al CDM Daoíz y Velarde, que representan el 35,98% del total de 517 solicitudes gestionadas, 151 han sido reclamaciones, y han tenido por objeto, entre otros:

- El mantenimiento y conservación de los vestuarios de la instalación. La temperatura y la presión del agua de las duchas, la limpieza, y el funcionamiento de los secadores han sido las tres problemáticas más recurrentes en ese sentido.

- La climatización de la Sala Multitrabajo. A pesar de que a comienzos del mes de junio se hicieron varias actuaciones técnicas y de mantenimiento para mejorar el rendimiento de los aparatos de aire acondicionado, se añadieron dos pequeños aparatos de refrigeración extra, y se cerraron las ventanas para aislar, en lo posible, la sala de la temperatura exterior, la climatización estuvo afectada por el proceso de actualización de la enfriadora general.

- Las penalizaciones impuestas a los usuarios como consecuencia de un mal funcionamiento de las canceladoras que validan la asistencia a las clases. Para que quede registrada la asistencia, los usuarios deben pasar el código QR tanto por el torno de acceso como por las máquinas canceladoras que hay en cada una de las dependencias. En ocasiones hay fallos de conexión, y, si bien se ha tratado de solucionar la problemática con controles de asistencia manual, y ha habido varias visitas de los servicios técnicos, lo cierto es que hay incidencias por este motivo.

- El cierre de la piscina a finales del 2024. Dicho cierre, ha estado motivado por la imposibilidad de compatibilizar las obras que se han llevado a cabo en la instalación deportiva con la garantía de las condiciones higiénico-sanitarias necesarias para el uso de la piscina.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

- Incidencias relativas a la falta de personal y actividades derivadas del proceso de estabilización del personal que se ha llevado a cabo. En este sentido, aunque las reclamaciones se refieren al Centros Deportivo, no es algo a lo que pueda darse solución desde el distrito, más allá de minimizar, en la medida de lo posible, los inconvenientes.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA CHOPERA

De las 46 solicitudes referidas al CDM La Chopera, que representan el 8,90% del total de solicitudes gestionadas, 41 han sido reclamaciones, y han tenido por objeto, entre otros:

- La rotura de la fuente.
- El cierre de la sala de clases colectivas, o clase de estiramientos.
- La temperatura en la sala de musculación.
- El estado del césped del campo de fútbol y sus obras.
- La falta de personal en taquilla.

INSTALACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL BÁSICA PARQUE DE ROMA I

Las 19 solicitudes referidas a la IDMB Parque de Roma I, que representan el 3,68% del total de solicitudes gestionadas y el 6,44% de las incluidas en la materia "*Deportes*", han sido reclamaciones, y han tenido por objeto, principalmente, las vallas, la iluminación y el estado de conservación/ausencia de las porterías y canastas de la instalación.

INSTALACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL BÁSICA COCHERAS

Las 15 solicitudes referidas a la IDMB Cocheras, que representan el 2,90% del total de solicitudes gestionadas y el 5,08% de las incluidas en la materia "*Deportes*", han sido reclamaciones, han tenido por objeto, principalmente, el estado de conservación de las canastas, el mantenimiento/limpieza de la instalación, y la habilitación de un canal de comunicación directo.

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN

Se han recibido 63 solicitudes relacionadas con la materia "*Servicios Sociales y Cohesión*", que suponen el 12,19% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito. Todas ellas han sido contestadas, no ha habido ninguna inadmisión.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 55 relacionadas con esta materia, que suponen el 12,61% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (436).

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

De esas 63 solicitudes, la mitad (32) han formado parte de la submateria "*Centros municipales de mayores*", si bien también representan un número a tener en cuenta las correspondientes a las submaterias "*Integración social*" y "*Atención social primaria*".

CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES BENITO PÉREZ GALDÓS

El grueso de las 16 solicitudes relacionadas con este CMM, que representan el 3,09% del total de solicitudes gestionadas, pero el 25,40% de las incluidas en la materia "*Servicios Sociales y Cohesión",* ha tenido por objeto el procedimiento de reparto de tiques para la inscripción en talleres, visitas culturales o excursiones. De ellas, 15 han sido reclamaciones.

CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES PÍO BAROJA

El CMM Pío Baroja ha sido objeto de 11 solicitudes, que representan el 2,13% del total de solicitudes gestionadas, pero el 17,46% de las incluidas en la materia "*Servicios Sociales y Cohesión".* De ellas, 9 han sido reclamaciones, en su mayoría relacionadas con anulaciones de clases por incidencias de falta de profesores sin previo aviso en los primeros días de curso. Transcurridos esos primeros días, no volvieron a repetirse.

CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES LA ESTRELLA – CARMEN MARTÍN GAITE

Durante el año 2024 solo ha habido 2 solicitudes –ambas de tipo reclamación– atribuidas a este CMM.

En relación con la submateria "*Asistencia social primaria*", hay 13 solicitudes, que representan el 2,51% del total de solicitudes gestionadas por el Distrito, y el 20,63% de las incluidas en la materia "*Servicios Sociales y Cohesión".* De ellas, 11 han sido reclamaciones que plantean temas como la dificultad, en ocasiones, de contactar con los trabajadores sociales, la disconformidad con el trato recibido, o el estado de tramitación de los expedientes.

Por último, las reclamaciones incluidas en la submateria "*Integración social*" registran avisos de asentamientos de personas sin hogar. En estos casos, se solicita a Policía municipal que compruebe los hechos, y, si corresponde, se activa el Protocolo de personas sin hogar.

CULTURA

Se han recibido 51 solicitudes relacionadas con la materia "*Cultura*", que suponen el 9,86% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito. De esas, se han contestado 49,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

y se han inadmitido 2, y la gran mayoría corresponden a la submateria "*Centros culturales de los distritos*".

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 36 relacionadas con esta materia, que suponen el 8,26% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (436).

CENTRO CULTURAL CASA DE VACAS

El CC Casa de Vacas ha sido objeto de 5 solicitudes, todas ellas reclamaciones, que representan el 9,80% de las incluidas en la materia "*Cultura"*, relacionadas, principalmente, con los tiempos de espera, y la gestión de la entrega de entradas.

CENTRO CULTURAL LAS CALIFORNIAS

Por su parte, el CC Las Californias ha sido objeto de 11 solicitudes, que representan el que representan el 2,13% del total de solicitudes gestionadas, pero el 21,57% de las incluidas en la materia "*Cultura".* De esas 11, solo 5 son reclamaciones.

CENTRO CULTURAL MERCADO DE IBIZA

Durante el año 2024 solo ha habido 2 reclamaciones en relación con este CC.

CENTRO SOCIOCULTURAL CLARA CAMPOAMOR

Este Centro Socio Cultural ha sido objeto de 19 solicitudes, que representan el que representan el 3,68% del total de solicitudes gestionadas, pero el 37,25% de las incluidas en la materia "*Cultura".* La práctica totalidad de esas solicitudes (18) son reclamaciones, y 13 de ellas han tenido por objeto el traslado del espacio de crianza a principios de año.

Otro motivo de reclamación relacionado con el CSC, han sido los enchufes y la temperatura de la sala de estudio.

MEDIO AMBIENTE

Se han recibido 26 solicitudes relacionadas con la materia "*Medio Ambiente*", que suponen el 5,03% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito. De esas, se han contestado 24, y se han inadmitido dos.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 23 relacionadas con esta materia, que suponen el 5,28% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (436).

Aparte de las necesidades de limpieza puntuales en distintas localizaciones, los dos temas más aludidos en las solicitudes han sido:

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

- Los evacuatorios de El Retiro, con 2 sugerencias al respecto de horario de apertura, y 5 reclamaciones por haberlos encontrado cerrados, por su estado de conservación/limpieza, o por falta de papel higiénico.

- La obra de los Jardines del Doce de Octubre, con 6 reclamaciones, que inciden el tiempo que llevan los vecinos esperando.

MOVILIDAD

Se han recibido 40 solicitudes relacionadas con la materia "*Movilidad*", que suponen el 7,74% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito. De esas, se han contestado 31, y se han inadmitido 9.

Centrándonos en las reclamaciones, se han recibido 30 relacionadas con la materia "*Movilidad*", que suponen el 6,88% del total de reclamaciones gestionadas por el Distrito (436).

Gran parte de esas solicitudes (23) corresponden a la submateria "*Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)*". 11 de ellas han sido reclamaciones referidas a las dificultades que planteaban determinadas terrazas para el movimiento de peatones. Desde el Distrito hemos procurado informar a esos solicitantes que en el sistema SYR se tramitan las sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios y actuaciones municipales. Es decir, incidencias o anomalías que pudieran haberse producido en relación con trámites, actuaciones y servicios del Ayuntamiento, así como propuestas para mejorarlos, y que ese en concreto era un asunto que no era objeto del sistema SYR, explicando la forma de interponer una denuncia, e informando que, no obstante, se agradecía la información a efectos de la labor de inspección propia del Distrito.

La otra submateria destacada es la de "*Aparcamientos en la vía pública*", con 11 solicitudes contestadas, varias de ellas relacionadas con la categoría "*Aparcamientos para personas con movilidad reducida*".

El resto de las materias han estado por debajo del 5% respecto al total de 517 solicitudes gestionadas por el distrito, por lo que no habría que hacer referencia a ellas. No obstante, puesto que la práctica totalidad de las reclamaciones referidas a "Educación y juventud" hacen referencia a lo mismo, dejamos constancia de ella a continuación.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Se han recibido y contestado 14 solicitudes, todas ellas reclamaciones, relacionadas con la materia "*Educación y juventud*", que representan el 2,71% del total de las 517 solicitudes gestionadas por el Distrito. De ellas, 12 son reclamaciones corresponden a la submateria "*Centros culturales de los distritos*", y han tenido por objeto, el Campamento de verano del Centro Cultural Las Californias, aludiendo a que la información del campamento, y las inscripciones, llegaron tarde, y a que las plazas públicas para campamentos ofrecidas en el Distrito, en general, no son suficientes.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

- ✓ A finales de 2024 comenzaron las Obras de acondicionamiento, renovación y mejora de la instalación de agua y de las instalaciones del CDM Daoíz y Velarde. Parte de las obras están finalizadas: la sustitución del depósito acumulador de ACS de sótano, la instalación de placas metálicas en la parte inferior de los fancoils de las salas de la primera planta, el sombreado de lucernarios de cubierta, la cobertura de zinc en petos de cubierta… Otras, como la mejora de la instalación de la fontanería de los vestuarios para adaptarla a la nueva normativa de legionela, o la instalación de aire al exterior para zona de clorado de piscina infantil, están aún en ejecución.

- ✓ Se han instalado en el vestuario femenino de pabellón 4 secadores nuevos para el CDM Daoíz y Velarde.

- ✓ Prevista en 2025 la instalación de una deshumectadora para la piscina del CDM Daoíz y Velarde.

- ✓ En 2024, entre las obras llevadas a cabo en el CDM La Chopera, pueden citarse la sustitución total del césped artificial existente del campo de fútbol y sustitución de rejillas en mal estado, reparación de la instalación de riego, sustitución de un tramo de vallado en mal estado, refuerzo del vallado en las pistas de fútbol sala, instalación de fuentes, adecuación de instalación de climatización…

- ✓ Asimismo, en 2025 está previsto en el CDM La Chopera llevar a cabo el acondicionamiento de los vestuarios masculinos y femeninos, planta baja y sótano, y el reacondicionamiento de la pista polivalente exterior.

- ✓ En 2025, en relación con la IDMB de Parque de Roma I, está previsto llevar a cabo una actuación que englobe vallado, iluminación y suelo de las pistas.

- ✓ Al respecto de la IDMB de Cocheras se ha ido dando aviso de las incidencias de limpieza, bien a la empresa de mantenimiento del Distrito, bien al Área de Gobierno, atendiendo a la competencia según la incidencia concreta, así como se han ido reponiendo las canastas de la IDMB, que han sido objeto de vandalismo en repetidas ocasiones.

- ✓ Asimismo, en cuanto a la habilitación de un canal de comunicación directa para la IDMB Cocheras, se informó a los usuarios que podían dirigirse a jmretiro@madrid.es.

- ✓ En general, cuando hay cualquier incidencia en cualquier centro o instalación del distrito (ya sea Centro Deportivo Municipal, Instalación Deportiva Municipal Básica,

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

Centro Municipal de Mayores, Centro Cultural…) tan pronto como se tiene conocimiento, se traslada a la empresa de mantenimiento para que evalúe la situación, y adopte las medidas que puedan corresponder. Igualmente se hace seguimiento.

- ✓ En relación con las reclamaciones habidas al respecto de la falta de personal y actividades como consecuencia del proceso de estabilización, se ha explicado a los usuarios la existencia del proceso, así como que se trata de una situación transitoria que, tras finalizar, y que permitirá prestar un mejor y más amplio servicio a los usuarios.

- ✓ Las obras de los Jardines 12 de octubre, están finalizadas, e inauguradas con fecha 14/02/2025.

- ✓ Por último, cabe destacar en relación con las reclamaciones relacionadas con terrazas, la labor de inspección que se lleva a cabo desde el distrito para poder detectar y corregir irregularidades.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se realiza el diagnóstico de las obras necesarias de conservación de los edificios adscritos al distrito, así como del estado de limpieza y mantenimiento, como son las instalaciones deportivas, centros culturales, colegios públicos y centros de mayores, a fin de priorizar y planificar presupuestariamente las actuaciones competencia del distrito.

En relación con la regulación de la temperatura y presión del agua del Daoíz y Velarde, hasta que no finalicen las obras en el Centro Deportivo, no podrá realizarse una regulación definitiva, por lo que, por el momento, no pueden evaluarse los resultados.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024 han sido adecuadas y efectivas, intentando dar respuesta a los problemas planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios, y cuya resolución ha dependido del Distrito.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE RETIRO
Victoria González Gómez De Aranda

Documento firmado electrónicamente en los términos y fecha expresados al pie de este escrito

Información de Firmantes del Documento

MADRID

VICTORIA GONZÁLEZ GÓMEZ DE ARANDA - COORDINADORA DEL DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 10:33:06
CSV : 1JWH423G5GYOL5VW

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2024.

Una vez analizadas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el distrito de Salamanca durante 2024, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

Secretaria del Distrito

En la Secretaría del Distrito se han recibido cuatro reclamaciones relativas a Parques y Plazas del Distrito:

Reclamación 504-2024-5193 (07/02/2024). Solicitan puntualidad en la apertura del Parque María Eva Duarte de Perón, que habitualmente no abre sus puertas a las 06:00 como viene señalado.

Reclamación 504-2024-8237 (20/02/2024). Queja de un vecino por evento autorizado en la Plaza de Colón el domingo 18 de febrero de 2024, por niveles muy altos de música y ruido.

Reclamación 502-2024-38700 (27/08/2024). Un ciudadano solicita la normativa y obligatoriedad del cierre nocturno del parque Eva Duarte de Perón.

Reclamación 502-2024-38702 (27/08/2024). Solicita cerrar el parque Eva Duarte por las noches para evitar la celebración de botellones, ya que indica que es un parque histórico.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

En el año 2024 se han recibido un total de treinta Sugerencias y Reclamaciones. De ellas siete se correspondían con el Centro Cultural Buenavista; nueve iban dirigidas al Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro; siete al Espacio Cultural Núñez de Balboa; cuatro eran relativas al Centro Sociocultural Maestro Alonso y tres con distintas cuestiones sobre la actividad cultural del distrito. Todas las solicitudes se enmarcan dentro de “reclamaciones”.

El Centro Cultural Buenavista, en el curso 23/24 y tras las obras de ampliación y mejora de la climatización, recupera su actividad de talleres y retoma la programación cultural, así como la actividad propia de la biblioteca David Gistau.

Respecto a las SyR presentadas con relación a este centro, tres han sido relativas a quejas por las temperaturas y ventilación de las aulas donde se realizan las clases de actividad física; dos por problemas de acceso a los aseos del centro y por suciedad y dos relativas a la atención recibida por personal auxiliar de control y limpiadoras.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Respecto a las SyR relativas al Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro, una de ellas ha sido relativa a la perdida de la plaza de un taller por el impago del recibo del segundo trimestre al tener la cuenta cancelada; dos relativas al trato recibido por el personal auxiliar de información y control; tres de ellas han sido reclamaciones relacionadas con el proceso de devolución del pago trimestral en cursos y talleres culturales; dos relativas por el perjuicio que supuso la cancelación de un concierto al aire libre en las terrazas del centro cultural y una relativa a denegar el acceso al aula de Lectura/Estudio del centro a un grupo de menores de 16 años.

En lo que respecta a las cuatro SyR del Centro Sociocultural Maestro Alonso, tres han sido relativas a las obras del cambio de cabina del ascensor y a los problemas para acceder a la tercera planta del edificio donde se imparte el taller de Restauración; y una relativa a la información contradictoria sobre el procedimiento de matriculación del taller de “Trabajo en Cuero” del este centro.

Relativo a las SyR del Espacio Cultural Núñez de Balboa, se han recibido un total siete reclamaciones. Cuatro reclamaciones han sido realizadas por personas participantes en los talleres de ajedrez, que canceló el distrito al constatar un incumplimiento grave por parte de la entidad que organizaba esta actividad; una relacionada con una errata en la información publicada en la web municipal sobre los talleres de ajedrez; una reclamación por el incumplimiento en el horario de apertura del centro el sábado 24 de febrero de 2024 por parte de los usuarios que vienen a estudiar al centro y una por el incumplimiento de normas de esa Sala de lectura.

Se han recibido otras tres SyR en la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario, una relativa a los problemas de acceso al concierto del grupo Cómplices, organizado por el distrito en el museo Lázaro Galdiano el 29 de febrero de 2024; otra solicitando un mayor número de días de proyección del Cine de Verano del Parque Eva Duarte y una por el tiempo de espera para gestionar las plazas vacantes de los talleres en los centros culturales.

Deportes

Para analizar las reclamaciones y sugerencias recibidas en 2024 respecto al servicio deportivo, es crucial considerar las peculiaridades del mismo, así como las diferencias entre los centros del distrito debido a los diversos modelos de gestión y a las estructuras de servicio presentes en cada uno de ellos.

Se han dado respuesta a un total de 176 reclamaciones de las cuales el 32% corresponden al centro deportivo municipal Gimnasio Moscardó y el 30% al centro deportivo municipal Fuente del Berro-Torrespaña, ambos de gestión directa, el primero por medio de personal propio municipal y el segundo a través de un contrato de prestaciones directas a la ciudadanía. Podemos deducir que, generalmente, la evaluación que han realizado los usuarios de estos centros sobre la calidad percibida del servicio no presenta un patrón consistente, no mostrando recurrencia significativa, ni estando las reclamaciones enfocadas en unos pocos problemas. Esta

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

particularidad sobre la diversidad de hechos reclamados está indicando necesidades específicas o requerimientos individuales de personas concretas por lo que cada reclamación ha sido tratada singularmente.

Por otro lado, el centro deportivo municipal Alcántara, gestionado en régimen de concesión administrativa, aun representando un 20% de todas las reclamaciones focaliza las evaluaciones de sus usuarios en pocos problemas, relacionados con la aplicación y subida de tarifas, la interpretación de la normativa aplicada en el centro, el sistema de acceso a través de la figura de abonado por medio de lista de espera y la lista de espera de mayores de 65 años.

A pesar de estas diferencias, lo más importante es recopilar todas las reclamaciones para identificar patrones que permitan señalar las áreas de mejora del servicio deportivo. Desde esta perspectiva de análisis, es factible agrupar las reclamaciones recibidas durante 2024 en tres áreas principales, recopilando y categorizando las percepciones de los usuarios:

a. Actividades, oferta deportiva y prestación del servicio.

Este primer grupo de reclamaciones se centra en las actividades ofertadas y la forma en que se ha prestado el servicio deportivo en sus diferentes programas. Aquí es donde los usuarios han expresado sus preocupaciones sobre la calidad de la oferta deportiva de los centros, concretada en el programa de actividades dirigidas, destacando su disponibilidad y gestión. En este caso, destacan las quejas referidas a la modificación y ajustes de la programación, la suspensión de actividades dirigidas causadas por los procesos de estabilización de personal los cuales se acumulan con mayor incidencia el último trimestre del año.

Por otro lado, algunos motivos comunes, referidos a los centros de gestión directa, que se han incluido en las reclamaciones hacen referencia al proceso de transformación tecnológica impulsado por el Área Delegada de Deporte, fundamentalmente en lo relacionado con el sistema de reserva anticipada de determinados servicios, y los asuntos referidos con la gestión de reservas, pagos y devoluciones realizadas a través de la aplicación para teléfonos móviles, que han generado volumen de quejas.

Es destacable que han aumentado las felicitaciones al profesorado a pesar de los procesos de estabilización del Ayuntamiento de Madrid. Alrededor de 12 felicitaciones, y un año más no se ha recibido reclamación alguna referida a los servicios de medicina deportiva y fisioterapia prestados en el centro deportivo municipal Gimnasio Moscardó.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

b. Instalaciones técnicas y complementarias.

Este grupo se centra en las instalaciones físicas y los servicios adicionales proporcionados en los centros deportivos. Aquí es donde se destacan los problemas relacionados con los equipamientos técnicos y la calidad percibida del mantenimiento y de la limpieza de las instalaciones. Entre las razones habituales mencionadas en las reclamaciones que han sido analizadas aparecen referencias a la climatización de las dependencias interiores de uso deportivo. Ha habido quejas de duchas averiadas y otras referidas al deterioró de las salas multitrabajo del Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro y de la Instalación Deportiva Básica Torrespaña.

Es destacable que, en las instalaciones gestionadas mediante autorización de uso demanial, Parque de Breogán y Boston, las seis quejas recibidas se han centrado en los problemas de equipamiento deportivo, fundamentalmente asociadas al estado del césped artificial del campo de fútbol siete de Parque de Breogán.

c. Competiciones municipales y acciones de promoción deportiva.

Es positivo destacar que la sección de promoción deportiva, encargada de la organización de los Juegos Deportivos Municipales, no ha recibido ninguna reclamación o sugerencia relacionada con la implementación y gestión de las competiciones. Así mismo, durante 2024, las actuaciones desarrolladas en el programa de Semanas del Deporte no han sido objeto de reclamación alguna.

Departamento de Servicios Sociales

Se han recibido un total de 35 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a lo largo del año 2024.

De las 35 reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas, 23 son reclamaciones relacionadas con las personas sin hogar que pernoctan en las calles del distrito por la acumulación de basura y enseres, y por la sensación de inseguridad que genera en algunos vecinos.

Se han recibido 12 reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en el departamento relacionadas con el funcionamiento de los centros y prestaciones sociales.

Se han recibido 3 felicitaciones hacia los profesionales de los Centros de Mayores del distrito. En ellas, los mayores destacan el buen trato, trabajo y disponibilidad de los animadores de los centros y de la coordinadora de los mismos, y el buen funcionamiento de dichos centros.

Las 8 reclamaciones interpuestas al Centro de Servicios Sociales son por cuestiones puntuales sin que se repita ninguna de forma reiterada: 4 son de personas que no están conformes con las prestaciones sociales no concedidas debido, en todos los

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

casos, a la falta de requisitos necesarios previos para su concesión o a los procedimientos establecidos. Una reclamación está asociada a la existencia de lista de espera, otra procede de una usuaria que consideraba que no se le había llamado a la hora fijada en cita previa (aunque si se hizo, pero no se pudo contactar con ella) y 2 fueron por no contestar el teléfono del centro de servicios sociales tras varios intentos.

El centro de mayores recibió una reclamación por el horario del comedor debido a que, al tener que compatibilizar el horario de comidas del centro de mayores y centro de día en el mismo comedor, la hora de comienzo de la comida para el turno de los Centros de Mayores no es hasta las 14:15, teniendo que dejar entre que finaliza el primer turno y comienza el segundo un tiempo mínimo para la limpieza y preparación del comedor.

Educación

En el año 2024 se han recibido un total de tres sugerencias y reclamaciones en el Departamento de Educación:

Una sobre la sustitución de las luces en el CEIP Amador de los Ríos.
Una sobre una agresión en el campamento de los Centros Abiertos en Inglés del Área Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, en el CEIP Guindalera.
Una sobre la falta de información respecto a las inscripciones en los campamentos deportivos.

Salud

En el año 2024 se ha recibido por esta vía de SYR solo una sugerencia y reclamación en el Departamento de Salud por problemas de roedores en plaza de San Cayetano, tramitada desde el expediente 104/2024/04095. Realmente no es una SYR de este Departamento de Salud sino una reclamación múltiple que afecta a diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid.

Solicita, entre otros numerosos puntos que no son de nuestra competencia, la eliminación de plagas de roedores en la plaza de San Cayetano: “En varias ocasiones, hemos notado la presencia de ratas en la zona de la plaza y sus alrededores. Sería muy apreciado un plan de actuación para reducir o erradicar este problema y mejorar la higiene del lugar”.

En relación a esta SYR, ya se conoce este problema y por tanto se continúan las actuaciones que se estaban realizando.

Consumo

En el año 2024 se recibió una reclamación/sugerencia (502/2024/32347), relativa a la gestión de OMIC, de un total de 884 reclamaciones tramitadas, y concretamente

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

referida a una cita telefónica (GNSIS), concertada por la reclamante, de un total de 675 citas telefónicas atendidas, que indica que no recibió la llamada.

Ante lo expuesto, se justificó por medio de comprobación las llamadas realizadas de cita previa, del día en cuestión, dónde se podía observar que se le llamó en cinco ocasiones, sin recibir respuesta.

Posteriormente la señora volvió a pedir cita para otro día, llamándole nuevamente en cinco ocasiones, sin tampoco recibir respuesta; también se aportó comprobación de las llamadas de cita previa de este día.

Se desprende del texto de la reclamación presentada por SYR, que la cita solicitada era para interesarse por una reclamación presentada, que se recibió por registro de entra en esta Unidad de Consumo, y que fue rechazada, dirigiéndose a la Dirección General de Consumo, Comercio y Servicios de la Comunidad de Madrid, al encontrarse el establecimiento fuera de la ciudad de Madrid y residir la reclamante en Madrid (según Instrucción de Funcionamiento de las OMIC del Ayuntamiento de Madrid); una vez derivada, la OMIC del Ayuntamiento no tiene acceso a la gestión de la reclamación.

En resumen, la actuación de OMIC fue correcta, en lo que respecta a la atención de solicitud de cita previa telefónica, así como en el trámite de la reclamación correspondiente, que en su momento quedó aclarado.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

En este Servicio se han recibido menos reclamaciones y sugerencias que en años anteriores, no llegando a cien. La mayoría de ellas en concepto de reclamación.

El mayor número de ellas trataba sobre temas relacionados con la disciplina urbanística por el uso del espacio público (ocupación de aceras con ornamentos o terrazas de locales, andamios sin permitir paso, etc.).

También, un número importante de las reclamaciones relacionadas con el uso del espacio público, han tratado sobre las diferentes ocupaciones que se autorizan y que limitan el uso de dicho espacio, sobre todo bandas de estacionamiento (ocupación por acopios de obras, por contenedores de residuos, ubicación de isletas de pasos de vehículos, etc.), que junto con los rodajes y eventos en la vía pública afectan a los vecinos del distrito.

Otro número menor de reclamaciones recibidas se ha producido por incidencias de mantenimiento en los edificios o instalaciones (canastas, césped de campo de fútbol, etc.).

De las sugerencias recibidas, la mayoría han sido solicitando la instalación de aparcabicicletas y de motocicletas en la vía pública o sobre modificación del emplazamiento de alguna otra reserva en vía pública.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Unidad de Eventos en Vía Pública

En el año 2024 se ha recibido un total de una SYR, relativa a la apertura de los baños situados en la Plaza de Colón/Jardines del Descubrimiento durante las Fiestas de Navidad 2024, con motivo de la Pista de Hielo autorizada.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Secretaria del Distrito

Respecto a las quejas relativas a Parques y Plazas del Distrito cabe destacar lo siguiente:

- Solicitan puntualidad en la apertura del Parque Eva Duarte de Perón, que habitualmente no abre sus puertas a las 06:00 como viene señalado. Se da traslado de la reclamación a la empresa adjudicataria del servicio para garantizar la puntualidad en la apertura del parque en los horarios establecidos.

- Queja de un vecino por evento autorizado en la Plaza de Colón el domingo 18 de febrero de 2024, por niveles muy altos de música y ruido. Se responde al ciudadano que el acto disponía de autorización por parte de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, cumpliendo con lo preceptuado en la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Ambiental.

- Un ciudadano solicita la normativa y obligatoriedad del cierre nocturno del parque Eva Duarte de Perón. Se informa al ciudadano que el contrato denominado “Contrato servicios para la vigilancia y seguridad de los edificios dependientes del distrito de Salamanca (300/2020/00041)” tiene como objeto la apertura y cierre del parque Eva Duarte con el siguiente horario, de 07:30 a 08:30 de la mañana y de 23:30 a 00:30 de la noche, todos los días del año. La empresa adjudicataria del presente contrato es Grupo Control de Seguridad S.A., empresa encargada de realizar el desalojo del parque y asegurar el recinto. En el supuesto de no poder realizar estas funciones, la empresa adjudicataria dispone del servicio de la Policía Municipal para poder garantizar la seguridad e integridad de la zona verde indicada.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

- Otro ciudadano solicita cerrar el Parque Eva Duarte por las noches para evitar la celebración de botellones, ya que indica que es un parque histórico. Se comunica tanto a la empresa encargada de la apertura y cierre del parque así como a Policía Municipal para que se tomen las medidas oportunas para asegurar el recinto.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

Respecto a las medidas correctoras que ha implementado el distrito en 2024, informamos de lo siguiente:

- Durante el año 2024, se han realizado las devoluciones de las tasas y cuota trimestral a los solicitantes del curso 23/24.

- Se ha mejorado, a través de la figura del coordinador del servicio de auxiliares de información y control de accesos, la atención al público a través de estos profesionales en todos los centros culturales.

- En los centros culturales Buenavista, Quinta del Berro y Emilia Pardo Bazán, se ha adquirido mobiliario nuevo para mejorar el confort en las aulas, y se ha renovado el material en los talleres de actividad física; fotografía y reparaciones domésticas.

- En el Centro Sociocultural Maestro Alonso se terminaron las obras de mejora de accesibilidad, con la puesta en marcha de una nueva cabina de ascensor, una plataforma elevadora para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida y una rampa de acceso al escenario.

- El distrito está tramitando con dos meses de antelación las solicitudes a la Oficina de Actos en Vía Pública de los permisos, para prevenir situaciones en las que no lleguen las autorizaciones y evitar tener que suspender actuaciones musicales en vía pública o parques.

- En 2025 se ha previsto la adquisición de estores y otro mobiliario para los centros culturales, en las aulas donde se imparten los talleres de actividad física para minimizar las molestias del calor y el sol que entra en estas aulas en los meses de mayo y junio.

- En 2025 se pondrá en marcha un nuevo contrato de limpieza con una mayor dotación de horas y de operarios.

- El distrito ha programado talleres de ajedrez en el Espacio Cultural Nuñez de Balboa, dentro de la programación de talleres culturales, tanto para niños como para adultos en los que se hay un alto grado de satisfacción.

- El distrito ha programado para 2025 un total de 9 proyecciones de Cine de Verano en el parque Maria Eva Duarte de Perón, frente a las 5 que se realizaron en 2024.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Deportes

Para la ejecución de las medidas correctoras aplicadas en 2024 ha sido muy útil la metodología de recopilar y categorizar todas las reclamaciones y sugerencias recibidas por áreas; lo que ha permitido identificar patrones comunes y áreas de mejora, desarrollando las estrategias y las acciones correctivas necesarias para abordar las insatisfacciones de los usuarios o las deficiencias detectadas en cada centro deportivo de gestión directa del Distrito.

En este sentido, se ha considerado la diferente naturaleza y gravedad de las reclamaciones, aplicando las actuaciones correctivas específicas para cada caso. Es destacable, que durante 2024 se ha implementado el plan de acción sobre el sistema de control y seguimiento en cada uno de los centros de gestión directa de las operaciones y medidas correctoras derivadas del análisis de las reclamaciones. Continúa siendo una prioridad establecer un procedimiento de comunicación con cada uno de los reclamantes para evaluar su grado de satisfacción después de implementar la medida de subsanación.

Las acciones que han sido implementadas en respuesta a las reclamaciones presentadas en los diferentes centros deportivos de gestión directa del Distrito han partido siempre de una investigación detallada del servicio percibido por el ciudadano para comprender el problema y sus causas subyacentes. En este orden de cosas, en los centros deportivos de gestión directa se han ejecutado durante 2024 todas las acciones necesarias con el propósito de corregir errores inmediatos y mejorar el funcionamiento de los servicios, principalmente en relación con los problemas relacionados con las instalaciones técnicas y los ajustes no previstos de la programación de actividades. Algunas de estas acciones han sido:

- Reparación de duchas con términos de la garantía.
- Adecuación de los parámetros de climatización.
- Revisión del estado de limpieza y mantenimiento de las dependencias.
- Transmisión de una información precisa sobre las causas de fuerza mayor que puedan incidir en el desarrollo de la programación de actividades deportivas dirigidas.
- Recordatorio a todos los empleados públicos de los centros e instalaciones del Distrito, así como al responsable de la empresa adjudicataria del servicio del centro de Fuente del Berro-Torrespaña, el permanente objetivo de promover un ambiente acogedor y respetuoso para todos los ciudadanos.

Es notable reseñar que durante 2024 se ha procedido a la apertura parcial el Edificio Samaranch del Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó tras el fin de obras por parte de Patrimonio. Durante 2024 se han recibido reclamaciones que expresaban quejas respecto al estado de estos equipamientos del Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro-Torrespaña los cuales se subsanarán con los planteamientos de mejora en las salas multitrabajo con los nuevos contratos.

En 2024, habiendo identificado a través de las reclamaciones recibidas que el sistema de reserva anticipada de servicios deportivos era susceptible de mejorar, se ha

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

establecido por parte de la Dirección General de Deportes un mecanismo que anima a las personas que no van a hacer uso del servicio contratado a anular el mismo para que pueda ser utilizado por otras personas interesadas, a través de la posibilidad de recargar en el monedero virtual por el propio usuario el importe abonado de la reserva que ha sido anulada previamente en un plazo establecido. De esta manera, se ha modificado el Acuerdo plenario de precios públicos a partir de enero de 2024 para establecer formalmente un sistema que viene a corregir y, consiguientemente, a mejorar el régimen de reservas anticipadas con coste de servicios deportivos.

Con respecto al Centro Deportivo Municipal Alcántara, tras análisis del contenido de sus reclamaciones, la Unidad de Deportes del Distrito ha fomentado durante el año 2024 una comunicación directa y eficiente con la dirección del centro, anticipando tanto las actividades de control como la supervisión de las medidas correctivas. Estas acciones han tenido como objetivo proporcionar respuestas rápidas a las reclamaciones o, en su defecto, remitirlas a la Comisión de Seguimiento del contrato para asegurar acuerdos sólidos que promuevan el adecuado funcionamiento del servicio y la identificación de las posibles áreas de mejora.

Servicios Sociales

Se han establecido medidas para dar soluciones a todas las quejas y demandas recibidas, cuando ha sido posible.

En todos los casos, respecto de las quejas relacionadas con las personas sin hogar que viven en el distrito, se ha contactado con la Red de Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid y se han iniciado los protocolos de limpieza correspondientes.

Se ha dado respuesta a todas las reclamaciones recibidas en el centro de servicios sociales. En aquellas relacionadas con discrepancias con prestaciones y servicios, se les ha explicado el funcionamiento de las mismas y el porqué de la respuesta dada por parte del Centro de Servicios Sociales.

En relación las reclamaciones por no contestar el teléfono o por no celebrarse la cita en la hora fijada por cita previa, se les ha llamado para aclarar la demanda.

En cuanto a las felicitaciones a los profesionales de los Centros de Mayores, se ha trasladado dicha felicitación para que continúen haciendo su labor con la misma dedicación y esfuerzo.

Educación

La SYR recibida en relación con la sustitución de las luces en el CEIP Amador de los Ríos fueron redireccionadas al Servicio de Medio Amiente y Escena Urbana para su conocimiento, contestación y resolución, al no ser su resolución una competencia del Departamento de Educación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

La SYR relacionada con la incidencia en el campamento de Centros Abiertos en Inglés fue contestada comunicando y aclarando que no era competencia del distrito, ni del Departamento de Educación, dirigiéndola al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

La SYR que reclamaba claridad en la información de las inscripciones de los campamentos deportivos fue trasladada a la Unidad de Deportes, siendo esta la responsable del servicio.

Salud

Se indica al reclamante que ya se tenía conocimiento del problema de la plaga de roedores en la zona con carácter previo a recibir la SYR. Se dio traslado en su momento al órgano competente, que es Madrid Salud, y que ya estaba implementando actuaciones de control poblacional de roedores en la zona, a través de trampas y cebos que permitían la reducción del volumen de plaga. Esta actuación no se limitó exclusivamente a esa zona sino a los alrededores. Se contestó el día 29 de noviembre de 2024 habiendo tenido conocimiento el Departamento de Salud el día 22 de noviembre de la SYR, que entró en distrito el día 21 de noviembre de 2024. Por tanto, se da respuesta en plazo ágil y buscando la satisfacción del ciudadano.

Consumo

Una vez recibida la queja presentada, se procedió a cotejar lo expuesto por la ciudadana afectada, comprobándose que por parte de la OMIC se había actuado correctamente; en el caso de las llamadas concertadas de cita previa telefónica siempre se hacen varios intentos para poder contactar, si no es posible en una primera ocasión.

Se marca como objetivo en la OMIC el propósito permanente de la transmisión de la información correspondiente, tanto a la persona consumidora como a los empresarios, con la mayor certeza y rapidez, así como en la tramitación de las reclamaciones. Se cumplen los parámetros de la Carta de Servicio de la OMIC.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Sobre cada una de las denuncias concretas, se ha girado visita y, en los casos de existir incumplimiento de alguna normativa, se ha comunicado de oficio el incumplimiento a la Sección de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del distrito, y se ha procedido tanto al inicio del expediente como a la comprobación de lo ordenado una vez transcurridos los plazos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Con relación a las solicitudes de establecimiento de reservas o instalación de elementos de mobiliario, se ha procedido a estudiar los casos y en varios de ellos a instalar dichos elementos.

En cuanto a las incidencias de mantenimiento, éstas se han gestionado a través de los servicios para ello contratados y/o previsto entre las intervenciones a ejecutar cuando haya disponibilidad presupuestaria, en el caso de intervenciones de mayor entidad que suponen la ejecución de obras.

Unidad de Eventos en Vía Pública

Respecto a las medidas correctoras que ha implementado el distrito en 2024, informamos de lo siguiente:

En la Unidad de Eventos en la Vía Pública se ha tramitado expediente para la autorización de la ocupación del dominio púbico mediante la instalación de elementos y estructuras, con motivo de la “PISTA DE HIELO-JAVIER FERNANDEZ 2024”. Se le requirió al interesado la dotación obligatoria de servicios higiénicos, de conformidad con el art.31del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas y el art. 6.8.8 de las Normas Urbanísticas del PGOUM-97, así como la dotación de aseos y sus características conforme a la sección 9”Accesibilidad” del Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad del Código Técnico de la Edificación y el Anejo terminología del CTE. Girada visita de inspección se comprueba que adyacente a la pista de hielo se han instalado cuatro dotaciones de aseos exclusivo para empleados y usuarios de la pista de hielo, regulados mediante apertura y cierre con llave que se solicita a los organizadores, así como la dotación municipal accesible existente en Plaza de Colón/Jardines del Descubrimiento esquina calles Serrano y calle Goya de uso gratuito.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario

El principal logro del año 2024 ha sido la finalización de las obras de mejora de la accesibilidad del Centro Socio Cultural Maestro Alonso, edificio que alberga un centro cultural y un centro municipal de mayores.

Igualmente, la implementación de un nuevo contrato de talleres culturales y la adquisición de mobiliario nuevo para todos los centros culturales del distrito han

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

permitido ofrecer en 2024 a la ciudadanía unas instalaciones culturales de calidad, con el consiguiente aumento de la oferta con nuevos talleres y actividades culturales.

La consolidación del servicio de auxiliares de información y control y los protocolos establecidos han permitido mejorar la atención e información al público por parte de esta plantilla.

Igualmente, la coordinación con la Ofician de Actos en Vía Pública y la coordinación con otras instituciones culturales -como el Museo Lázaro Galdiano y parroquias- están permitiendo realizar ciclos de conciertos, lo que mejora la oferta cultural en el distrito.

Deportes

Durante 2024 la evaluación de las acciones y medidas correctoras se ha integrado en un proceso de identificación de áreas de mejora en el servicio deportivo, lo que ha permitido un análisis completo de su rendimiento y eficacia, así como la introducción paulatina del concepto de mejora continua, pretendiendo que estos procesos promuevan entre todos los empleados públicos de los centros de gestión directa una cultura de responsabilidad y compromiso con la excelencia en todas las áreas operativas del servicio deportivo.

La elección de los indicadores para medir la efectividad de las acciones correctoras del servicio deportivo se ha basado en factores clave sencillos y fáciles de aplicar como la frecuencia de las reclamaciones antes y después de la implementación de las medidas. La disminución de esta frecuencia en las reclamaciones referidas a la programación de actividades dirigidas nos ha indicado una mejora en el servicio respecto a años anteriores. Otro factor clave nos lo ha proporcionado el análisis del porcentaje de reclamaciones resueltas satisfactoriamente en la primera instancia, sin necesidad de escalarse o repetirse.

Aplicando los anteriores indicadores, hemos podido validar la efectividad de todas las acciones correctivas sobre las disfunciones inmediatas del servicio, confirmando la idoneidad de las soluciones adoptadas. Por otro lado, al evaluar estos resultados, ha sido posible descubrir que, en el momento de aplicar las correcciones, algunas áreas de mejora nos han mostrado una más completa perfección del servicio. Esta incidencia se aprecia, principalmente en el Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó, lo que ha conducido a pensar que esta singularidad se debe al contexto distorsionador inducido por las obras de reforma y rehabilitación que se han ejecutado durante el año 2023 y parte del 2024 que, posiblemente, esté causando una mayor incidencia de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Servicios Sociales

La mayoría de las reclamaciones que son competencia de este Departamento están relacionadas con situaciones puntuales a las que se ha ido dando respuesta cuando ha sido posible, como la devolución de llamadas de teléfono que no habían podido ser contestadas cuando el usuario se ha puesto en contacto con el centro de servicios sociales. No siendo necesaria ninguna medida correctora ya que se ha dado de forma puntual.

En relación con las prestaciones de servicios sociales se ha ido informando de plazos y requisitos, no siendo necesaria ninguna medida correctora a medio o largo plazo al ser quejas muy puntuales y específicas.

Educación

Se ha llevado a cabo una mayor coordinación con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana para el seguimiento del cambio de luces en el CEIP Amador de los Ríos.

Salud

El número de reclamaciones/sugerencias del año 2024 por esta vía fue de nuevo mínimo, como en años anteriores, dado que las posibles entradas de peticiones de los interesados en el Departamento de Salud son múltiples. La vía de SYR es la menos representativa de todas. Los ciudadanos pueden elegir diferentes opciones para hacernos llegar sus demandas: por entrada directa en el Departamento de Salud, por BAREG, a través de Policía, por petición de ciudadano en la Comunidad de Madrid, desde Madrid Salud, etc.

En el Departamento de Salud se realiza actuación y contestación en el 100% de las mismas de forma ágil y en menos de 7 días desde su llegada, dado que algunas evidencian situaciones de riesgo de rápida actuación.

En 2024 se actuó por el Departamento de Salud del Distrito de Salamanca en un total de 171 ocasiones a instancia de denuncia o demanda. Desglosado, podemos diferenciar en 134 ocasiones a demanda por motivos de Seguridad Alimentaria, 12 por motivos de salud ambiental y 25 por motivos de molestias, tenencia y protección de los animales.

En concreto en SYR, la reclamación fue por problemas con presencia de animales plaga.

El objetivo en este tipo de SYR es siempre atender de la forma más eficaz y mejorar la satisfacción ciudadana.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

Consumo

El número de reclamaciones/sugerencias en el año 2024 fue mínimo, una, igual que en 2023. Son muy puntuales, y siempre se pone todo el interés de averiguar los posibles fallos que se hubieran podido cometer, con la finalidad de mejorar el servicio prestado a la ciudadanía.

Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde este Servicio se considera que, para los medios existentes, las medidas correctoras derivadas de las SyR recibidas han sido muy satisfactorias ya que se ha podido comprobar que las denuncias realizadas por los ciudadanos han acabado en un resultado de mejora del espacio público.

Se considera que esta rápida gestión de la *denuncia-orden de retirada-comprobación* crea bastante satisfacción en el ciudadano, además de ayudar el propio ciudadano a la gestión de nuestro trabajo, detectando unas necesidades que nosotros no siempre podemos detectar en primera instancia.

Unidad de Eventos en Vía Pública

Durante el año 2024 se ha incrementado el número de visitas de inspección a los distintos eventos autorizados en el distrito, asegurando el cumplimiento de la normativa y de los requisitos exigidos, garantizando un buen uso de la vía pública.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 15:37:47
CSV : 12YVDM4JMR6K554T

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS – CANILLEJAS

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante el año 2024 se han presentado en el Distrito un total de 542 SYR.

Se puede destacar que un alto porcentaje se corresponden a sugerencias y reclamaciones relativas a temas que conciernen a las unidades y departamentos que conforman los servicios a la ciudadanía del Distrito, lo cual refleja un amplio grado de concordancia con la estructura competencial de la Junta Municipal al tratarse de un servicio que aglutina gran parte de las prestaciones de actividades a los vecinos del distrito.

Al respecto, en dicho Servicio las áreas funcionales con mayor número de reclamaciones son deportes y servicios sociales.

En **Deportes**, en el pasado ejercicio de 2024 se ha incrementado la demanda de los servicios deportivos por parte de la ciudadanía.

Entre el resto de los motivos, destacan las reclamaciones sobre el estado de conservación de las unidades deportivas, sus elementos y del control de los parámetros de temperatura en aire y agua de los centros deportivos. En menor medida, la suspensión de clases de natación, la aplicación de la tarjeta madridmayor.es; así como del trato del personal hacia los ciudadanos y el funcionamiento de la aplicación de reservas y acceso a las instalaciones, ambos temas correspondientes al CDM San Blas.

Esto se explica mayoritariamente por la antigüedad de los tres centros, que ha devenido en un proceso de renovación y ampliación de los edificios y unidades del CDM San Blas, así como de la reforma y reposición de elementos en los CDM Fabián Roncero y Pepu Hernández, que han ocasionado molestias a los usuarios. Por otro lado, la rotación del personal en el CDM San Blas, ha conllevado dificultades a la hora de la prestación del servicio.

En **Servicios Sociales**, en este ejercicio 2024 la situación social y de la ciudadanía ha supuesto la continuidad de la tendencia de anteriores años con el incremento de la demanda de servicios sociales.

Las SYR recibidas durante este año en Servicios sociales, son principalmente reclamaciones sobre la dificultad y los tiempos para conseguir citas previas, sobre todo en el primer trimestre del año, afectado por vacantes de personal, y los tiempos de gestión para el inicio del Servicio de Ayuda a Domicilio de Dependencia, debido a la necesidad de autorización por parte de la Comunidad de Madrid para que podamos iniciar el citado servicio. También encontramos un número muy pequeño de reclamaciones sobre los Centros Municipales de Mayores.

Hay que destacar que, a diferencia del año anterior, las reclamaciones están equiparadas en ambos Centros de Servicios Sociales.

	ENERO	FEBR.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DICIEM.	TOTAL
TORRE ARIAS	5	2	1	2	1	0	5	0	1	0	0	0	17
LUZ CASANOVA	2	0	5	0	5	1	0	2	0	1	1	0	17
CCMM	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	5
Total Reclamaciones	7	3	6	2	7	2	5	2	2	1	2	0	39

En materia de **Servicios Culturales y Ocio Comunitario, d**urante el ejercicio 2024, se han presentado un total de 28 reclamaciones/sugerencias a través de SYR.

A continuación, se refieren los motivos principales de las mismas:

- Incidencias referidas al funcionamiento/estado de los equipamientos. 7 reclamaciones por problemas en el funcionamiento de la calefacción, limpieza, mal estado de las aulas, o sistemas de evacuación. Estas cuestiones se han solucionado por los Servicios Técnicos del Distrito, resolviéndose las necesidades/sugerencias planteadas.
- Incidencias por ruidos, 3 reclamaciones, causados por un taller de sevillanas que ocasionaba ruidos a otros talleres. Para evitar esta incidencia se reubicó el taller resolviéndose el motivo de la reclamación.
- Queja sobre accesibilidad y por forma de acceso en el CC Antonio Machado. 5, reclamaciones, 2 de ellas referidas a la apertura da la rampa para personas con diversidad funcional, del centro cultural Antonio Machado. Respecto a esta cuestión, se está trabajando para que la puerta se abra de manera automática. 3 reclamaciones por la espera en la calle hasta la apertura de la actividad, en el mismo centro (CC A Machado), para evitar esta situación, se procederá a facilitar el acceso al interior del recinto durante la espera, cuando las condiciones climatológicas lo requieran, siempre que el aforo lo permita.

En materia de **Educación, l**as reclamaciones que ha recibido este Departamento durante el año 2024 suman un total de 16, de las que la mayoría reflejan situaciones producidas en las escuelas infantiles municipales.

Cabe mencionar que, del total de estas SyR, el 50% de ellas fueron presentadas en fechas cercanas, unas de otras, por un mismo padre de familia, incluso, antes del plazo de vencimiento para dar respuesta a las mismas. Una vez finalizada la revisión de las circunstancias que motivaron la presentación de las SyR, se da respuesta al interesado y no se reportan más incidencias sobre la escuela infantil.

El **Servicio Jurídico** ha tramitado 13 SYR: 6 denuncias sobre elementos de titularidad privada, que han dado lugar al inicio de expedientes por la Sección de Disciplina y Procedimiento Sancionador, al estar relacionadas principalmente por quejas de vecinos relativas a limpieza de zonas privadas, terrazas de bar que ocasiona molestias, así como tala de árboles que se encuentran en mal estado. El resto están relacionadas con expedientes en tramitación.

En el **Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana**, la mayoría de las SyR recibidas son referentes a la Instalaciones Deportivas Básicas sin control de acceso, mayoritariamente por problemas en los horarios de apagado de la iluminación, tras manipulación por particulares de los cuadros de luces, situación que ha derivado en el mal uso y ocupación a horas intempestivas de la pistas, produciéndose molestias a los ciudadanos.

También se han recibido numerosas solicitudes relativas a aparcamientos en vía pública, tanto para su instalación como para su retirada.

Asimismo, una avería en la caldera de un centro de mayores dio lugar a varias quejas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

En relación con los **servicios deportivos**, y teniendo en cuenta la importancia que tienen para los ciudadanos del Distrito, se ha procurado realizar las actuaciones necesarias para que las acciones a ejecutar en los tres centros deportivos hayan ocasionado las menores molestias posibles.

Por otro lado, y en relación con el CDM San Blas, se han ido solicitando a la mayor brevedad desde el Dpto. de Deportes, las coberturas de puestos vacantes a fin de que se produjesen las sustituciones lo antes posible; así mismo se ha recordado a la plantilla de ese centro, la necesidad de un trato afable, eficaz y eficiente a los usuarios que allí acuden, haciéndoles saber que en caso de incumplimiento de estas premisas podría devenir inclusive en medidas disciplinarias.

En relación con los **servicios sociales**, y teniendo en cuenta asimismo la importancia que tienen para los ciudadanos del Distrito, se ha ido cubriendo la gran cantidad de puestos vacantes que tenía el departamento, lo que ha hecho que se reduzcan drásticamente las listas de espera y el tiempo en la tramitación de los expedientes.

Otra medida tomada en enero de 2024, fue realizar una modificación de Secciones Censales desde el CSS Torre Arias a CSS Luz Casanova, para equilibrar el trabajo. Esto ha hecho que la reclamaciones sean aproximadamente las mismas en los dos centros.

Se ha continuado con la mejora de procesos en el protocolo de captación de llamadas, la reducción de tramitación administrativa en la concesión de ayudas sociales, y la racionalización de las citas en las agendas de las trabajadoras sociales disminuyendo, como ya se ha indicado, drásticamente la lista de espera.

En materia de **cultura,** y en el marco de las competencias y medios con los que cuenta este Distrito, se ha realizado un importante esfuerzo por adoptar las sugerencias solicitadas o bien corregir, en lo posible, las reclamaciones planteadas.

En lo relativo a **educación**, las SyR que provienen de circunstancias producidas en escuelas infantiles municipales han dado lugar a las siguientes medidas correctivas, realizadas en el año 2024, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones y climatización

que se ejecutan desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana de la Junta, atendiendo a las prescripciones técnicas de los contratos de servicios correspondientes:

- Cambio de las telas de las pérgolas de los patios de la EEII LA DEL MANOJO DE ROSAS.
- Cambio de césped en el patio del nivel de 0-1 años de la EEII LA DEL MANOJO DE ROSAS.
- Ante el anuncio de bajada de temperaturas debido a una ola de frío, en este caso, a inicios del año 2024, tomando en cuenta que los centros educativos tienen la calefacción apagada durante las vacaciones navideñas, se confirma el encendido de la calefacción en las escuelas infantiles municipales un día antes del inicio de las clases con la finalidad procurar que, en la medida de lo posible, se consiga una mejor temperatura interior.

Por último, la mayor parte de la incidencia en las reclamaciones de los vecinos de San Blas referentes al **medio ambiente y escena urbana** se produce en el ámbito de las Instalaciones Deportivas Básicas y Polideportivos Municipales.

En el caso de la iluminación de las Instalaciones Deportivas Básicas, se está estudiando con la empresa de mantenimiento de las mismas la posibilidad de poner los medios adecuados para impedir futuras manipulaciones en los cuadros de luces.

En todo caso, estas sugerencias y reclamaciones se toman en consideración y se solucionan con celeridad. También nos proponen sugerencias sobre la utilización o diseño de estas instalaciones, en las que se insta al ciudadano a que se tramiten a través de Participación Ciudadana.

En cuanto a las solicitudes de plazas de aparcamiento para motocicletas y vehículos, se tramita el expediente administrativo, se informa y se derivan al Área de Movilidad.

Finalmente, hay que indicar que se ha cumplido con el protocolo de contestación de las reclamaciones, siendo mucho más ágil y cumpliendo mayoritariamente los plazos contemplados en la carta de servicios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

En lo relativo a deportes, durante el año 2024 han aumentado las reclamaciones respecto al año anterior. Esto ha ocurrido porque se han seguido realizando actuaciones integrales en las unidades deportivas y las instalaciones técnicas de los tres centros deportivos, lo que, en aras de conseguir una mejora de los servicios, genera mientras se realiza molestias a los usuarios. En cualquier caso, se sigue trabajando para alcanzar el nivel de calidad del servicio deseado, esperando que sean más ágiles las coberturas de personal y que se finalicen con éxito todas las reformas y reposiciones previstas, con el fin de que las reclamaciones sean las menores posibles.

Sobre servicios sociales, durante el año 2024 se han producido un total de 39 reclamaciones, un 36% menos respecto al año anterior, a pesar del incremento de la demanda en servicios sociales, por lo que podemos decir que las acciones y medidas

correctoras ejecutadas han surtido efecto, tanto por la cobertura de vacantes como por las medidas a implementar de equilibrio de cargas de trabajo.

Las SyR que derivan de las escuelas infantiles municipales corresponden a temas puntuales, las cuales se registraron durante el segundo y tercer trimestre del curso escolar 2023-2024. Sin embargo, durante el inicio del curso 2024-2025, únicamente se ha registrado una nueva incidencia en una escuela infantil, por lo que se concluye que el grado de satisfacción ha aumentado durante los cuatros primeros meses del actual curso escolar.

En definitiva, dentro de las competencias y medios con los que cuenta este Distrito, se ha realizado un importante esfuerzo por adoptar las sugerencias solicitadas o bien corregir, en lo posible, las reclamaciones planteadas. En todo caso, es destacable el importante esfuerzo que ha llevado a cabo todo el personal municipal para garantizar la prestación de los servicios esenciales del Distrito.

Firmado electrónicamente
EL COORDINADOR DEL DISTRITO SAN BLAS-CANILLEJAS
Tomás Bello Carro

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/03/2025 13:51:11
CSV : 1HC6PIYBFZ6XLFEY

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

A lo largo del año 2024 se han recibido 607 Sugerencias y Reclamaciones, de las cuales, 536 han sido reclamaciones, 52 sugerencias y 19 felicitaciones.

Respecto al año anterior, se observa un aumento del 27,55 % (460 en 2023 frente a 607 en 2024), 147 entradas más. Han aumentado las felicitaciones y las reclamaciones, y han disminuido las sugerencias.

Todas se han respondido dentro del plazo de 2 meses, con una media de respuesta de 32,41 días. El 35,27 % se han respondido en 20 días o menos.

Los ámbitos con un número de entradas significativas en la aplicación han sido deporte, cultura y servicios sociales:

	Número	%
Deporte	203	33,4
Cultura	176	29,0
Servicios Sociales y Cohesión	110	18,1

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/03/2025 13:51:11
CSV : 1HC6PIYBFZ6XLFEY

En deporte, las entradas han versado, fundamentalmente, sobre la cancelación de clases y el cierre de instalaciones debido, por un lado, a una avería en el mes de noviembre, en el equipo de cloración salina de la piscina del centro deportivo municipal (CDM) Playa Victoria, que obligó al cierre de la piscina para proceder a la sustitución del equipo y supuso, también, la anulación de las correspondientes clases.

Por otro lado, el proceso de estabilización del personal de las instalaciones deportivas ha reducido el número de efectivos y afectado a horarios y número de clases, lo cuál ha provocado un número importante de entradas.

Ha habido 8 felicitaciones, casi la mitad del total (19), dirigidas a la buena labor del personal, tanto del CDM Playa Victoria, como del CDM Triángulo de Oro.

En cuanto al ámbito cultural, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones están relacionadas con la cancelación, falta de información y devolución de cuotas pagadas durante el último trimestre del año, en relación a las clases y talleres en los centros culturales del distrito. Esto se debió a un problema en el proceso de contratación de la empresa encargada de la impartición de los talleres que obligó a suspender las clases programadas durante ese período. Un número menor de entradas han estado relacionadas con la calidad de los talleres y profesores.

Ha habido 3 felicitaciones hacia la labor de los profesores en los centros culturales.

Respecto al ámbito de los servicios sociales y cohesión, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones se referían al trato recibido por parte de los trabajadores sociales de los centros (sobre todo, “falta de empatía”), retrasos o anulaciones en las citas, y tramitación de ayudas sociales. Le siguen las sugerencias y reclamaciones relacionadas con situaciones de sinhogarismo y, finalmente, las relacionadas con la climatización en los centros de mayores.

Muchas de las las quejas referidas al trato de los trabajadores sociales tienen relación con la imposibilidad de conceder ayudas sociales al no cumplir con los requisitos establecidos, lo cual provoca reacciones de enfado y frustración.

Ha habido 3 felicitaciones, 2 para trabajadoras sociales y una para la animadora de un centro de mayores.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/03/2025 13:51:11
CSV : 1HC6PIYBFZ6XLFEY

Principales diferencias respecto a 2023

		Número	%
2024	Deporte	203	33,40
	Cultura	176	29,00
	Servicios Sociales y Cohesión	110	18,10
2023	Deporte	192	41,74
	Cultura	42	9,13
	Servicios Sociales y Cohesión	83	18,04

En número total de entradas ha aumentado respecto a 2023 (460 frente a 607).

En la materia “deportes”, aunque ha aumentado el número total, ha mejorado el porcentaje de entradas respecto a 2023, pasando del 41,74 % en 2023 al 33,41 % en 2024, con una importante disminución en el Centro Deportivo Municipal Triángulo de Oro.

En cuanto a cultura, en 2023 hubo 42 entradas, frente a 176 en 2024. Esas diferencias se deben, como ya se explicó antes, por el aumento en el número de sugerencias y reclamaciones relacionadas con la suspensión de los talleres de los centros culturales durante el último trimestre del año.

El porcentaje de la tercera materia con más entradas, “servicios sociales y cohesión”, no ha variado significativamente, manteniéndose en el 18 %, aumentado en número absoluto, de 83 a 110.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Respecto a los principales problemas que han motivado las reclamaciones en deportes, hay que señalar que, en el caso de la avería en el vaso de la piscina del CDM Playa Victoria, se ha requerido de la tramitación de un contrato para la sustitución del equipo averiado, que volverá a estar operativo el próximo mes de mayo.

En relación al proceso de estabilización del personal de las instalaciones deportivas, está en su fase final y supondrá una mayor dotación de personal en las instalaciones y una ampliación en los horarios, clases, etc., y, en general, un mejor servicio.

En cuanto al ámbito cultural, el problema en el proceso de contratación de los talleres ya se solucionó y los mismos se están desarrollando con normalidad, dando puntual información a los usuarios afectados sobre las devoluciones de las cuotas.

Respecto a los servicios sociales y cohesión, se está haciendo todo lo posible para agilizar las tramitaciones sociales, así como las citas con los usuarios. En cuanto a las quejas sobre el trato recibido por los trabajadores sociales, se ha trasladado al departamento de servicios sociales esta circunstancia para que sea abordada con los profesionales de los centros.

Los problemas de climatización se han resuelto a través de las correspondientes labores de mantenimiento en las instalaciones. Finalmente, respecto al problema de las personas

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/03/2025 13:51:11
CSV : 1HC6PIYBFZ6XLFEY

sin hogar, cada vez que se ha detectado un caso, desde el distrito se activó el protocolo de sinhogarismo para dar una respuesta integral y rápida a estas situaciones.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

La avería sobrevenida en el CDM Playa Victoria necesitaba de la tramitación de un contrato administrativo y su ejecución va a permitir abrir la piscina el próximo mes de mayo.

Respecto a la interrupción de los talleres en los centros culturales del distrito, ya se han reanudado los mismos, a través de un contrato plurianual, que les va a dar continuidad durante los próximos dos años.

En cuanto a los protocolos de sinhogarismo, se activan nada más detectarse la problemática, implicando la actuación de varias unidades: los servicios de SAMUR SOCIAL, para la atención psicosocial a esas personas, Policía Municipal, para garantizar los medios de seguridad, y Servicio de Limpiezas, para la recogida de los enseres y limpieza de la zona.

EL COORDINADOR DEL DISTRITO

Documento firmado electrónicamente en los términos, fecha y hora expresados al pie de este escrito

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio

Información de Firmantes del Documento

MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 25/03/2025 13:51:11
CSV : 1HC6PIYBFZ6XLFEY

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO USERA

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	33
	Reclamación	368
	Felicitación	3
	Total	**404**

Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	58	39	25	33
	Reclamación	304	444	313	328	327	391	368
	Felicitación	8	5	7	8	7	7	3
	Total	**348**	**488**	**339**	**394**	**373**	**422**	**404**

Información de Firmantes del Documento
FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS
MADRID

DEPORTES Y SERVICIOS TÉCNICOS

De un total de 404 registros, se han recibido 247, lo que representa un 61,14% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2024, situándose por encima del resto de los servicios. Gran parte de estas reclamaciones están relacionadas con las instalaciones deportivas municipales del distrito, donde la mayoría de las incidencias derivan del uso intensivo de los servicios y de la necesidad de reorganizar recursos para atender la creciente demanda. A continuación, se presenta un resumen de las principales quejas, destacando los aspectos más relevantes.

Buena parte de las reclamaciones han estado relacionadas con la falta de iluminación en algunas instalaciones deportivas. Estas incidencias se han originado principalmente por el uso indebido de los usuarios que manipulan los cuadros eléctricos, lo que afecta al correcto funcionamiento del sistema.

Las quejas por cancelación de actividades y reorganización de horarios han sido principalmente debido a la falta de personal, a pesar de las solicitudes de sustitución a Recursos Humanos. La limitada disponibilidad de recursos y el cierre de instalaciones cercanas, tanto de distritos cercanos como del propio distrito, han incrementado la demanda, empeorando la situación.

Las reclamaciones sobre el estado de vestuarios, duchas y equipamientos han sido frecuentes, especialmente en instalaciones de alta afluencia. También se han recibido quejas sobre la apariencia y temperatura del agua en las piscinas, aunque esto se debe a procesos de mantenimiento que provocan turbidez temporal.

Algunas reclamaciones han estado relacionadas con problemas técnicos en las aplicaciones que han provocado cobros indebidos y dificultades con las reservas online.

SERVICIOS SOCIALES

De un total de 404 registros, se han recibido 64, lo que representa un 15,85% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2024. A lo largo de este año, han sido diversas las reclamaciones relacionadas con los servicios ofrecidos en el distrito, las cuales, en parte, se deben a que la población de la zona cuenta con una renta per cápita inferior a la media de la ciudad, lo que genera una mayor demanda de atención rápida y de gestiones más adaptadas a las necesidades individuales. A continuación, se presentan los puntos más recurrentes.

Las acampadas en espacios públicos han sido una de las quejas más frecuentes, con incidentes reportados en lugares como el parque del Pradolongo o la calle Calesas. Las quejas están relacionadas principalmente con la insalubridad, ruidos y molestias para los vecinos.

En relación a los servicios sociales y atención inadecuada, se ha recibido un número considerable de reclamaciones, especialmente en el Centro San Filiberto. Las principales quejas incluyen demoras en la tramitación de ayudas, y la cancelación de citas sin previo aviso. Estas dificultades se deben, en parte, a la alta carga de trabajo y la necesidad de requerir la documentación necesaria y aplicar los baremos correspondientes lo que ha dificultado una atención más rápida.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS

En cuanto a los Centros de Mayores, aunque son los que registran menos reclamaciones, las quejas se centran principalmente en la calidad del servicio y el mantenimiento de las instalaciones. Se mencionan problemas como la calidad de la comida, deficiencias en la accesibilidad y falta de personal para actividades

MOVILIDAD, URBANISMO, VÍAS Y ESPACIOS EN VÍA PÚBLCIA Y MEDIO AMBIENTE

De un total de 404 registros, se han recibido 47, lo que implica un 11,63% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2024.

La mayoría de las reclamaciones se deben a problemas de estacionamiento relacionados con la implementación del SER. La aplicación desigual del sistema entre barrios ha generado un efecto frontera, lo que ha incrementado la presión en las zonas sin regulación y aumentado las quejas. También se ha señalado la necesidad de mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida y adecuar espacios para motocicletas.

CULTURA

De un total de 404 registros, se han recibido 34, lo que representa el 8,42% del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante 2024.

Se ha registrado un número significativo de reclamaciones en relación con el desarrollo de eventos y actividades en espacios públicos, principalmente por la duración de los conciertos durante las festividades y la utilización del Parque Lineal del Manzanares para eventos.

En menor medida, pero también relevantes, se han recibido quejas sobre la gestión y desarrollo de algunos talleres culturales, señalando problemas con la docencia y la utilización de materiales en determinadas actividades.

A continuación, se indican las materias principales que abarcan las reclamaciones del 2024 según centros e instalaciones deportivas:

CDM Orcasitas y Pabellón Jesús Rollán

- Vestuarios sucios, duchas y secadores en mal estado, pocos enchufes y agua turbia en piscinas.
- Fallos en el lector de entrada
- Climatización inadecuada.
- Falta de profesor para clases de tenis.
- Cancelación de reservas con poca antelación por falta de personal

CDM Moscardó

- Duchas sin agua caliente.
- Secadores averiados.

Información de Firmantes del Documento
FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS
MADRID

CDM Orcasur

- Cierre de piscina durante los fines de semana sin alternativas para los usuarios.

IDB Frontón Polideportivo San Fermín, IDB Rancho del Cordobés, IDB Frontón Zofio, IDB Cerro Blanco

- Desincronización de horario de iluminación

Centro de Servicios Sociales San Filiberto:

- Falta de atención, trato inadecuado y deficiencias en la gestión de ayudas y citas.

Centro de Servicios Sociales Loyola de Palacio:

- Reclamaciones por citas canceladas sin aviso y atención deficiente.
- Demoras en la tramitación de ayudas a domicilio.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Durante 2024, se han implementado diversas medidas correctoras en respuesta a las reclamaciones recibidas en el distrito, logrando avances significativos en varios ámbitos:

En relación con las quejas recibidas en materia de Deportes, se ha priorizado la cobertura de vacantes de monitores y socorristas, aunque persisten dificultades por la disponibilidad limitada de personal y el aumento de usuarios, por lo que se ha solicitado aumentar la plantilla.

Referente a las quejas por falta de mantenimiento se han realizado obras de mejora en vestuarios, duchas y equipamientos. Además, se ha mantenido una comunicación continua con la empresa de mantenimiento para agilizar reparaciones y reducir los tiempos de respuesta

En el ámbito de los Servicios Sociales, se ha optimizado la gestión para reducir demoras y garantizar la atención dentro de los plazos, aunque la alta cantidad de situaciones de vulnerabilidad en el distrito de Usera sigue siendo un desafío. A pesar de ello, se ha mantenido un trato individualizado, contactando con cada caso señalado en las reclamaciones para resolverlo lo antes posible.

En el ámbito de Movilidad, se están evaluando los resultados del SER para mejorar su implementación y equilibrar la distribución de plazas en todos los barrios del distrito, con el fin de evitar el efecto barrera. Tras el alto número de apoyos, se ha realizado una consulta pública a través de Madrid Decide para incluir nuevas zonas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible y solicitar su implantación al Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

En cuanto a la necesidad de mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida, en todos los contratos de obras en instalaciones municipales se incluyen mejoras en este sentido. En cuanto a la adecuación de espacios para motocicletas, se ha realizado un

Información de Firmantes del Documento
MADRID
FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS

estudio en cada caso y en la mayoría de las reclamaciones se han llevado a cabo las peticiones.

En el ámbito de la Cultura, en los talleres culturales se ha alcanzado un consenso con la empresa para proporcionar los mejores materiales posibles, llegando a acuerdos entre la empresa, el equipo docente y los alumnos.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Durante el año 2024, las acciones y medidas implementadas han permitido mejorar diversos aspectos en los servicios municipales del distrito.

En deportes, la cobertura de vacantes y el refuerzo de monitores y socorristas han disminuido las quejas por la suspensión de actividades. Se ha conseguido en muchos casos no suspender las clases de las instalaciones deportivas mediante el empleo de personal de retén, o la contratación de personal temporal, aunque no siempre ha sido posible. En cuanto a la reparación de instalaciones, la comunicación constante con la empresa ha agilizado los tiempos de respuesta.

En el ámbito de los servicios sociales, aunque el volumen de solicitudes ha generado ciertas demoras puntuales, la atención se ha mantenido dentro de los plazos establecidos, garantizando una gestión eficiente, teniendo en cuenta la cantidad de situaciones complejas y la necesidad de un tratamiento individualizado de cada una de ellas.

En cuanto a movilidad, urbanismo, vías y espacios en vía pública, las reclamaciones se han resuelto dentro de los plazos previstos. No obstante, la complejidad de algunos expedientes hace que requiera más tiempo su contestación, aunque se han mejorado la gestión y el seguimiento para agilizar su respuesta.

Por último, mencionar que todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2024 han sido contestadas en plazo.

Firmado electrónicamente

Francisco Javier Blázquez Arroyo
Coordinador del Distrito de Usera

Información de Firmantes del Documento

MADRID

FRANCISCO JAVIER BLAZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE USERA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 09:41:19
CSV : 1EEOBTDUEYHPWFNS

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

• **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

• **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

• **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024.

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en los diferentes servicios prestados competencia del Distrito de Vicálvaro, durante el año 2024, se distinguen los siguientes bloques:

SERVICIOS SOCIALES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Servicios Sociales destacan dos cuestiones:

a) El 41,6 % (10 de 24) de las reclamaciones eran referidas a la tramitación de las ayudas económicas en los Centros de Servicios Sociales.

b) El 33,3 % (8 de 24) se referían a las instalaciones y las actividades de los Centros de Mayores Municipales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

En lo referente a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:

a) La situación de deterioro de las redes de las pistas de pickleball (6 de 63), que suponen un 9,52%.

b) El encharcamiento de las pistas de pickleball en los días posteriores a lluvias (5 de 63), que suponen un 7,94%.

c) La suspensión indefinida de las clases de la escuela de Natación Artística (16 de 63), que suponen un 25,40%.

d) El insuficiente número de sesiones de clases abiertas (10 de 63), que suponen un 15,87%.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en este centro deportivo destacan las siguientes:

a) La adecuación de las salas e instalaciones (8 de 85), que suponen un 9,4%.

b) El mantenimiento y conservación de los vestuarios (17 de 85), que suponen un 20%.

c) El insuficiente número de plazas y sesiones en las actividades (13 de 85), que suponen un 15,29%.

d) La falta de profesorado (6 de 85), que suponen un 7,05%.

SERVICIOS CULTURALES

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Cultura destacan las siguientes cuestiones:

a) El 39,4% (13 de 33) recogían la insatisfacción con el profesorado y monitores de talleres y actividades.

b) El 21,2% (7 de 33) estaban referidas al número de plazas de los talleres y de los campamentos.

c) El 18,2% (6 de 33) se referían a los cambios producidos en los horarios de las clases de los talleres, así como a la cancelación de algunas de ellas.

d) El 9,1% (3 de 33) recogían el malestar en relación con eventos en espacios públicos, concretamente con la generación de ruidos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En lo referente a las reclamaciones recibidas en materia de Medio Ambiente y Urbanismo destaca con un 30,56% (11 de 36) las referidas a las Instalaciones Deportivas Básicas.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

SERVICIOS SOCIALES

a) Con respecto a las solicitudes de tramitación de las ayudas económicas, se estudió cada caso en concreto y se adoptaron las medidas adecuadas, valorándose como positivas.

b) Respecto al ítems de las instalaciones y clases, actualmente se está desarrollando una obra para la mejora de las instalaciones de un Centro de Mayores en concreto que permitirá mejorar considerablemente tanto las instalaciones como las actividades.

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

a) En relación con el deterioro de las redes de pickleball, se produjo la adquisición de varias unidades nuevas para sustituir aquellas que estaban deterioradas.

b) En cuanto al encharcamiento de las pistas de pickleball, se adquirió un rodillo para secar las pistas después de las jornadas de lluvia.

c) En relación con la suspensión de clases y la insuficiente oferta de sesiones de clases abiertas, derivadas principalmente de la falta de profesionales para su impartición, se solicitó al Servicio de Personal Laboral la cobertura de los puestos de trabajo, justificando las ausencias de las personas que los ocupan por motivos de diversa índole.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

a) En cuanto a la adecuación de las salas e instalaciones, se realizó solicitud de intervención por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del Centro para realizar la revisión de todas las unidades deportivas que sufren un continuo uso a lo largo del día por los diferentes usuarios de las actividades deportivas.

b) En relación con el mantenimiento y conservación de los vestuarios, se realizó solicitud de intervención por parte de los Servicios Técnicos del distrito, Servicio de Medio Ambiente y Escena urbana, para la valoración y estudio de la avería que afecta al suministro de agua caliente en los vestuarios de futbol.

c) En relación con la falta de profesorado y el insuficiente número de plazas y sesiones en las actividades, derivadas principalmente de la falta de profesionales para su impartición, se solicitó al Servicio de Personal Laboral la cobertura de los puestos de trabajo, justificando las ausencias de las personas que los ocupan por motivos de diversa índole.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

SERVICIOS CULTURALES

a) En lo relativo a la insatisfacción con el profesorado y monitores de talleres, se realizaron actuaciones de control, encuestas de satisfacción y cambio del profesorado en aquellos talleres en los que se reflejó malestar en esta materia, tanto en competencias como en el trato de los monitores.

b) Respecto al número de plazas de talleres y campamentos, se informa a los usuarios/as que, al tiempo que se recogen sus sugerencias al respecto, las plazas están debidamente dimensionadas para que todos los grupos puedan realizar la actividad de una manera correcta y segura, manteniendo las ratios adecuadas a los espacios en los que se realizan dichas actividades.

c) En relación con las reclamaciones sobre la reducción del horario de algunos talleres, se informa a los alumnos/as que las mismas se deben a la necesidad de adaptar la oferta total de horas de talleres impartidos en el distrito en el curso 24/25, con el objetivo de seguir manteniendo la oferta variada de cursos, además de posibilitar la apertura de otros talleres novedosos.

   En cuanto a las cancelaciones de las clases, los monitores en consenso con los usuarios/as conciertan la forma más idónea para la recuperación de las horas.

d) En cuanto a las quejas y sugerencias relacionadas con los eventos públicos en espacios abiertos, se informa a los ciudadanos/as que, desde el punto de vista acústico, estos eventos están regulados por lo establecido en el artículo 19 de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (OPCAT). Más concretamente, para el cine de verano de El Cañaveral se autorizó la superación de los límites de los niveles sonoros establecidos en el artículo 19 de la OPCAT, estableciendo dicha autorización una serie de limitaciones y prescripciones con objeto de intentar compatibilizar el desarrollo del evento con el descanso y la tranquilidad de los vecinos.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

En relación con las reclamaciones recibidas por acumulación de suciedad y falta de desbroce en las zonas que rodean la IDB El Cañaveral, se procedió a la limpieza y desbroce de la zona.

Respecto a las incidencias de funcionamiento del alumbrado, desajustes en horario y rotura de valla en varias instalaciones, se comunicaron a la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento integral para que procediese a su revisión y reparase los elementos objeto de incidencias.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

SERVICIOS SOCIALES

Se valora que las acciones realizadas han sido de carácter puntual, dando respuesta de forma satisfactoria a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

DEPORTES

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

La adquisición de 8 redes de pickleball para sustituir las deterioradas y de un rodillo para el secado de las pistas ha permitido la práctica de este deporte en condiciones válidas de calidad y las reclamaciones producidas hasta ese momento han desaparecido.

En cuanto a la oferta de actividades dirigidas abiertas, hay dos factores que han afectado a las posibilidades de oferta:

- La duración de las sesiones de actividad dirigida acuática para las personas mayores de 65 años pasó a durar 45 minutos en lugar de los 30 minutos que duraban hasta junio de 2023, por el Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte por el que se establecen los criterios generales de programación de los servicios dirigidos de los Centros Deportivos Municipales. Esto ha hecho que tanto el tiempo dedicado a ese tipo de actividades como los espacios deportivos para su desarrollo se hayan incrementado en un 50% sin aumentar la plantilla disponible para atenderlas. Derivado de ese incremento ha tenido que reducirse la oferta de actividades deportivas abiertas dirigidas a público de la categoría adultos (15 a 64 años).
- Las incidencias relacionadas con ausencia no prevista de personal (bajas médicas, reducciones de jornada, excedencias) han producido incidencias en el servicio, condicionadas también a la dificultad de cobertura de las ausencias reseñadas, con demoras en la incorporación de personas sustitutas de entre 15 días y dos meses.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Respecto a las incidencias reflejadas sobre el mantenimiento y conservación de las instalaciones, han tenido, en general, una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y han sido atendidas en plazos razonables.

Las diferentes intervenciones realizadas por la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento integral del Centro, han dado como resultado:

- La revisión y arreglo de los secadores de los vestuarios de piscina asegurando el buen funcionamiento, así como el arreglo de las duchas y el desatasco del lavabo del vestuario masculino de piscina.
- La reconfiguración de las mamparas o cabinas de ducha, que posibilita levantar las rejillas del suelo, habilitando el acceso al pavimento inferior para su limpieza y

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

prevención de la acumulación de restos orgánicos, ha permitido anticipar la aparición de olores y plagas y asegurar el aspecto higiénico sanitario.

Por otra parte, los Servicios Técnicos del Distrito de Vicálvaro han puesto en conocimiento del Área de Obras del Ayuntamiento de Madrid, la avería que afecta al suministro de agua caliente en las duchas de los vestuarios de fútbol. Desde su detección han comenzado los trámites pertinentes para su subsanación. Se trata de una obra que requiere la revisión, sustitución y puesta en marcha de los acumuladores y el circuito de agua caliente sanitaria de toda la zona de los vestuarios de fútbol. Debido a que la dimensión de la obra impide su rápida resolución, el centro deportivo ofrece la posibilidad de utilizar las duchas de agua caliente del pabellón y la piscina climatizada a los usuarios de la pista de atletismo y los campos de fútbol. A estos efectos, se han instalado carteles informativos en toda la zona de los vestuarios.

Respecto a las reclamaciones recibidas por la reducción del aforo que se produce en la venta de entradas en la piscina de verano, justificada por la ausencia sobrevenida de socorristas y de personal sanitario, quedaron solventadas la mayoría de ellas con la cobertura de personal retén por parte del Servicio de Personal Laboral.

En cuanto al número de plazas y sesiones de las actividades, la dirección del centro deportivo actualiza y adecua de manera continua las actividades dirigidas de inscripción abierta que se ofertan, en función de la demanda de la ciudadanía reflejada en los índices de ocupación, asistencias a las sesiones y/o demandas detectadas en el servicio de Programa de asesoramiento técnico personalizado (ATP) y teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos humanos con personal deportivo.

Las reclamaciones recibidas por la suspensión y modificación de clases de actividades dirigidas, derivadas principalmente de la falta de profesionales para su impartición, quedaron resueltas una vez finalizado el proceso de estabilización que motivaba el nombramiento como personal funcionario o laboral fijo de los aspirantes que han superado y suscrito contrato.

Durante el proceso, como situación transitoria, se ha optado por mantener en funcionamiento las instalaciones durante su desarrollo en vez de optar por otras alternativas, a fin de seguir prestando a la ciudadanía los necesarios servicios deportivos, con el esfuerzo adicional de todo el personal de las instalaciones deportivas, intentando generar las mínimas molestias posibles.

SERVICIOS CULTURALES

En el caso de las reclamaciones interpuestas en relación con las actividades en los centros culturales, tanto las relativas a la modificación de horarios o cancelación de clases, como a la insatisfacción con el profesorado, la mayoría de las medidas correctoras llevadas a cabo han subsanado las deficiencias encontradas.

Para solventar todas ellas se ha contado con el personal y recursos municipales y, en el caso de los talleres de los centros culturales, con el personal y recursos de la empresa

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

adjudicataria del contrato de talleres, con los que se está en constante comunicación para solventar todas las incidencias que puedan surgir.

En cuanto a las reclamaciones y sugerencias de actos en la vía pública, uno de los puntos a evaluar de cara al próximo cine de verano de El Cañaveral, junto con la empresa adjudicataria, será la elección de películas de menor duración, en la medida de lo posible, para que el evento acabe más pronto.

MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las incidencias reflejadas han tenido, en general, una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y han sido atendidas en plazos razonables.

Responsable de la Unidad Gestora
(Coordinadora del distrito de Vicálvaro)
Firma electrónica

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINACIÓN DISTRITO VICALVARO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 14:51:37
CSV : 1YPZU7D53AJIHYMJ

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Se elabora la memoria con inclusión de los asuntos o motivos destacados que se puedan asociar con un cierto nivel de insatisfacción ciudadana, computándose las cuestiones que hayan motivado al menos un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2024 no por la unidad gestora, es decir, la Junta Municipal de distrito, sino por el Departamento o Unidad gestora ya que de lo contrario el número de reclamaciones significativas sería nulo.

1.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

En el área de referencia no han recibido ninguna reclamación a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones.

1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

En la unidad se ha recibido menos un 5% de las entradas totales atendidas en el ejercicio 2024, por lo que se considera que son de escasa entidad para incorporarse en la memoria.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

1.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Se recogen aquellos asuntos que, si bien no suponen más del 5% del total de las entradas recibidas en el Distrito, si tienen una significación sobre las entradas recibidas en la Unidad de deportes:

- Mas de un 15% de reclamaciones sobre el total de las recibidas en la materia de deportes se refieren a la falta de profesores (personal deportivo) en el centro deportivo municipal Cerro Almodóvar, debido a la demora de la contratación para las coberturas solicitadas por el proceso de estabilización del personal laboral durante el último trimestre de 2024 lo que ha provocado suspensión de actividades, rotación del profesorado y malestar de la ciudadanía.
- Más del 5% de las reclamaciones recibidas se han producido por incidencias con la aplicación de reserva de clases y uso libre por diferentes motivos (tareas de mantenimiento, falta de actualización, errores en la información disponible).
- Más de un 11 % de las reclamaciones recibidas están relacionadas con las piscinas municipales, por cierre de vasos en la temporada estival debido a la falta de personal socorrista obligatorio para según normativa vigente poder dar el servicio, días de huelgas convocadas durante el periodo estival y por la percepción de baja.
- Se han recibido 23 felicitaciones por el desempeño y buen hacer de diferentes trabajadores de los centros deportivos Cerro Almodóvar y Juan de Dios Román, lo que supone más de un 8% sobre el total de entradas en la Unidad a través del sistema de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

En el área de referencia se recibieron 15 reclamaciones a través del sistema de sugerencias y reclamaciones. Si bien no se reflejan de forma pormenorizada por no suponer un porcentaje significativo sobre el total de solicitudes recibidas en la Unidad gestora ni ser reflejo de un nivel considerable de insatisfacción ciudadana, los asuntos o motivos recogidos están relacionados principalmente con la impartición de talleres en los centros culturales municipales, sobre todo por la oferta de los mismos y gestión de horarios.

1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

En el área de referencia se recibió una única sugerencia a través del sistema de Sugerencias y reclamaciones. Si bien no se refleja por no suponer un porcentaje significativo sobre el total de solicitudes recibidas en la Unidad gestora ni ser reflejo de un nivel considerable de insatisfacción ciudadana, los asuntos o motivos recogidos están relacionada con la alimentación de los menores de la Escuela Infantil La Revoltosa.

1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Durante el año 2024 se han recibido 88 reclamaciones a través del sistema SyR en el Departamento de Servicios Sociales de Villa de Vallecas. Se han inadmitido a trámite 32 por distintos motivos, 17 de ellas por tener un carácter ofensivo, 9 por ser reiterativas o repetitivas, 3 por no tratarse de una reclamación y estar dirigidas a otros procedimientos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

administrativos, 2 por no ser competencia del Ayuntamiento de Madrid, y 1 por falta de datos o de contenido concreto.

Por lo tanto, se han respondido 56 reclamaciones desglosadas en diferentes submaterias:

1.6.1 Atención social primaria

Se trata de la materia que ha concentrado la mayoría de las reclamaciones recibidas, ascendiendo en este grupo a 39.

El grupo más amplio comprende las reclamaciones relacionadas con la solicitud de citas en los Centros, que representan el 11,4% de las SyR (10 solicitudes). El principal motivo es el tiempo de espera desde la cita confirmada hasta que son atendidos por un profesional. En otros casos, se han producido por el retraso en el traslado de expedientes a otro distrito o viceversa o citas telefónicas en las que no se ha atendido la llamada por el profesional asignado.

Como segundo grupo con un 6,9% (6 citas), las reclamaciones se han debido a la solicitud de cambio de trabajador social, generalmente por no estar de acuerdo con la atención recibida por el profesional.

1.6.2 Centros municipales de mayores

Respecto a los centros municipales de mayores se han recibido 10 reclamaciones. De ellas, 6 pertenecen al mismo usuario, que ha protagonizado diferentes incidentes en el centro municipal de mayores que han provocado comportamientos disruptivos por no estar de acuerdo con las normas de carácter alimentario en el comedor del centro municipal.

Las 4 reclamaciones restantes hacen referencia al aforo del comedor de mayores de los Centros y dirigido a la Junta directiva de uno de los centros municipales de mayores.

1.6.3 Otras ayudas sociales y servicio de ayuda a domicilio.

Se han recibido en el departamento 2 reclamaciones relacionadas con la presencia de una persona sin hogar en calle.
Se han recibido dos reclamaciones reiterativas relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio, debido a la disconformidad de la usuaria a mantener sus animales de compañía en otras dependencias del domicilio diferentes al lugar donde se está realizando el servicio.

1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Durante el año 2024 se han tramitado 74 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

1.7.1 Medio Ambiente

Se han recibido 53 SyR, de las cuales en materia de Limpieza urbana han sido 2 sobre el estado de limpieza de distintos solares de propiedad privada; en relación con el Arbolado y zonas verdes, se han tramitado 4 reclamaciones sobre diferentes zonas verdes existentes en este distrito; y sobre Áreas recreativas, se han tramitado 47 reclamaciones sobre instalaciones deportivas básicas existentes en el distrito, la mayoría de ellas relacionadas con la programación de encendido y apagado del alumbrado de estas instalaciones, con la existencia de algún elemento deteriorado, tales como canastas o porterías, y en la IDB Eduardo Chillida, sobre el exceso de ruido provocado a las viviendas colindantes

1.7.2 Espacios públicos

En relación con las vías y espacios públicos, durante el año 2024 se han tramitado 4 sugerencias y reclamaciones en relación con Mobiliario urbano, 2 referentes a la retirada de la bandera de España en la Glorieta de la calle Real de Arganda; 1 por la retirada de mobiliario urbano (bancos frente al Liceo Versalles); y 1 en materia de Obras por el estado de un andamio en la calle Javier de Burgos.

1.7.3 Movilidad y transporte.

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, durante el año 2024 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 14 sugerencias y reclamaciones, principalmente relacionadas con la necesidad de plazas de aparcamiento para usuarios con movilidad reducida, así como el estado de vados y de reservas de aparcamiento.

1.7.4 Análisis por dependencias de forma individualizada

Durante el año 2024 se han gestionado sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Centro de Servicios Sociales Villa de Vallecas: se ha recibido una reclamación por el excesivo calor en una zona del edificio.

- Instalaciones Deportivas Básicas:

o IDB Peñaranda de Bracamonte: Se han recibido 4 reclamaciones para la revisión del funcionamiento de la iluminación. La empresa de mantenimiento procedió a la subsanación del mismo en todos los casos.
o IDB Eduardo Chillida: Se han recibido 2 reclamaciones por el ruido producido por el deterioro del vallado perimetral. Durante el año 2025 se ejecutarán obras con el objeto de afianzar el vallado perimetral y la instalación de elementos reductores del ruido.
o IDB Alto del Retiro: Se han recibido 2 reclamaciones referentes a la programación de la iluminación de este equipamiento, dado que se manipula por

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

personal ajeno a la empresa de mantenimiento. En todos los casos se dio aviso para reprogramar el horario de iluminación.

- IDB Alto del Retiro: Se han recibido 2 reclamaciones referentes a la programación de la iluminación de este equipamiento, dado que se manipula por personal ajeno a la empresa de mantenimiento. En todos los casos se dio aviso para reprogramar el horario de iluminación.
- IDB LA Unión: Se ha recibido 1 aviso por la molestia que origina en las viviendas colindantes la ausencia de redes parabalones en la instalación. Desde la Junta de Distrito se ha previsto su colocación durante el presente año 2025.
- IDB Poza de la Sal: Se han recibido 3 reclamaciones, dos de ellas referentes al estado de canastas y porterías, y otra por la programación de la iluminación de este equipamiento, dado que se manipula por personal ajeno a la empresa de mantenimiento. En todos los casos se dio aviso para subsanar la incidencia por parte de la empresa de mantenimiento.
- IDB Embalse de San Juan: Se ha recibido 1 reclamación por el mal funcionamiento de la iluminación. La empresa de mantenimiento subsanó la incidencia.
- IDB UVA de Vallecas: se ha recibido 1 reclamación sobre la estado de limpieza que presenta la instalación. Se aumenta el número de días que la empresa de mantenimiento pasa a limpiar.
- IDB Colonia Vilda, Cañada del Santísimo: se reciben una sugerencia para incorporar iluminación artificial a estos equipamientos. El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estudiará la posibilidad de incorporar esta dotación.
- IDB Skate Park: se ha recibido 1 sugerencia para la instalación de zonas de sombra en este equipamiento. El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estudiará su implementación.
- IDB Cañada del Santísimo: se ha recibido 1 reclamación por el funcionamiento defectuoso de la iluminación. La empresa de mantenimiento ha procedido a la reparación de la misma.
- CEIP Ángel Nieto: Se ha recibido una reclamación por el estado defectuoso de la puerta de carruajes de acceso a cocina. Esta deficiencia fue subsanada mediante la ejecución de una obra durante el año 2024.
- Biblioteca Gerardo Diego: Se ha recibido una reclamación por el estado defectuoso de la calefacción en el centro. La empresa de mantenimiento atendió la reclamación y subsanó la avería.
- Junta de Distrito: Se ha recibido una reclamación por la falta de presencia de personal en la puerta trasera de la Junta para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida. Se repuso la vigilancia junto a este acceso para mejorar la accesibilidad.
- Centro de Servicios Sociales Peña Veiga: Se ha recibido una reclamación para mejorar la accesibilidad a este equipamiento. Desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena urbana se está trabajando en una actuación que contribuya a mejorar la accesibilidad al centro.
- Centro Cultural Zazuar: Se han recibido dos reclamaciones en relación con el sistema anti-intrusión, por el funcionamiento defectuoso de las sirenas. La empresa de mantenimiento atendió esta avería y la subsanó.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones presentadas en las Secciones de Licencias y Autorizaciones, Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del Servicio Jurídico, han estado referidas principalmente a molestias producidas por falta de limpieza en los solares; realización de obras en locales o viviendas, zonas comunes de los edificios sin licencia; o por la falta de diligencia en la actuación municipal en relación con la tramitación de algún expediente.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Se señalan aquellas actuaciones o proyectos relacionadas con los asuntos o motivos recogidos en el apartado anterior, por área de actividad, como constatación de la capacidad de respuesta ágil y directa a las demandas ciudadanas presentadas a través del Sistema SyR.

2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

No se ha recibido ninguna reclamación ni sugerencia a través del sistema, por lo que no ha sido necesario implementar ninguna medida correctiva.

2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Se ha dado respuesta a todas las entradas en el sistema SyR, si bien debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo, no proceden acciones y/o medidas adicionales de mejora.

2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

Con respecto a la incidencia relacionada con la falta de personal deportivo en los Centros, se realiza desde la unidad gestora la solicitud de cobertura de plazas de personal a la mayor brevedad posible para evitar o paliar la demora en la contratación. Por otra parte, se ha implantado un “Servicio de Retenes” en instalaciones deportivas municipales adscrito a la Subdirección de Gestión de Personal, destinada a prestar apoyo y al refuerzo de los centros deportivos municipales cuando las circunstancias lo han requerido.
Cuando ha sido necesario, y con objeto de ofrecer una mejora en la calidad y oferta del servicio prestado, se han realizado cambios de programación, horarios y unidades deportivas dónde se imparten las actividades.

En cuanto a las incidencias con la aplicación, se ha realizado la oportuna comunicación a la Subdirección General para el desarrollo de equipamientos, sostenibilidad y nuevas tecnologías en el deporte, IAM, Cronos según se requería con el objeto de informar de los diferentes incidentes ocurridos tanto con la APP Madrid Móvil, como con los diferentes sistemas y programas informáticos utilizados en los Centros Deportivos Municipales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

En relación a los fallos o incidencias de la aplicación de reservas, se ha puesto en conocimiento del área competente con el fin de conseguir su subsanación en el menor tiempo posible.

A fin de minimizar las molestias ocasionadas por el cierre de vasos de piscina en el período estival, se habilitó la apertura de piscina climatizada los días de cierres de vasos de piscinas de verano. Se ha reforzado el servicio de información a los usuarios de las piscinas de verano con auxiliares de información, con el fin de facilitar información a la ciudadanía y minimizar los tiempos de espera.

2.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

Cabe indicar que los talleres que se imparten en los centros culturales están dirigidos al conjunto de la ciudadanía y se dirigen a una población diana de edad comprendida entre la infancia y la tercera edad. Por ello, y bajo la voluntad de actualizar los talleres que se imparten, se han programado nuevos talleres que satisfagan las necesidades de los alumnos.
Además, se han tenido en cuenta los talleres que se vienen ofertando en cada curso, así como la demanda a través de lista de espera, con el fin de modificar año tras año el catálogo de talleres para ajustarlo lo máximo posible a la demanda de los ciudadanos.

2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Se ha dado respuesta a la sugerencia recibida en el sistema SyR, si bien debido a la escasa incidencia en el Departamento de Educación no proceden acciones y/o medidas adicionales de mejora.

2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Las reclamaciones relacionadas con el retraso de las citas con su profesional de referencia han sido revisadas para valorar la situación y, posteriormente, se ha contactado con el usuario para valorar la urgencia de la cita en relación con la situación planteada y atenderla de forma urgente, en su caso. Con el objeto de garantizar las citas en la modalidad telefónica, desde los Centros de Servicios Sociales se ha informado a los usuarios de la necesidad de comunicar el cambio del número de teléfono para la realización de este tipo de entrevistas, ya que en ocasiones no se han podido realizar estas citas por no disponer en los centros de los números de teléfono actualizados

Por otro lado, las acciones que se han realizado desde los Centros de Servicios Sociales del distrito referentes a la solicitud de cambio de profesional se dirigen a aclarar los hechos que han provocado la misma para continuar con el proceso de intervención social.

En relación con los centros de mayores, se han realizado entrevistas con el coordinador de centros para esclarecer los hechos que han provocado las diferentes reclamaciones y buscar posibles alternativas de subsanación. Respecto a seis reclamaciones presentadas por un mismo usuario relacionadas con las normas alimentarias en el comedor del centro municipal de mayores y, debido a las incidencias ocurridas en el mismo, se han iniciado los procedimientos sancionadores contemplados en el Reglamento de Régimen Interior de los Centros Municipales de Mayores. Desde la coordinación de los Centros se mantiene

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

una relación con el usuario desde la escucha y la orientación para prevenir los hechos ocurridos anteriormente.

Las acciones desarrolladas respecto a la presencia de una persona sin hogar en calle, ha sido coordinada con la Dirección General competente a través del Departamento de Prevención Sinhogarismo y Atención a personas sin hogar para la búsqueda de posibles alternativas y el inicio de la intervención social desde los Equipos de Calle. Desde el equipo de Calle se ha contactado con el equipo de Proximidad del Instituto de Adicciones, ya que la intervención requiere de la intervención de diferentes recursos debido a la situación en la que se encuentra la persona.

Respecto a la reclamación realizada por una usuaria del Servicio de ayuda a domicilio, se han realizado diferentes entrevistas con la misma para aclarar el cumplimiento de las normas del servicio de ayuda a domicilio para su puesta en marcha en el domicilio. Por otro lado, se han coordinado tanto con el Departamento de Ayuda a domicilio como con la empresa prestadora del servicio reuniones para tratar el asunto y dar una posible solución al uso inadecuado del servicio por parte de la ciudadana. Ante el incumplimiento reiterado de las normas del servicio por parte de la usuaria, se ha decidido suspender el recurso.
Tanto en el año 2024 como en previsión para el año 2025, se está interviniendo para poder reiniciar el servicio de ayuda a domicilio suspendido.

Desde el Servicio de Familias en situación de exclusión social del departamento de Servicios Sociales, se va a apoyar para complementar la intervención del trabajador social con el objetivo de concienciar sobre el uso correcto de los recursos que se concedan, además de trabajar con otras áreas relacionadas con los hábitos saludables y área de integración social que favorezcan el bienestar de la persona.

2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Entre las medidas adoptadas más importantes se pueden resaltar las siguientes:

- Se ha dado orden a la empresa de mantenimiento de revisar la iluminación de las instalaciones deportivas básicas. Aun así, en muchos casos se ha comprobado que estas instalaciones se manipulan por terceros, haciendo recurrentes los problemas de encendido o apagado del alumbrado.
- Se han planificado actuaciones por obra en 2025 para subsanar lo señalado en algunas sugerencias y reclamaciones:
  - Instalación de redes parabalones en IDB La Unión.
  - Refuerzo y acondicionamiento de IDB Eduardo Chillida.
  - Mejora de la accesibilidad en el CSS Villa de Vallecas.

2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2024 por el Servicio Jurídico, se concretan en la realización de inspecciones, tanto por los servicios técnicos del Servicio de Medioambiente y Escena Urbana del Distrito como por los miembros de la Unidad Integral de Policía Municipal, a efectos de comprobar las reclamaciones presentadas por la ciudadanía en materia de conservación y mantenimiento de solares, emitiéndose las

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que procedan al restablecimiento del estado de los solares a las debidas condiciones de conservación, así como la verificación de las actuaciones y obras denunciadas sin la correspondiente licencia o declaración responsable, con la correspondiente tramitación de los expedientes en materia de disciplina y sancionadora.

Respecto a las reclamaciones referidas a la dilación en la tramitación de los distintos procedimientos se ha solicitado diligentemente la cobertura de aquellas plazas de personal que se encuentran vacantes para agilizar la tramitación de los expedientes.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se recoge la evaluación de las acciones y medidas ejecutadas durante la anualidad 2023 en los diferentes ámbitos de mejora señalados por la ciudadanía a través del sistema SyR.

3.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD.

Desde el Departamento de Salud de Villa de Vallecas la evaluación de resultados es positiva, teniendo en cuenta que a pesar de la naturaleza conflictiva de las actuaciones que se llevan a cabo en el Departamento (inspecciones en establecimientos, sanciones, toma de muestras, requerimientos, observaciones antirrábicas, control de animales potencialmente peligrosos…), no existen entradas en el Sistema SyR.

3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE CONSUMO

Debido a la escasa incidencia en la Unidad de consumo no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE DEPORTES

En relación con los asuntos indicados, las medidas relacionadas con la información directa al usuario a través de los diferentes medios generan mayor sensación de atención y seguimiento de las problemáticas particulares, solucionando los problemas de forma más directa.

Los diferentes cambios en las programaciones horarios y usos de unidades deportivas que permite la modalidad de clases abiertas, han proporcionado una oferta más acorde a las demandas de los usuarios y a la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos del Distrito de Villa de Vallecas.

A pesar del envío de petición de coberturas y el servicio de retenes no se ha conseguido solventar la problemática de la suspensión de actividades de personal, principalmente debido al agotamiento de la tasa de reposición y a los procesos de estabilización del personal.

La formación e información ofrecida por los empleados municipales, personal de seguridad y auxiliares de información en las piscinas de verano, han conseguido un menor número

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

de incidentes y reclamaciones durante el periodo estival, al informar adecuadamente a la ciudadanía de sus derechos y deberes y conseguir reducir los tiempos de espera en los accesos.

3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO.

Con carácter general, las modificaciones llevadas a cabo en la programación de los talleres se evalúan positivamente por los ciudadanos, reflejándolo en las encuestas realizadas al alumnado de los talleres, en las que se ha manifestado un alto grado de satisfacción en relación con la programación.

3.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Debido a la escasa incidencia en el Departamento de Educación no se han implementado acciones y/o medidas evaluables.

3.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

La evaluación de las reclamaciones sobre el tiempo de espera para una cita y la urgencia de alguna de las reclamaciones refleja que han sido valoradas y, en su caso, atendidas según los criterios establecidos de urgencia.

Respecto a los resultados alcanzados sobre las medidas tomadas de las reclamaciones referentes a la solicitud de cambio de trabajadores sociales, la evaluación refleja que se han realizado entrevistas posteriores a la reclamación, atendiendo las demandas solicitadas u orientando en las situaciones planteadas por el usuario. En estos casos, se trabaja el vínculo profesional con el usuario con el objetivo de poder apoyarle en sus demandas.

La evaluación sobre las medidas acordadas en las 6 reclamaciones relacionadas con las normas alimentarias en el comedor de mayores ha supuesto la eliminación de las conductas disruptivas en el año 2024.

Respecto a la reclamación de una ciudadana sobre la detección de una persona sin hogar en calle, se mantiene coordinación tanto en el 2024 como en el 2025 con el Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin hogar. La evaluación respecto a las acciones tomadas refleja que, los avances son a medio plazo ya que requieren de una intervención y acercamiento con la persona afectada para poder intervenir y ofrecerle algún tipo de recurso.

Por otro lado, el caso referido a la reclamación del Servicio de Ayuda a domicilio implica una evaluación a medio plazo. Desde el año 2024 y durante este año 2025 se está trabajando con la reclamante la necesidad del cumplimiento de normas del recurso, situación que hasta la fecha no ha sido posible.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Se mantiene en línea con las actuaciones que se vienen desarrollando en ejercicios anteriores, una comunicación directa y fluida desde el Distrito con las Áreas competentes, lo que permite una rápida valoración de las circunstancias que dan lugar a las reclamaciones y en consecuencia una ágil actuación por las áreas implicadas, lo que redunda en la satisfacción de los usuarios al ver atendidas sus demandas de forma efectiva y rápida.

3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO JURIDICO

La valoración del Servicio Jurídico es positiva, toda vez que las actuaciones realizadas suponen una continuidad de la actividad de inspección que se realiza tanto por los servicios técnicos del Distrito como por la Unidad Integral de Policía Municipal, para la verificación del cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, lo que conlleva la adopción de las medidas pertinentes para garantizar la conservación de los solares, imposición de multas coercitivas, o el inicio de los correspondientes expedientes sancionadores, observando un alto grado de cumplimiento de las medidas correctoras.

La Coordinadora del Distrito Villa de Vallecas
(Firmado electrónicamente)
María del Mar Angulo Pérez

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 17/03/2025 08:32:11
CSV : 1S7V7KBVGAPEMCC5

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE VILLAVERDE

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Tras el análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas en el distrito de Villaverde durante el año 2024, se concluye que el número total de entradas ha sido de 537, distribuidas de la siguiente manera:

- 440 reclamaciones
- 60 sugerencias
- 36 felicitaciones

Además, 22 entradas no fueron admitidas por considerarse reiterativas o ajenas a la gestión de Sugerencias y Reclamaciones (SyR).

Comparando con el ejercicio 2023, donde se registraron 536 entradas, el volumen de solicitudes se ha mantenido estable. No obstante, la distribución ha variado: las reclamaciones han disminuido de 482 a 440, mientras que las felicitaciones han aumentado significativamente de 14 a 36, representando casi un 6% del total.

Como en años anteriores, las principales áreas objeto de reclamaciones son deportes y servicios sociales.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

- **Reclamaciones en materia deportiva (37% del total de reclamaciones)**: Han experimentado un descenso de 9 puntos porcentuales respecto al año anterior:
    - Los centros deportivos municipales CDM Plata y Castañar y CDM Raúl González concentran la mayor parte de las reclamaciones.
    - En el CDM Plata y Castañar, las quejas están relacionadas con instalaciones y mantenimiento. No obstante, es importante reseñar que un porcentaje importante de felicitaciones está dirigido al personal de este centro.
    - En el CDM Raúl González, las reclamaciones se deben principalmente a la suspensión de clases por ausencia de profesorado, con especial mención a la reducción de plazas de pickleball.
    - El cierre del CDM El Espinillo por reformas ha generado un 5,76% del total de reclamaciones deportivas, debido a la falta de instalaciones alternativas para los usuarios.
- **Reclamaciones en materia de servicios sociales (19% del total de SyR)**:
    - Las principales quejas están relacionadas con la atención social primaria y las demoras en la tramitación de solicitudes de ayuda.
    - El Centro de Mayores Nuestra Señora de los Ángeles ha sido el más reclamado, especialmente en lo que respecta a clases y talleres.
- **Reclamaciones en materia cultural (9% del total de SyR)**:
    - Se concentran en la cancelación de clases y talleres, así como en el cierre de centros culturales.
    - Destaca el caso del CC Los Rosales, que permanece cerrado desde las inundaciones de octubre de 2023. Las reclamaciones abarcan tanto la devolución de las tasas de las actividades suspendidas como la demanda de nuevas plazas.
    - Representan casi el 40% de las reclamaciones en el ámbito cultural.
- **Otras reclamaciones destacadas**:
    - Solicitudes de limpieza de solares, tanto públicos como privados, especialmente en el descampado junto al CEIP El Greco.
    - Quejas por el elevado número de reservas PMR.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

- **Felicitaciones**_la mayoría se concentran en materia deportiva **(83% del total)** destacando la profesionalidad y el buen hacer de los monitores deportivos.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE 2024 O APROBADAS PARA 2025

El distrito sigue priorizando la mejora en los tiempos de tramitación y la calidad de las respuestas. En 2024, el 99,82% de las reclamaciones se contestaron en menos de dos meses.

- Se mantiene una revisión continua del procedimiento de gestión de SyR, optimizando la solución al ciudadano mediante flujos de comunicación claros entre la Coordinación del Distrito y los distintos Departamentos.

- Se fomenta la coordinación entre departamentos en reclamaciones complejas, como las relacionadas con el cierre de centros culturales o deportivos por obras en las que son varias las unidades implicadas.

- La observación de tendencias previas ha permitido reducir reclamaciones recurrentes, como las derivadas de la ubicación de fiestas (que han bajado más de 7 puntos suponiendo durante el ejercicio 2024 apenas un 1%) y los tiempos de espera en servicios sociales.

- En materia deportiva, se prioriza la rapidez en la atención a incidencias y la eficacia en la gestión de peticiones.

- Las reclamaciones sobre centros de mayores se trasladan a los coordinadores para que, junto a las juntas directivas, aborden los problemas desde su origen.

- Se mantiene abierto un canal de comunicación constante entre los centros de mayores y el departamento de Servicios Sociales, dada la vulnerabilidad de esta población.

- Las incidencias fuera de la competencia del distrito se derivan a la plataforma Avisos Madrid o al Área de Gobierno correspondiente.

- En materia de disciplina urbanística, se han iniciado expedientes y se han realizado inspecciones previas en solares privados.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS EN 2024

Las reclamaciones y sugerencias son verificadas de manera inmediata.

Aunque no existe un plan prestablecido para medir el cumplimiento de cada reclamación, se lleva un control detallado con el objetivo de implementar mejoras continuas.

- En el ámbito deportivo, la comunicación entre el Departamento de Deportes y el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha mejorado la resolución de incidencias constructivas y de mantenimiento en los centros deportivos. Las medidas correctoras se incorporan al presupuesto del distrito.

- Respecto a las reclamaciones por PMR, se ha trabajado en un mapeo detallado del distrito para una gestión más eficiente de estas plazas de aparcamiento.

- En colaboración con el Área de Obras y Equipamientos, se continúa con la reconstrucción del CC Los Rosales y con la implantación de medidas para evitar futuras inundaciones. Aunque no se puede ofrecer una fecha concreta de reapertura, se trabaja en ofrecer alternativas y en la devolución de tasas por actividades suspendidas.

- La planificación de los espacios para fiestas en 2024 consideró las reclamaciones previas, lo que redujo drásticamente este tipo de quejas.

- Se sigue remitiendo a la plataforma Avisos Madrid aquellas incidencias fuera de la competencia del distrito.

- En materia Disciplina Urbanístico las acciones y medidas llevadas a cabo han sido en algunos casos iniciar la tramitación de un expediente e informar de ello al reclamante, como en el caso de las ordenes de ejecución de limpieza de solares de titularidad privada o realizar las inspecciones correspondientes previas al inicio de la tramitación administrativa a través de los servicios técnicos

Igual que en años anteriores, para la mejora del servicio y subsanación de las deficiencias ha sido necesaria la colaboración de todo el personal funcionario adscrito a cada uno de los departamentos, unidades o servicios que han puesto en marcha la actuación.

En este año se destaca el esfuerzo en la gestión de sugerencias y reclamaciones por parte del todo el personal del distrito y en especial por la plantilla de los departamentos de Deportes, Servicios Sociales y Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, que soportan el grueso de las reclamaciones recibidas en el distrito.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

Con respecto al número de personas usuarias de los servicios afectados, es de destacar que cualquier mejora ha sido en beneficio no solo de la persona reclamante sino de todo el resto de los usuarios.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE VILLAVERDE

Documento firmado electrónicamente en los términos y
fecha expresados al pie de este escrito

Fdo. Paloma Molina Molina

Información de Firmantes del Documento

MADRID

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 20/03/2025 13:24:53
CSV : 1SL3KGTGBGD2ZARU

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

agencia de actividades

GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Desde el punto de vista cualitativo, las Sugerencias y Reclamaciones presentadas en la Agencia de Actividades persiguen un doble propósito en aquellas materias que son de su competencia: por una parte, señalar aquellos aspectos susceptibles de mejora y, a la vez, reconocer aquellas materias en las que se podría estar realizado una inadecuada actuación.

Así, cabe destacar dos grupos principales que derivan del análisis de las SyR:

- Las relacionadas directamente con la actividad que realiza este organismo.
- Las demandas ciudadanas sobre acciones específicas en relación con los servicios que ofrece la Agencia de Actividades.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

De la clasificación anterior, se pueden reconocer como causas principales que derivan del uso de este servicio de SyR las que se detallan a continuación:

El 37,57% por molestias generadas por la actividad de los locales, especialmente los que desarrollan una actividad de pública concurrencia vinculada al ocio (bares, restaurantes, discotecas…) a causa de la emisión de ruidos, exceso de horarios, tránsito de personas, … así como las obras de ejecución.

El 18,03% por la demora en la tramitación de los procedimientos iniciados en este Organismo.

En un segundo nivel, se encuentran como quejas más frecuentes las relacionadas con las denuncias por obras que representan un 16,89% y las relacionadas con la actividad de los alojamientos turísticos que representan un 12,90%.

A lo largo del año 2024, esta unidad gestora ha tramitado un total de 527 solicitudes de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyR) que cuantitativamente, se distribuyen de la siguiente manera:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES	
Número total de Sugerencias	48
Número total de Reclamaciones	475
Número total de Felicitaciones	4
TOTAL	527

De la tabla anterior se desprende un incremento del 2% en el número de SyR durante este año 2024 si lo comparamos con los datos correspondientes al año anterior. En 2024, la cifra de SyR alcanzó la cantidad de 514. Este ligero ascenso puede ser debido al repunte de la actividad económica en la ciudad de Madrid.

Además, hay que indicar que el distrito que genera mayor número de SyR es el de Centro con un total de 93 lo que constituye un 17,65% del total mientras que el distrito de Moratalaz con 4 SyR, supone un 0,76% siendo uno de los distritos con menor cantidad de reclamaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

Conviene destacar que la unidad gestora de la Agencia de Actividades se esmera por contestar de forma precisa y oportuna a las solicitudes recibidas por el sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Además, se adoptan las medidas precisas para resolver la situación planteada objeto de la reclamación, contestando de manera ágil y eficiente. Las dependencias afectadas son informadas y consultadas para su valoración y conocimiento, con el objetivo de atender las reclamaciones de manera apropiada y en los términos que correspondan.

Al margen de lo anterior, para agilizar la respuesta de las SyR, se ha autorizado al personal encargado de la gestión el acceso a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información precisa para dar una respuesta rápida y lo más adecuada posible, evitando la petición de informes internos a otras dependencias del organismo.

A este respecto es importante mencionar la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades aprobada el 26 de abril de 2012, y certificada por AENOR el 18 de noviembre de 2024, en la que se puede verificar que se ha cumplido el compromiso específico establecido y cuantificado a partir de los datos obtenidos de las sugerencias y reclamaciones, según se desprende de la última evaluación realizada en marzo de 2024.

De esta manera, el compromiso 8 de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades establece de manera específica lo siguiente: “Contestamos el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses”. Los indicadores 8.2 y 8.3 han sido cumplidos en el año 2024, donde se establece que el 80% de las SyR deben ser contestadas en un plazo máximo de 45 días. El indicador 8.3 recoge que todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (100%) deben ser respondidas en menos de 2 meses, logrando un porcentaje del 98,10%.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

Para atender las demandas formuladas por la ciudadanía, este organismo está trabajando para orientar su actividad a una mejora continua. De este modo, cabe destacar las siguientes actuaciones:

a) Con la finalidad de reparar esos **retrasos ocasionados por la tramitación de los procedimientos.** Para agilizar la tramitación de las licencias urbanísticas, declaraciones responsables, consultas urbanísticas, petición de copias y/o vistas de expedientes, durante el año 2024 se han tramitado y ejecutado varios expedientes de modificación de RPT (Relación de Puestos de Trabajo) y de la Plantilla Presupuestaria en función de las necesidades de personal que este organismo considera de crucial importancia.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

Además, en el transcurso del año, se han implementado diversas medidas tecnológicas y normativas con el fin de alcanzar objetivos estratégicos. Estas decisiones incluyen la actualización de regulaciones para fomentar la innovación, para adaptarse a un entorno tecnológico en constante evolución y para garantizar un marco normativo que respalde el crecimiento sostenible y la inclusión digital.

Entre las medidas adoptada en este primer apartado, conviene destacar:

- **Ampliación de la información en materia de licencias a través de la aplicación GECLA (Censo de Locales y Actividades)**

Durante este año, en esta aplicación informática se han ido incorporando campos adicionales que son relevantes para conocer la situación de los expedientes urbanísticos de la Agencia de Actividades facilitando la labor de acceso de los usuarios a la información recogida en esta herramienta sobre la actividad económica de Madrid.

- **Formación en la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM) que unifica el régimen jurídico de las licencias urbanísticas y las declaraciones responsables. Desarrollo de talleres técnicos y cursos de formación por expertos urbanísticos.**

La OLDRUAM representa un avance en el objetivo esencial de simplificación de trámites urbanísticos para dotar de agilidad a la gestión administrativa de los procedimientos, para ello, a lo largo del año, se han ofrecido una serie de talleres técnicos e impartido cursos formativos especializados en medios de intervención urbanística para enseñar las novedades desde el punto de vista urbanístico en el ámbito de la actuación municipal. Además, incorpora los cambios normativos con ocasión de la modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid y se adapta al marco jurídico definido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- **Consolidación de la herramienta telemática SLIM (Sistema de Licencias Municipales) y mejoras en la aplicación informática SIGSA DIGITAL**

En este punto, resaltar que se ha puesto en producción una nueva versión de SIGSA que incorpora, a su vez, un nuevo flujo de tramitación para los expedientes de Declaración Responsable en el **entorno E63SLIM**.

Se introducen algunos cambios dentro de la tramitación que venían demandándose por los usuarios, como hacer de la **visita de inspección un trámite voluntario y no**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

obligatorio, en consonancia con aquellas actuaciones del artículo 29.6 de la OLDRUAM que no requieren visita de inspección material.

El Sistema de Licencias Municipales (SLIM) es un sistema coparticipativo que exige poner de acuerdo a diferentes Servicios municipales (Agencia de Actividades, Área de Gobierno de Urbanismo, Oficina Digital e Informática del Ayuntamiento de Madrid). En este año 2024, se han realizado nuevas actuaciones que favorecen la digitalización de los procedimientos competencia del organismo para simplificar su tramitación como medida de mejora. Así, la plataforma SLIM se convierte en el cauce electrónico indispensable para la presentación de la documentación necesaria en una actuación urbanística solicitada por la ciudadanía. En este sentido, se han incorporado trámites derivados de los procedimientos recogidos en la OLDRUAM y se planifica como área de mejora la incorporación de otros tales como las Autorizaciones de Ocupación de Vía Pública en el entorno de SIGSA DIGITAL.

- **Actualización de los contenidos web del organismo**

En 2024, se han realizado mejoras en la página web del organismo para adecuarla a las necesidades y contenido de la nueva Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas (en adelante OLDRUAM), y, de este modo, facilitar el acceso a la ciudadanía de toda la información relativa a las actuaciones urbanísticas competencia de la Agencia de Actividades. Para ello, se han adaptado algunos trámites ya existentes como es el caso de la Licencia para Actividades Temporales y su tramitación específica por SLIM. Con todo ello, se pretende no sólo una mejora en la usabilidad de los trámites disponibles sino también conseguir hacerlos más accesibles para la ciudadanía.

b) En segundo lugar, en cuanto a las **molestias provocadas por el funcionamiento e implantación de actividades** denunciadas por la ciudadanía. La Agencia de Actividades realiza actuaciones encaminadas a ejercer un control municipal activo y ajustado con la finalidad de favorecer la actividad económica y la modernización de la ciudad siempre dentro del marco de la seguridad jurídica.

Así, cabe mencionar que aquellos locales cuyo funcionamiento causan más molestias a los vecinos son, en su mayoría, los correspondientes a discotecas, cafés espectáculos, bares especiales, que representan las reclamaciones más frecuentes en esta unidad gestora, dado que concentran a un gran número de ciudadanos a la entrada de estos provocando contaminación acústica, térmica y lumínica, alteraciones de orden público, vandalismo, etc.

En estos casos, la Agencia de Actividades del Ayuntamiento ha aprobado el primer **Plan de Inspección Urbanística Municipal** de la ciudad de Madrid. Se trata de un documento con una vigencia bienal (2024 y 2025) que establece una serie de objetivos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

y líneas de actuación para el ejercicio de sus competencias en materia de comprobación, inspección, restablecimiento de la legalidad y sancionadora.

Entre las acciones que contempla este plan, destacan la comprobación de que las obras y las actividades cuentan con el correspondiente título habilitante y que se ajustan al mismo, así como la denuncia de las actuaciones urbanísticas no amparadas en ese título y la restauración tanto del orden jurídico infringido como de la realidad física alterada, la resolución de los procedimientos de suspensión o anulación de las actividades, y el resarcimiento por los daños causados y la instrucción de los procedimientos sancionadores. También, incluye un modelo de control destinado a prevenir y minimizar los riesgos de irregularidades mediante la comprobación preventiva.

En consecuencia, entre sus objetivos se encuentran:

- La supervisión y control del cumplimiento de la normativa urbanística en las viviendas de uso turístico.
- El control de locales y establecimientos de ocio nocturno con actividades recreativas o espectáculos públicos considerados de atención preferente por presentar una acumulación de denuncias, quejas y antecedentes, en los que se comprobará durante el ejercicio de su actividad las condiciones de seguridad, el aforo y que la actividad desarrollada se ajuste a la autorizada.
- La promoción del ocio seguro en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas verificando las condiciones básicas de seguridad fijadas por los servicios municipales.
- La promoción del cumplimiento de las condiciones medioambientales básicas preferentemente en Zonas de Protección Acústica Especial.
- El control de las deficiencias de las actividades.
- La colaboración con empresas y establecimientos para la mejora de las actuaciones inspectoras.
- La formación especializada del personal que desempeña la función inspectora a través de cursos, jornadas y seminarios.

Además, los titulares de actividades o locales que estén incluidos en las previsiones del plan podrán solicitar voluntariamente la inspección a través de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas (ECU) para el control y la posterior verificación del cumplimiento de la normativa.

Fruto de esas inspecciones, y para garantizar el cumplimiento de la legalidad, se podrán acordar medidas tales como el cese de aquellas viviendas turísticas o establecimientos que no dispongan del preceptivo título habilitante para su ejercicio, la pérdida de efectos de la declaración responsable, la suspensión de la licencia o su revocación, medidas que serán compatibles con la imposición de las sanciones que prevé la normativa.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

Respecto a la **promoción del ocio seguro** en locales de espectáculos públicos y actividades recreativas, preferentemente en Zonas de Protección Acústica Especial, se informará a los titulares de los establecimientos de los requisitos y elementos que serán inspeccionados y se fijará un día para la práctica de la inspección.

En relación con los **apartamentos y las viviendas de uso turístico**, el Ayuntamiento por acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de abril de 2024, ha suspendido la concesión de licencias para viviendas de uso turístico (VUT) con carácter inmediato hasta que se apruebe la Modificación del Plan General. De este modo, se "congelan" las licencias para VUT en dos tipos de usos dentro del ámbito territorial que contempla el Plan Especial de Hospedaje (anillos 1, 2 y 3):

- Para uso residencial se suspenden las licencias para VUT dispersas y las licencias para la transformación de local a vivienda en los ejes comerciales del distrito Centro.
- Se suspenden también las licencias para VUT en edificaciones distintas al ámbito residencial que se sitúen en planta baja.

Para equilibrar el mercado de hospedaje en la ciudad, se realizan diversas actuaciones entre las que se encuentra el endurecimiento del régimen sancionador para aquellos propietarios cuyos inmuebles operen como VUT sin contar con la autorización municipal. Cuando una vivienda se dedica a uso turístico sin contar con licencia para tal efecto se pone en marcha el siguiente procedimiento:

- Primer aviso de orden de cese y restablecimiento de la legalidad.
- En caso de incumplimiento, sanción firme de 30.001 euros.
- Segunda sanción firme de 60.001 euros si continúa la actividad irregular.
- Tercera sanción firme de 100.001 euros si persiste el funcionamiento.

Las sanciones son acumulativas en caso de que se mantenga el quebrantamiento de la ley.

Asimismo, hay que indicar que, durante este año, se refuerza el cuerpo de inspectores. La Subdirección General de Inspección y Disciplina cuenta con 65 trabajadores para toda la actividad inspectora. En verano, el Ayuntamiento ha incrementado la plantilla en un 15%, incorporando al servicio diez personas más.

Creación de una aplicación para digitalizar la actividad económica

En el marco del nuevo Plan de Inspección Urbanística Municipal (PIUM) se contempla la creación de una aplicación informática y de gestión que ofrezca información actualizada de la normativa vigente y permita realizar una **preinspección a través de un simulador** o facilitar cualquier documentación requerida por el Ayuntamiento. Este sistema potencia la inspección en positivo y el autocontrol. Distinguirá mediante sellos de calidad, ránkings y otras fórmulas el cumplimiento voluntario de la normativa.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Para agilizar y facilitar la presentación electrónica de los diferentes trámites con los que cuenta la Agencia de Actividades se emplea la herramienta telemática **Sistema de Licencias Municipales** (SLIM) que ha supuesto un **gran avance y una mejora significativa en la tramitación** de las comunicaciones de transmisión de licencias, declaraciones responsables urbanísticas, consultas urbanísticas (común y especial), informe de viabilidad urbanística, licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades, declaración responsable para la primera ocupación y funcionamiento, licencia básica y licencias temporales.

El programa SLIM constituye un cauce electrónico para la presentación de los documentos relacionados con los medios de intervención urbanística y consultas urbanísticas, tanto la documentación de inicio de los procedimientos como la documentación a aportar en los procedimientos iniciados a través de esta plataforma.

Con esta herramienta se pretende facilitar su correcta cumplimentación y presentación en el registro electrónico, contribuyendo a la simplificación de trámites y a la supresión de cargas administrativas, así como a la reducción significativa de los plazos de tramitación, con el objetivo de fomentar y dinamizar la actividad económica en la ciudad de Madrid.

Por otro lado, en la aplicación informática del **Censo de Locales y Actividades** (GECLA) se han ido **incorporando campos adicionales** que se hacen necesarios para conocer la situación **de los expedientes urbanísticos** que tramita este organismo autónomo. La ampliación de la información en materia de títulos habilitantes favorece la posibilidad de dar una respuesta más ágil y directa a las demandas de la ciudadanía.

Además, el uso de los dos **canales telemáticos** de atención a la ciudadanía en la web municipal (madrid.es) ha supuesto una extraordinaria aceptación ante el aumento de las peticiones de información realizadas a este organismo por canales telemáticos que ya se tramitaban a través del correo de atención personal: tales como el de atención de información sobre disciplina urbanística que se ha singularizado y separado por su gran transcendencia y demanda de información en este tema; así como el de reclamación de notificaciones electrónicas dirigidas a los ciudadanos y derivadas de los distintos servicios de la Agencia. En este sentido, se cifra el número total de atenciones telemáticas durante este año 2024 en más de 14.800. Dada la afluencia del servicio de atención en materia urbanística, y de disciplina y sancionador, se está trabajando para reforzar y completar los canales de atención ciudadana a través del formulario recogido en la web madrid.es y la posibilidad de implantar la atención mediante la plataforma Teams.

De otra parte, el titular de cualquier actuación urbanística que haya contratado los servicios de una Entidad Colaboradora Urbanística (ECU) y considere que sus derechos o intereses legítimos se hayan visto vulnerados con ocasión del ejercicio de las funciones de

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

verificación, inspección y control, puede reclamar directamente la tramitación del expediente ante ella a través de un formulario para la gestión de **reclamaciones vía ECU** existente en la página web de la Agencia de Actividades.

El conjunto de todas estas actuaciones ha transcendido de forma directa en el descenso del número de quejas presentadas por la ciudadanía sobre las posibles demoras en la tramitación y resolución de expedientes iniciados por esta unidad gestora.

A) En lo que respecta a medidas enfocadas en agilizar los procedimientos y evitar retrasos en su tramitación:

- Proseguir con la promoción y desarrollo de actuaciones dirigidas a la **digitalización de nuevos procedimientos** competencia de este organismo, con el apoyo de la Oficina Digital e Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Estos procedimientos contribuyen a una mejora y simplificación de la tramitación administrativa. Así, cabe señalar que estamos trabajando para incluir un nuevo procedimiento de la herramienta telemática SLIM en entorno SIGSA DIGITAL, como es la Autorización de Ocupación de Vía Pública.

- La aplicación en el terreno urbanístico de la **OLDRUAM ha facilitado el trabajo** del personal de la Agencia de Actividad en cuanto a la tramitación de los medios de control urbanístico ya que simplifica el lenguaje burocrático haciéndolo más claro, preciso, comprensible y transparente. Además, dota de agilidad y limita la gestión de cualquier actuación urbanística a lo estrictamente necesario y da mayor seguridad jurídica para garantizar la protección de los intereses públicos. De este modo, contribuye a la adaptación de la administración a la sociedad, eliminando trabas y trámites reiterativos y supone un avance en este objeto de simplificación administrativa. En concreto, cabe destacar que este organismo ha resuelto 1.824 solicitudes de licencias de actividad frente a las 1.769 resueltas el año anterior. Además, se ha reducido los tiempos medios de resolución de licencias urbanísticas y básicas de actividad y de las licencias de funcionamiento, pasando de los 196 días de media en 2019 a los 143 días durante este año.

B) Con motivo del ejercicio de control de las actividades:

- Respecto de las autorizaciones para la implantación de los **locales de apuestas y las casas de juego**, hay que indicar que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid publicó el Decreto 19/2022, de 20 de abril, de Planificación de Determinados Establecimientos de Juego en la Comunidad de Madrid. El objetivo de este texto normativo no sólo es el de ordenar la oferta del sector sino también proteger especialmente a los colectivos más vulnerables, como son la infancia, adolescencia, juventud y aquellas otras personas que tienen problemas con el juego, entre otras medidas adoptadas. Por esta razón, hay que señalar que, con esta medida, este tipo de quejas ha descendido notablemente.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

- De otra parte, para revertir estos problemas derivados del **crecimiento irregular de VUT** y corregir la actividad sumergida, se han adoptado una serie de medidas entre las que se incluye cuatro grandes iniciativas. La primera de ellas es la suspensión temporal de las licencias municipales con carácter inmediato en dos tipos de usos:

    - Para uso residencial, se suspenden las licencias para VUT dispersas y las licencias para la transformación de local a vivienda en los ejes comerciales del distrito de Centro.
    - En edificaciones distintas al ámbito residencial que se sitúen en planta baja.

  Esta medida cautelar afecta a las licencias para VUT situadas en la "almendra central" de Madrid, dentro del ámbito territorial que contempla el Plan Especial de Hospedaje.

  En segundo lugar, el endurecimiento del régimen sancionador para aquellos propietarios cuyos inmuebles operen como VUT sin contar con autorización municipal. Así, cuando se tenga conocimiento de que una vivienda se dedica a uso turístico sin contar con licencia para tal efecto, el Ayuntamiento actúa al amparo de la legislación autonómica (Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid), que tipifica como infracción grave la implantación de uso incompatible con la ordenación urbanística.

  Otra medida consiste en el refuerzo del cuerpo de inspectores, que se ha incrementado un 15%, pasando de los 65 trabajadores actuales a 75 empleados.

  De la totalidad de las inspecciones llevadas a cabo, se han detectado 623 viviendas que se dedican al uso turístico verificadas, de las cuales se han iniciado 490 expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística que afectan a 578 viviendas.

  Por último, señalar la aprobación de la modificación del Plan General para establecer una nueva regulación para este tipo de alquiler turístico con el fin de sustituir al vigente Plan de Hospedaje. La medida se prevé elevarla a Pleno en el primer trimestre de 2025. Con ello, se pretende ordenar la oferta turística de la capital y se busca mejorar la vida de los madrileños que se puedan ver afectados por las molestias que generan algunas VUT, así como dotar de mayor seguridad a los turistas que opten por disfrutar de la ciudad en este tipo de alojamientos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

- Al mismo tiempo, se indica que este organismo ha seguido trabajando en este ejercicio para la consecución de cinco **objetivos prioritarios** orientados a facilitar y agilizar la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid:

    - Reorganización del modelo de trabajo: mejorar la estructura y funcionamiento interno.
    - Agilización de los procedimientos: hacer los procesos más rápidos y eficientes.
    - Simplificación normativa: reducir y simplificar las regulaciones.
    - Atención integral a la ciudadanía: mejorar el servicio y la atención a los ciudadanos.
    - Unificación de criterios: establecer criterios uniformes para la gestión administrativa.

  Todo ello, dentro del ejercicio de sus competencias propias en materia de **gestión de los medios de intervención administrativa municipal** en actuaciones urbanísticas conforme a la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

- No hay que olvidar las **potestades de inspección** municipal para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como el ejercicio de las funciones de **restablecimiento de la legalidad urbanística y de potestad sancionadora** en materia urbanística, y de espectáculos públicos y actividades recreativas. En este sentido, el Servicio de Inspección y Disciplina de la Agencia de Actividades (ADA) registró 4.835 denuncias frente a las 4.986 del año anterior, lo que supone una disminución con respecto al año anterior. De todas ellas, el 43,5% (2.101) proceden de ciudadanos, asociaciones de vecinos y otras entidades particulares, el 28,3% fueron presentadas por la Policía Municipal mientras que el 17,9% provenían de los servicios dependientes del Área de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, y de los Distritos, y, por último, el 10,3% de las denuncias fueron presentadas por otras dependencias.

  En 2024, los técnicos inspectores del Servicio de Inspección y Disciplina han llevado a cabo 3.723 inspecciones frente a las 1.968 que se realizaron el año pasado. Por lo que el incremento en el número de inspecciones realizadas por la Agencia de Actividades prácticamente se ha duplicado respecto a 2023.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

Como conclusión, hay que indicar que la unidad gestora ha demostrado un firme compromiso con la calidad, **cumpliendo con las expectativas establecidas en la Carta de Servicios** durante el año 2024. Este logro es un reflejo del esfuerzo continuo por mejorar y adaptarse a las necesidades de la ciudadanía, asegurando que los servicios proporcionados no solo alcanzan, sino que, idealmente, superan los estándares previstos. Mirando hacia el futuro, se busca no solo mantener sino elevar este nivel de servicio, con el objetivo de generar un impacto positivo y significativo en la comunidad. La excelencia en el servicio es una trayectoria constante y ascendente, y esta unidad gestora se compromete a ser un ejemplo de ello.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora

Información de Firmantes del Documento

MADRID

RICARDO GALEOTE LAGO - GERENTE
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 19/03/2025 10:04:00
CSV : 1JDM6ZBSBJQ2CAYC

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMÁTICA AYUNTAMIENTO DE MADRID

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En el año 2024, la unidad gestora de IAM ha gestionado un total de 256 solicitudes dentro del Sistema General de Gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SyRs), de acuerdo con los datos proporcionados por el informe estadístico. Esta cantidad marca una disminución del 61,67% en comparación con las 667 solicitudes tramitadas en el año 2023.

Las causas principales de esta reducción en el número de expedientes son:

- Iniciativas de mejora en los entornos tecnológicos, sistemas de control y evaluación, y procedimientos.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

- Consolidación de un canal de comunicación específico para incidencias informáticas, que permite a las personas usuarias notificar incidencias de manera sencilla y directa.

Este canal, accesible desde las secciones de contacto de sede.madrid.es y www.madrid.es, establece una comunicación directa con el servicio municipal del IAM. Permite a ciudadanos, tanto personas físicas como jurídicas, reportar dificultades o problemas encontrados en sus operaciones relacionadas con los servicios de tecnología de comunicaciones y administración electrónica.

El canal de comunicación 'Incidencias Informáticas', operativo desde marzo de 2023, se centra en la recepción de reportes sobre problemas técnicos específicos surgidos durante la tramitación electrónica. Esta especialización facilita un diagnóstico más ágil y preciso del origen de las incidencias, lo que contribuye a la implementación de soluciones de manera más eficiente.

El análisis temporal de las reclamaciones revela una distribución similar a la de otros años. Los meses de enero (13,67%) y mayo (7,81%) concentran la mayor actividad, en contraste con los meses de agosto (2,73%), septiembre (4,69%) y octubre (5,47%), que presentan los niveles más bajos.

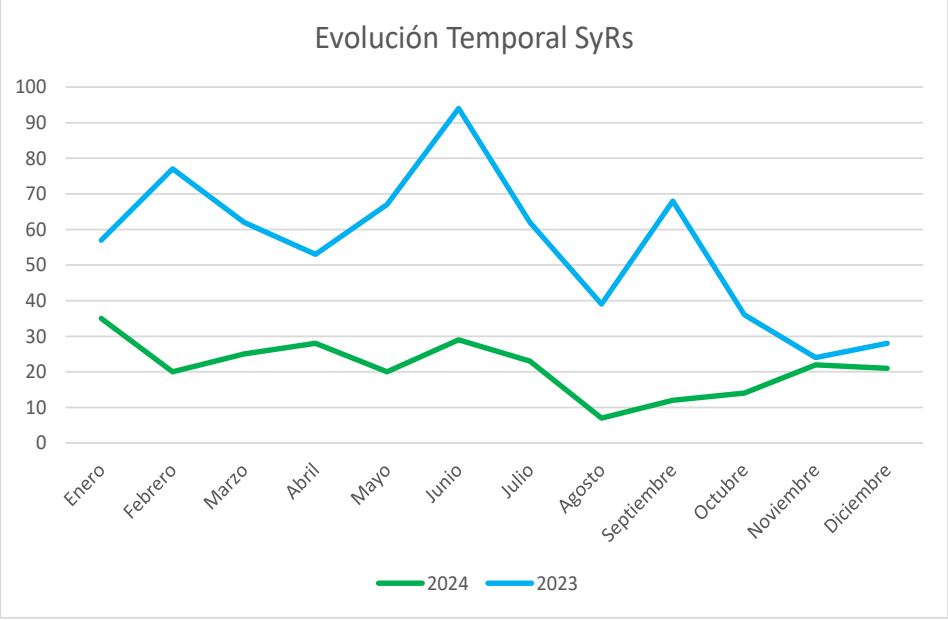
La tabla que acompaña este análisis muestra la distribución de los expedientes por meses en el año 2024, ordenados de mayor a menor número de reclamaciones, reflejando las fluctuaciones en la carga de trabajo y la demanda de los servicios municipales a lo largo del año.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

	2024		2023	
Mes	Valor absoluto	Porcentaje	Valor absoluto	Porcentaje
Enero	35	13,67%	57	8,55%
Febrero	20	7,81%	77	11,54%
Marzo	25	9,77%	62	9,30%
Abril	28	10,94%	53	7,95%
Mayo	20	7,81%	67	10,04%
Junio	29	11,33%	94	14,09%
Julio	23	8,98%	62	9,30%
Agosto	7	2,73%	39	5,85%
Septiembre	12	4,69%	68	10,19%
Octubre	14	5,47%	36	5,40%
Noviembre	22	8,59%	24	3,60%
Diciembre	21	8,20%	28	4,20%
TOTAL	256	100,00%	667	100,00%



Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

Adicionalmente a la reducción en el número de reclamaciones, resaltamos que, a lo largo de 2024, un 62,11% de las reclamaciones se clasificaron como actuaciones municipales correctas. Las razones de estas reclamaciones se deben a:

- Complejidad de algunos trámites (Avisos, Licencias, Plusvalía, aportes de documentación vía registro electrónico o gestiones de multas).
- Incumplimiento, por parte del usuario de algunos de los requisitos funcionales para la tramitación.
- Fallos temporales por causas ajenas a los sistemas municipales. (por ejemplo, problemas con el equipo o las comunicaciones del usuario).

Para todas estas reclamaciones, las respuestas del IAM proporcionaron guías claras sobre procedimientos, condiciones aplicables y consejos para la inicialización de los componentes técnicos correspondientes.

El análisis por materias de las 256 solicitudes recibidas revela que el 91,02% se concentra en dos categorías principales: Atención a la Ciudadanía, con 185 solicitudes (72,27%), y Administración de la Ciudad, con 48 solicitudes (18,75%).

La mayoría de estas quejas están relacionadas con obstáculos en la realización de trámites a través de la sede electrónica (https://sede.madrid.es). Los usuarios suelen reportar problemas para completar los trámites, lo que resulta en procesos interrumpidos o, incluso si logran finalizarlos, en la falta de obtención de un resguardo o confirmación de registro.

Es poco frecuente que las solicitudes incluyan copias o capturas de pantalla que muestren los mensajes de error recibidos o el punto exacto donde se interrumpe el trámite. En las respuestas a estas solicitudes, se identifica la causa más probable del error y se ofrecen instrucciones para intentar el trámite nuevamente. Además, se aconseja a los usuarios abrir incidencia en la que se incluyan detalles específicos sobre la operación y capturas de pantalla de los errores, si el problema persiste. La tasa de usuarios que acaban abriendo incidencias es baja, indicando que los fallos en los aplicativos o los servicios de la sede electrónica rara vez se mantienen.

Materias más relevantes en SyRs 2024			
Materia	**Total materia**	**%**	**% acumulado**
Atención a la Ciudadanía	185	72,27%	72,27%
Administración de la Ciudad	48	18,75%	91,02%

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

Movilidad	12	4,69%	95,70%
---Resto ----	11	4,30%	100,00%
TOTALES	**256**	**100,00%**	

La distribución por categorías se muestra en la siguiente tabla:

Categorías más relevantes en SyRs 2024			
Categoría	**Total Categoría**	**%**	**% acumulado**
Tramitación electrónica	112	43,75%	43,75%
Avisos Madrid	47	18,36%	62,11%
Notificaciones y Comunicaciones	45	17,58%	79,69%
Página Web	13	5,08%	84,77%
Multas	9	3,52%	88,28%
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	9	3,52%	91,80%
Recogida de residuos	3	1,17%	92,97%
---Resto ----	18	7,03%	100,00%
TOTALES	**256**	**100,00%**	

El desglose de reclamaciones por materia y submateria revela tres áreas de concentración significativas:

- **Notificaciones y Comunicaciones (17,58%).**

  - Se constata una variación notable respecto a años previos. Mientras que anteriormente predominaban las quejas relacionadas con el desempeño de la empresa adjudicataria de notificaciones postales, estas han disminuido a un 2,7% del total de reclamaciones.
  - La mayoría de las reclamaciones actuales en esta categoría se centran en solicitudes de información sobre el origen de notificaciones no entregadas debido a la ausencia del destinatario, o en incidencias con notificaciones electrónicas.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

- En relación con estas últimas, las quejas más habituales se originan en discrepancias o errores en los datos de contacto registrados, específicamente números de teléfono móvil y direcciones de correo electrónico.

- **Avisos Madrid (18,36%).**

  Del total de reclamaciones relacionadas con el servicio 'Avisos Madrid', un 9,77%, lo que representa casi la mitad del volumen, se ha catalogado como 'Actuación municipal correcta'. Esta clasificación se debe a dos razones principales: primero, la imposibilidad para el ciudadano de seguir el estado de su aviso en ciertas fases, debido a restricciones de protección de datos; y segundo, las dificultades experimentadas por los usuarios al utilizar la aplicación, por falta de familiaridad con su funcionamiento.
  El resto de las incidencias reportadas en esta categoría se atribuyen a fallos puntuales de funcionamiento. Se trata de una aplicación con unas volumetrías de uso muy elevadas (más de 500.000 avisos gestionados anualmente) que en ocasiones tiene problemas de congestión. Esta situación está siendo abordada de forma prioritaria por IAM.

- **Tramitación electrónica (43,75%)**

  La categoría 'Tramitación electrónica' engloba aquellas solicitudes donde los usuarios reportan problemas en la ejecución de algún paso durante un trámite en línea.
  Con más de 500 trámites accesibles online, las causas de estos problemas de tramitación son diversas:
  - Mensajes de error genéricos, que el usuario no sabe interpretar qué es lo que debe de corregir para que funcione, o qué requisito necesario para realizar el trámite no cumple.
  - Sobrecarga puntual en algunos sistemas, como reserva de talleres culturales, o actividades deportivas, que acumulan peticiones en momentos punta.
  - Situación específica del Ciudadano no contemplada por la aplicación.
  - Etc.

  Con carácter general, se proporciona una respuesta al reclamante que incluye indicaciones y soluciones alternativas. Adicionalmente, se comunica la incidencia al equipo técnico de desarrollo, procediendo al registro del problema técnico en el sistema corporativo de seguimiento y control de funcionamiento de los servicios telemáticos para su análisis detallado.

Información de Firmantes del Documento

MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

A raíz de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2023, se planificaron, durante 2024, una serie de acciones, encaminadas a evitar que estas se reproduzcan. Entre ellas destacamos las siguientes:

- **Consolidación del canal de "incidencias informáticas"**

  En marzo de 2023, como ya se ha mencionado, se estableció un nuevo canal de comunicación dentro de la misma sección de Contacto de la sede electrónica, destinado a las sugerencias y reclamaciones. Este canal, denominado "Incidencias informáticas", está diseñado para que la ciudadanía informe sobre problemas técnicos ocurridos al relacionarse por medios digitales con el Ayuntamiento de Madrid. Esto permite una corrección rápida, evitando que muchos problemas técnicos se traduzcan en quejas.
  A lo largo de 2024 este canal se ha integrado con el Sistema de gestión de incidencias informáticas interno de IAM, agilizándose de este modo enormemente la resolución de problemas técnicos.

- **Cartera de proyectos de 2024**

  La Cartera de Proyectos inicial de IAM de 2024 contemplaba actuaciones diferenciadas en 250 proyectos, y se ha completado con un cumplimiento final equivalente al 105%.

  Entre las medidas implementadas para mejorar la tramitación y facilitar la interacción de los usuarios con los servicios ofrecidos en el portal web, la sede electrónica y otras instalaciones, se destacan las siguientes actuaciones en el ámbito tecnológico de los servicios de IAM:

  - Acciones generales para mejorar la usabilidad, reducir la volumetría de incidencias y agilizar su resolución.
    - Énfasis en la mejora continua, con identificación e implantación de las lecciones aprendidas en las incidencias graves o repetitivas.
    - Optimización de la Gestión y Monitorización del Proceso de Soporte de Aplicaciones, integrando distintos proveedores.
    - Renovación Estratégica de Balanceadores de Carga.
    - Implementación de Gestión Documental Integral con Almacenamiento S3.
    - Reubicación Estratégica de los Centros de Datos del IAM.
    - Actualización de versiones de servidores de bases de datos (Fase SQLServer).
  - Acciones encaminadas a la mejora de las Comunicaciones al Ciudadano.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

  - Integración de COMCD (la aplicación que unifica todas las Comunicaciones con Ciudadanos) con el nuevo Centro de Impresión.
  - Integración de Sistemas Corporativos con COMCD. Ampliando el número de Sistemas que utilizan este servicio.
- Acciones encaminadas a la mejora del servicio de AVISOS.
  - Transformación de la plataforma de AVISOS para que permita que proveedores externos se integren con ella.
- Acciones encaminadas a la mejora del servicio de pagos.
  - Realización de mejoras tecnológicas en la aplicación.
  - Envío automático de justificantes de pago por correo electrónico para pagos realizados a través del 010.
- Acciones encaminadas a la mejora de los servicios de reserva de actividades culturales y deportivas.
  - Renovación tecnológica de la plataforma de gestión de actividades culturales.
  - Activación de salas de espera.
- Acciones encaminadas a la mejora de los distintos portales web del Ayuntamiento.
  - Avances en Inteligencia Artificial Generativa.
  - Mejoras específicas en webs individuales (Decide Madrid y Taxi).
  - Utilización de temáticas para homogeneizar la apariencia de distintas webs, y gestión de consentimientos en perfiles de usuario.

- **Cartera de proyectos de 2025**

La Cartera de Proyectos de IAM inicial para 2025 registra un total de 216 proyectos cuya distribución por áreas tecnológicas se expone en la tabla que sigue:

Subdirección General IAM	Proyectos
COMUNICACIONES Y PUESTO DE TRABAJO	4
CORPORATIVOS	32
INNOVACIÓN Y SERVICIOS EMERGENTES	75
PLATAFORMAS DIGITALES	45
SECTORIALES	52
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	8
Total general	**216**

Las actuaciones y proyectos previstos se distribuyen por áreas de Gobierno según la tabla que se incluye a continuación:

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

Área de Gobierno	Proyectos
AG COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA	71
AG CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	6
AG ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA	38
AG OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	13
AG POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD	22
AG URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	46
AG VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	20
Total general	**216**

Entre las iniciativas más relevantes, propuestas para 2025, se encuentran:

- Acciones generales para mejorar la usabilidad, reducir la volumetría de incidencias y agilizar su resolución.
  - Nueva plataforma de monitorización.
  - Actualizaciones de sistemas de base de datos.
  - Cierre progresivo del anterior sistema de gestión documental, con migración de aproximadamente 200 millones de documentos de todo el histórico a la nueva tecnología.
  - Mejora del almacenamiento documental mediante capa asíncrona.
- Acciones encaminadas a la mejora de las Comunicaciones al Ciudadano
  - Nueva plataforma de monitorización.
  - Completar integraciones de COMCD con los sistemas corporativos, Módulo de Administración de configuraciones y otras mejoras.
- Acciones encaminadas a la mejora del servicio de AVISOS.
  - Nuevos servicios y mejoras en la aplicación Madrid Móvil.
- Acciones encaminadas a la mejora del servicio de pagos.
  - Estudio sobre una nueva pasarela de pagos en modo servicio.
  - Introducción del pago mediante Bizum.
- Acciones encaminadas a la mejora de los servicios de reserva de actividades culturales y deportivas.
  - Mejoras de la Plataforma de Gestión de las Actividades Culturales.
- Acciones encaminadas a la mejora de los distintos portales web del Ayuntamiento.
  - Actualización de la plataforma de portales.
- Acciones encaminadas a la mejora de otras aplicaciones.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

- Anonimización de documentos para su exposición al público en CONEX. (Consulta pública de Expedientes Administrativos)
- Ampliación y mejora de CONEX.
- Mejoras, y adaptación a nueva normativa en SLIM (Sistema de gestión de licencias Municipal).

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Como se ha expuesto en el punto 1, el principal indicador que es el número de reclamaciones abiertas a lo largo del año se ha visto reducido en un 61,67% al pasarse de las 667 solicitudes del año 2023 a las 256 recibidas en 2024.

Esto es fruto de los numerosos proyectos de mejora desarrollados por el Organismo Autónomo, tanto en 2023 (que muestran sus resultados a lo largo de 2024), como en 2024 (alguno de cuyos frutos se empiezan a recoger en el mismo año).

En 2024 el indicador clave de rendimiento (KPI) de indicación temprana, del "Número de proyectos finalizados en el año, frente a número de proyectos comprometidos a principio de año" estuvo por encima del 100%.

En concreto, en 2024 a fecha de finales de diciembre se completaron 250 proyectos, que es el 105% del objetivo que se había establecido en 237 proyectos.

Adicionalmente, en Informática del Ayuntamiento de Madrid, se monitoriza como indicador temprano, la volumetría mensual de incidencias críticas, que se mantiene estable pese al incremento que va teniendo el número de servicios ofrecidos a la Ciudadanía.

Información de Firmantes del Documento

MADRID
JUAN CORRO BESELER - GERENTE IAM
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 24/03/2025 13:56:31
CSV : 15T6ADPQ7N2LZN72

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

Información de Firmantes del Documento

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/03/2025 10:41:23
CSV : 1Z6JVW5K52XQRGGF

MADRID

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

Durante el año 2024, la Agencia para el Empleo de Madrid, ha tramitado un total de **69 expedientes**.

El número de expedientes y los principales motivos por tipo de expediente que han determinado la presentación de SyR dirigidos a la Agencia para el Empleo de Madrid han sido:

1.1.- Felicitaciones

Se han recibido **14 felicitaciones**, todas ellas relacionadas con la calidad en la atención prestada a la ciudadanía por profesionales adscritos a la Oficina de Registro ubicada en el Paseo de los Pontones 10 y a las Agencias de Proximidad.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/03/2025 10:41:23
CSV : 1Z6JVW5K52XQRGGF

1.2.- Sugerencias

7 sugerencias tramitadas, ninguna de ellas son realmente sugerencias sino solicitudes de información o de prestación de un servicio por parte de la Agencia para el Empleo que en todos los casos fueron atendidas.

1.3.- Reclamaciones

De las **48 reclamaciones** recibidas, **16 no fueron admitidas** fundamentalmente, por encontrarse duplicadas o no ser el sistema de sugerencias y reclamaciones el procedimiento correcto para su tramitación.

Las categorías de las **32 reclamaciones admitidas** y el porcentaje sobre el total de ellas fueron:

Categoría	Nº Exptes.	%
Intermediación Laboral	7	21,88%
Formación Prof. para el Empleo	6	18,75%
Becas	4	12,50%
Atención y Trato	3	9,38%
Orientación Profesional	3	9,38%
Otros (*)	3	9,38%
Programas de Formación y Empleo	3	9,38%
Procesos de Selección	2	6,25%
Información	1	3,13%
TOTAL	**32**	**100,00%**

(*) 1 Falta de sillas sala de espera Oficinas Centrales, 1 dificultad para ponerse en contacto con la S.G. de RRHH y 1 incumplimiento horario Bus Empleo

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

De las 32 reclamaciones admitidas, en 24 de ellas se constata que la actuación de la Agencia para el Empleo de Madrid ha sido correcta por lo que, en todos los casos, se procede a explicar a la persona reclamante el motivo de dicha actuación.

Respecto de las 8 reclamaciones en las que se estima necesario mejorar la actuación:

- 1 por mal funcionamiento de los ordenadores disponibles en un aula de formación. **Actuación:** se procede a la reparación o sustitución, según procedió, de los equipos.

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/03/2025 10:41:23
CSV : 1Z6JVW5K52XQRGGF

- 2 referentes a la atención prestada en 2 Agencias de Proximidad.
  Actuación: desde la Agencia de Proximidad contactan con la reclamante y se mantiene una entrevista en la que se solventan todas las dudas surgidas.

- 1 por no haber una silla en el hall de entrada de las oficinas centrales a disposición de las personas que deben esperar turno para acceder al Registro.
  Actuación: hasta ese momento se facilitaba una silla a las personas que, por sus características, necesitaban estar sentadas hasta ser atendidas. Tras la reclamación, se han puesto varias sillas de espera de manera permanente.

- 1 por los plazos de respuesta en la plataforma Salta Empleo.
  Actuación: un/a Técnico de Empleo contacta con el reclamante procediéndose, además, a la evaluación, revisión y mejora del proceso.

- 1 por un retraso en el pago de una Beca
  Actuación: puesto que el retraso se debió a una causa justificada, se procede a informar al reclamante del motivo y plazos.

- 1 por no encontrarse el "Bus Empleo" en la ubicación y hora publicadas un día determinado.
  Actuación: se explica la incidencia, ajena a la Agencia para el Empleo, que impidió la permanencia del Bus Empleo.

- 1 por malfuncionamiento durante la ejecución de un curso de formación de la plataforma de formación online.
  Actuación: se habla con la empresa adjudicataria para que solucione la incidencia y se realiza seguimiento para comprobar su subsanación.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Se ha evaluado la calidad de los servicios prestados y el éxito de las mejoras implantadas y medidas correctoras ejecutadas desde la Agencia para el Empleo de Madrid durante el año 2024 atendiendo a 3 factores:

1º.- Tendencia en el número de reclamaciones y felicitaciones recibidas: en 2024 se han admitido 3 reclamaciones menos que en el ejercicio 2023 manteniéndose constante la tendencia en el número de felicitaciones.

2º.- Reclamaciones recibidas sobre el total de participantes: de la tabla expuesta a continuación se desprende que, el porcentaje de reclamaciones recibidas en 2024 no supera, en ningún caso, el 0,57% de lo realizado (no se incluyen las 3 reclamaciones categorizadas en "Otros"):

Información de Firmantes del Documento
MADRID
JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/03/2025 10:41:23
CSV : 1Z6JVW5K52XQRGGF

Categoría	Medición	Realizado 2024	Nº Reclamac.	% Reclamac.
Intermediación Laboral	Nº Participantes Procesos de Intermediación	16.272	7	0,04%
Formación Prof. para el Empleo	Nº Alumnos/as que inician Acciones Format.	4.418	6	0,14%
Becas	Nº Solicitudes	698	4	0,57%
Atención y Trato	Nº Personas Atendidas	55.889	3	0,01%
Orientación Profesional	Nº Entrevistas de Acogida	19.688	3	0,02%
Programas de Formación y Empleo	Nº Participantes	560	3	0,54%
Procesos de Selección	Nº Candidatos Enviados a Empresas	12.950	2	0,02%
Información	Nº Usuarios Informados (Web + Saltaempleo)	186.898	1	0,00%
		TOTAL	29	

3º.- Satisfacción de las personas usuarias de los servicios en 2024 y tendencia respecto del año 2023: la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de la Agencia para el Empleo de Madrid en el año 2024 ha sido **muy alta**, en una escala de 0 a 10:

- Satisfacción respecto del Servicio de Orientación: **9,7**.
- Satisfacción respecto del Servicio de Formación Profesional para el Empleo: **8,9**.
- Satisfacción respecto de los Programas de Formación y Empleo: **8,94**.

Tendencia positiva respecto del ejercicio anterior en la **satisfacción** del alumnado de los **cursos de formación profesional para el empleo** (8,5 en 2023), permaneciendo constante la satisfacción de las personas usuarias del servicio de orientación y de las personas participantes en los Talleres de Formación y Empleo Municipales.

Firmado electrónicamente

EL GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Jose Aniorte Rueda

Información de Firmantes del Documento

MADRID

JOSÉ ANIORTE RUEDA - GERENTE AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 10/03/2025 10:41:23
CSV : 1Z6JVW5K52XQRGGF

INFORME ANUAL | 2024

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

madrid salud | Atención Ciudadanía

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2024, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

Este informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas,** con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.

- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2024 o están previstas para su aplicación durante el año 2025. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.

- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2024.

Información de Firmantes del Documento

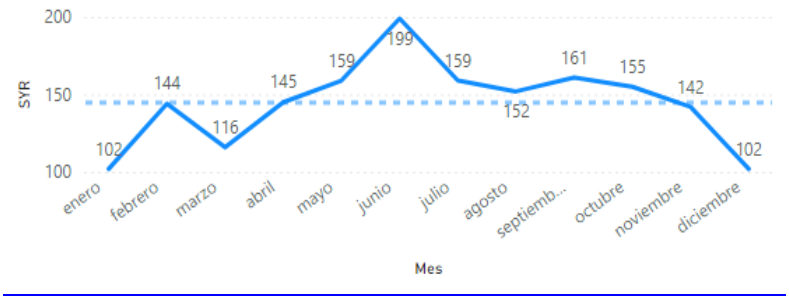
MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

En el año 2024 han llegado 825 escritos a la Unidad Gestora Madrid Salud a través de la aplicación del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SYRCI), una cifra similar a la del año anterior.

Evolución mensual de los expedientes recibidos.



SUBESTADOS:

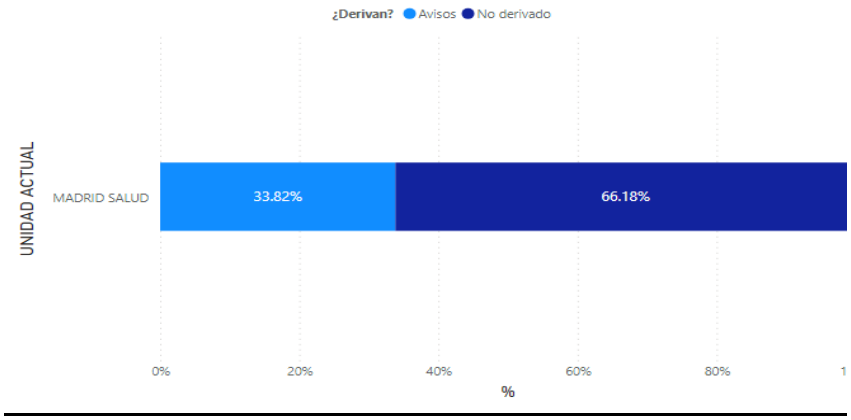
Una vez analizado el contenido de estos 825 expedientes se asignaron a los siguientes subestados.

- DERIVADO A SIC:

  Han llegado 279 escritos que solicitaban una intervención por parte del Departamento de Control de Vectores por presencia de ratas o cucarachas en vía pública.

  Para la tramitación de este tipo de avisos el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía la aplicación del Sistema de avisos SIC (**Avisos Madrid**) y SYRCI contempla la posibilidad de derivación directa. Esto es lo que se ha hecho con estos expedientes, que suponen un tercio de los recibidos.

Porcentaje de expedientes derivados al Sistema de avisos SIC



Información de Firmantes del Documento

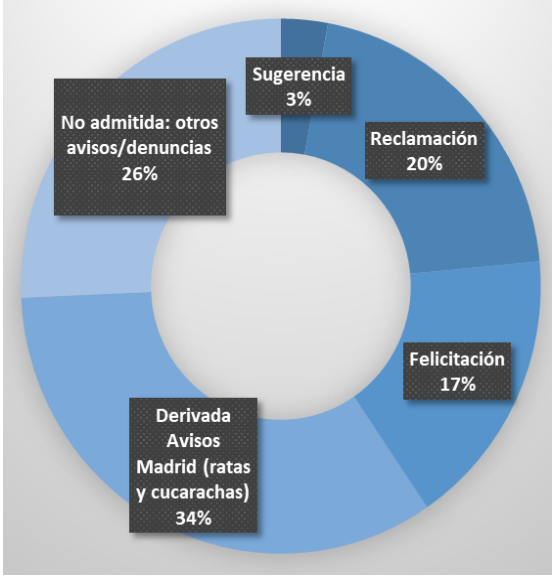
MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

- NO ADMITIDA:

Otras 212 solicitudes comunicaban una incidencia o solicitaban una intervención por presencia de palomas, colonias felinas, insalubridad, consumo de drogas en vía pública, estaban repetidas o incompletas o se trataba de peticiones de información.

En estos casos se tramitó la solicitud con la unidad correspondiente y se contestó a la persona interesada informándole de las gestiones realizadas, o aportándole la información requerida.



Estas solicitudes **no se han admitido** como sugerencias, reclamaciones o felicitaciones (SyR), pero su tramitación conlleva el mismo procedimiento y carga de trabajo para las dependencias implicadas que el de una reclamación.

Aunque su número ha sido un 15,2% inferior al año anterior, suponen un 26% del total, un porcentaje muy elevado en comparación con el total de solicitudes inadmitidas en general en el Ayuntamiento de Madrid que en el año 2024 ha sido del 3%.

- CONTESTADA

Y 334 escritos presentaban una **sugerencia, reclamación o felicitación** relacionada con los servicios prestados por Madrid Salud.

Este tipo de expedientes se han incrementado casi un 22% respecto al año 2023.

SUBESTADO	Nº Expedientes	Variación respecto año anterior
Tramitadas por otro sistema _Avisos Madrid	279	1,08 %
No admitidas	212	-15,2%
Contestadas	334	21,89%
Total de expedientes	825	3,12%

Por tanto, tan solo el 40,48% de los expedientes que llegan a Madrid Salud a través de este sistema responden realmente a su funcionalidad SyR. No obstante, tanto para todas las SyR clasificadas como contestadas como las no admitidas se ha elaborado una carta de contestación.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Será sobre los 334 escritos que realmente son una SyR sobre los que se va a realizar el análisis para este informe.

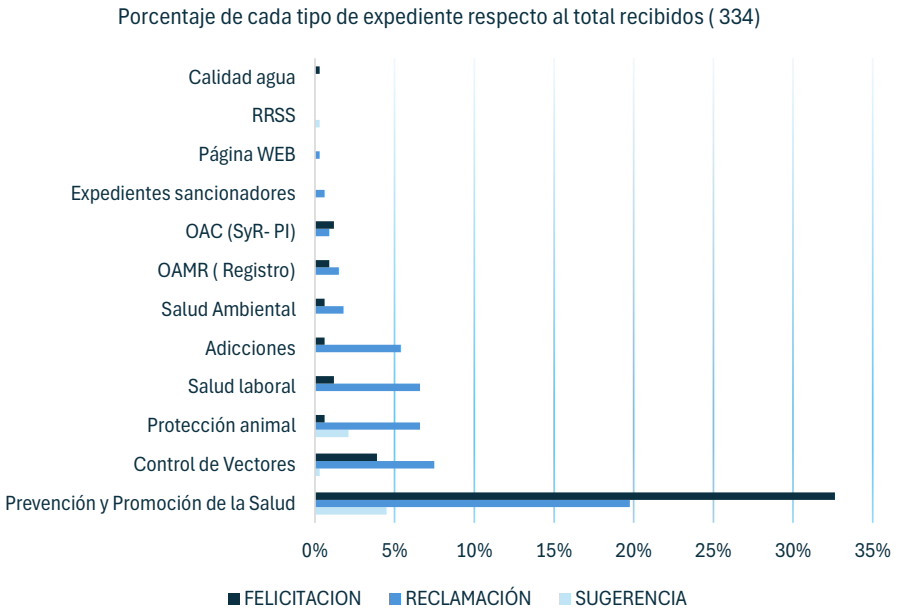
TIPO DE EXPEDIENTE

Centrándonos en las 334 SyR recibidas, vemos que poco más de la mitad son reclamaciones, y que las felicitaciones también suponen una proporción importante llegando al 42%.

CONTESTADAS	
TIPO DE EXPEDIENTE	Nº EXPEDIENTES
SUGERENCIAS	24
RECLAMACIONES	170
FELICITACIONES	140
TOTAL	334

SUBMATERIA

Desagregando los 334 expedientes recibidos según submateria, vemos que hay cinco unidades que han recibido un porcentaje de expedientes superior al 5% del total, la Subdirección General de Adicciones, el Servicio de Protección Animal, el Departamento de Control de Vectores y la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, que en conjunto suman un total de 306 expedientes, el 91,62% de los recibidos.



Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Teniendo en cuenta la distribución de expedientes que ha llegado a Madrid Salud, con un 42% de felicitaciones, para poder interpretar los datos es imprescindible diferenciar que tipo de escritos ha hecho llegar la ciudadanía a cada unidad.

DISTRIBUCIÓN TIPO DE EXPEDIENTES RECIBIDOS AÑO 2024				
SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y Promoción de la Salud	**15**	**66**	**109**	190
Control de Vectores	1	**25**	**13**	39
Protección animal	7	**22**	2	31
Salud laboral	0	**22**	4	26
Adicciones	0	**18**	2	20
Salud Ambiental	0	6	2	8
OAMR (Registro)	0	5	3	8
OAC (SyR y PI)	0	3	4	7
EXPEDIENTES SANCIONADORES	0	2	0	2
PÁGINA WEB	0	1	0	1
REDES SOCIALES	1	0	0	1
INSPECCIÓN CENTRAL: AGUA CONSUMO	0	0	1	1
TOTAL	**24**	**170**	**140**	**334**

Calculando los porcentajes respecto al total de expedientes recibidos (334) tenemos que, por su relevancia estadística para este informe, solamente procedería analizar las reclamaciones recibidas en la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud.
No obstante, se hará una breve reseña sobre las reclamaciones recibidas en el resto unidades.

SyR RECIBIDAS EN CADA SUBDIRECCIÓN GENERAL, ANÁLISIS POR DEPENDENCIAS.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD:

  A la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud han llegado el 56,89% de las SyR que ha recibido Madrid Salud, siendo muy superior el número de felicitaciones recibidas en relación con las reclamaciones.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Prevención y Promoción de la Salud	15	66	**109**	190
% respecto al total UG Madrid Salud (334))	4,49	19,76	32,63	56,89

  La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud tiene como misión desarrollar actuaciones que, mediante la promoción de la autonomía y la corresponsabilidad y en colaboración con la ciudadanía y otras entidades y organismos, prevengan la enfermedad y promocionen la salud y el bienestar en la población madrileña en igualdad de oportunidades.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Esta subdirección cuenta con 16 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), un Centro Joven, cuatro Centros Específicos (el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo, el Centro de Salud Bucodental, el Centro de Salud Internacional y la Sección de Especialidades Médicas) y dos Centros de Apoyo (la Sección de Diagnóstico por Imagen y el Laboratorio de Análisis Clínicos).

DEPENDENCIA	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	FELICITACIONES	TOTAL
CENTRO SALUD INTERNACIONAL	0	**17**	**48**	**65**
CENTRO DIAGNÓSTICO MÉDICO	2	**19**	8	**29**
CMS ARGANZUELA	8	5	9	**22**
CMS FUENCARRAL	2	1	7	**10**
CMS VILLAVERDE	0	1	7	8
CMS CIUDAD LINEAL	0	1	6	**7**
CMS PUENTE DE VALLECAS	0	3	4	**7**
CMS USERA	0	3	3	**6**
CMS VILLA DE VALLECAS	0	0	6	**6**
C PREV DETERIORO COGNITIVO	1	2	1	**4**
CMS HORTALEZA	1	3	0	**4**
CMS TETUÁN	1	3	0	**4**
CMS SALAMANCA- RETIRO	0	1	2	**3**
CMS CARABANCHEL	0	0	2	**2**
CMS CENTRO	0	1	1	**2**
CMS CHAMBERÍ	0	0	2	**2**
CMS LATINA	0	1	1	**2**
CMS VICALVARO	0	1	1	**2**
COORDINACIÓN PROGRAMAS	0	1	1	**2**
CENTRO SALUD BUCODENTAL	0	1	0	**1**
CENTRO JOVEN	0	1	0	**1**
LABORATORIO ANALISIS CLÍNICOS	0	1	0	**1**
TOTAL	15	66	109	**190**

Los expedientes recibidos se distribuyen entre diferentes centros, los dos que reciben un mayor número de reclamaciones son el Centro de Diagnóstico Médico junto con el Centro de Salud Internacional, suponiendo un 5,68% y un 5,09% respectivamente sobre el total.

CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO

Las reclamaciones se corresponden fundamentalmente con dos unidades, la Unidad de Diagnóstico por Imagen en la que se han recibido ocho reclamaciones por la imposibilidad para concertar una cita, principalmente para la realización de una ecografía de mama; y la consulta de Dermatología/ITS en la que las reclamaciones estuvieron motivadas básicamente por la dificultad para concertar una cita o por un fallo informático, de carácter puntual; que a su vez dificultó tanto la citación como la atención en consulta.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

RECLAMACIONES CENTRO DIAGNÓSTICO MÉDICO AÑO 2024						
MOTIVO RECLAMACIÓN	UNIDAD DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	DERMATOLOGÍA /ITS	OFTALMOLOGÍA	LABORATORIO ANALISIS CLÍNICOS	INFORMACIÓN	TOTAL
DIFICULTAD CONCERTAR CITA	**8**	3				**11**
FALLO INFORMÁTICO: CITA-CONSULTA		4				**4**
TRATO RECIBIDO		1		1		**2**
FALTA PERSONAL			1		1	**2**
TOTAL	**8**	**8**	**1**	**1**	**1**	**19**

La falta de personal, expresada como motivo directo, o a través de sus consecuencias como son la reducción de citas ofertadas o la dificultad para atender telefónicamente a las llamadas que llegan, constituye el motivo principal de las reclamaciones.

Así mismo, en este centro se han recibido ocho felicitaciones.

FELICITACIONES CENTRO DIAGNÓSTICO MÉDICO AÑO 2024	
DERMATOLOGÍA /ITS	3
U. DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	1
UROLOGÍA	1
DIABETES	1
GENERAL	2
TOTAL	**8**

En estas felicitaciones la ciudadanía reconoce la profesionalidad y calidad de la atención y el servicio prestado; en algunas, además, se hace mención expresa del agradecimiento a las y los profesionales que les han atendido.

CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL

Las reclamaciones están motivadas esencialmente por la dificultad para concertar una cita por estar las agendas llenas, lo que ocurre ante picos de demanda estacionales en época previa a las temporadas de vacaciones.

MOTIVO RECLAMACIÓN CENTRO SALUD INTERNACIONAL AÑO 2024	
Dificultad para concertar una cita	16
Pago por vacuna Encefalitis Centroeuropea	1
TOTAL	**17**

A destacar las felicitaciones que llegan al Centro de Salud Internacional que han sido 48, más del doble que el año anterior.

FELICITACIONES CENTRO SALUD INTERNACIONAL AÑO 2024
48

En estas felicitaciones la ciudadanía reconoce la amabilidad, trato recibido y un servicio cercano y directo. Así como la calidad de la atención, el ambiente del centro, la agilidad, facilidad de atención sin cita y solución de problemas.

En algunas, además, se hace un agradecimiento a las y los profesionales que les han atendido, tanto a nivel general de equipo, como menciones expresas de profesionales concretos.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

El resto de las reclamaciones recibidas en la SG de Prevención y Promoción de la Salud se distribuyen entre diecisiete centros, siendo los principales motivos de queja la dificultad para contactar telefónicamente con el centro, problemas con las citas e incidencias relacionadas con la vacunación.

MOTIVO RECLAMACIÓN RESTO DE CENTROS AÑO 2024	Nº EXPEDIENTES
Dificultad contactar telefónicamente	5
Citas: anulaciones, cambios, errores, dificultad	5
Vacunación	5
Incorrecta prestación servicio	4
Trato recibido	3
Disponibilidad personal	2
Continuidad talleres/programas	3
Instalaciones y equipamiento	2
TOTAL	**29**

Además de las felicitaciones de los dos centros anteriormente mencionados, en esta Subdirección General se han recibido otras 53 felicitaciones que se reparten entre quince centros, destacando por su número los CMSc de Arganzuela, Fuencarral, Villaverde, Ciudad Lineal y Villa de Vallecas.

Las felicitaciones destacan la amabilidad, escucha, paciencia, ayuda y cuidado, eficiencia y calidad de le atención por parte de las personas que les han atendido:

En una parte importante de estas felicitaciones se realiza una mención expresa a los equipos o profesionales concretos. Además, se reconoce y agradece la labor realizada en los talleres impartidos: Agentes para la Salud, Dejar de Fumar, Prevención de Caídas, Habilidades para la Vida, Cambio Terapéutico de Estilos de Vida, Alimentación, entre otros.

Las sugerencias están relacionadas, fundamentalmente, con la petición de continuidad de talleres programas o la atención recibida por parte de algunos profesionales.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA:

  DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

  El Departamento de Servicios Veterinarios tiene como misión gestionar la relación de la población madrileña con los animales de compañía para atender/garantizar la salud, la seguridad y la convivencia, así como su protección, recogiendo, valorando, y vehiculando en su caso, las demandas, sensibilidades e inquietudes de la ciudadanía.

  Este departamento ha recibido el 9,28 % de las SyR que llegan a Madrid Salud, sin alcanzar unas cifras significativas en ningún tipo de expediente.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Protección animal	7	22	2	43
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	2,10	6,59	0,60	9,28

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Las reclamaciones se refieren a incidencias puntuales en relación con los servicios prestados por el Centro de Protección Animal (adopción, recogida de animales, esterilización de colonias felinas, etc.)

MOTIVO RECLAMACIÓN CPA 2024	Nº EXPEDIENTES
Atención personal	3
Colonias estables gatos	8*
Solicita modificación ordenanza	1**
Entrega animales CPA	2
Información, vacuna, identificación	2
Localización propietarios animales	1
Recogida animales CPA	3
SEVEMUR	1
Adopción	1
Total	**22**

*De estos expedientes, 4 se deberían haber inadmitido por tratarse de una incidencia en colonia felina, para lo que ya existe un formulario específico de tramitación.

** Igualmente debería haber sido inadmitido por no tratarse de una SyR.

En el 81 % de las reclamaciones se comprueba que la actuación municipal fue correcta y en el resto se tomaron medidas para solucionar la incidencia en el momento de contestar a la persona que reclamaba.

FELICITACIONES DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS AÑO 2024
2

Las dos felicitaciones recibidas reconocen la labor del Ayuntamiento de Madrid en el control y gestión de las colonias felinas.

Tanto el Departamento de Servicios Veterinarios como el Departamento de Control de Vectores son receptores de un importante número de escritos que solicitan un servicio determinado o avisan de una incidencia que requiere de su intervención.

Como ya se ha explicado anteriormente, ese tipo de solicitudes o bien se derivan al sistema de Avisos SIC, si se trata de un asunto por ratas o cucarachas, o se inadmiten como SyR, pero se les da la misma tramitación que a las reclamaciones a través del Sistema SyR.

En concreto, el Departamento de Servicios Veterinarios se han recibido 56 expedientes SyR que se han tramitado como no admitidos.

Motivo inadmisión	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Carencia contenido concreto o faltan datos relevantes	0	2	0	2
Carácter insultante	0	0	1	1
Reiterativa o repetida	0	7	0	7
No es SyR (Otros procedimientos administrativos específicos)	9	37	0	46
Total	9	46	1	56

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

De ellos ha habido 10 expedientes qué por su carácter repetitivo, insultante o por carecer de contenido o datos significativos no se han podido tramitar y se han contestado directamente desde la Unidad Gestora SyR informando a la persona remitente de esta circunstancia.

Y 46 escritos que comunicaban una incidencia en una colonia felina. Todos estos expedientes se han remitido al Departamento de Servicios Veterinarios donde tras comprobar la situación de la colonia felina a la que se refiere el escrito han emitido un informe y han programado una visita a la ubicación, con el fin de valorar la situación y adoptar las medidas que sean necesarias.

En la carta de contestación a la ciudadanía además de facilitar esta información, se comunica a la persona qué ha enviado el escrito, que los técnicos veterinarios contactarán con ella para invitarla a estar presente en la visita.

Además, en la carta de contestación se facilita información sobre los procedimientos para tramitar futuras incidencias de este tipo.

Estas 46 solicitudes se han tramitado como NO ADMITIDAS por no referirse a deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio, ni tampoco presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados.

En este caso concreto, existe un formulario de comunicación de quejas o incidencias por presencia de gatos urbanos, específico para comunicar este tipo de incidencias al margen del Sistema SyR.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES:

Al Departamento de Control de Vectores, dependiente de la Subdirección General de Salud Pública, se dirigen el 11,68%% de los expedientes recibidos en la Unidad Gestora Madrid Salud. El número de reclamaciones recibidas, suponen el 7,49% del total de expedientes tramitados, y destacan las felicitaciones, que ascienden a 13.

El Departamento de Control de Vectores tiene como misión gestionar las actuaciones necesarias relativas a la prevención y el control de plagas y vectores de interés en salud pública.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Control de vectores	1	25	**13**	39
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	0,30	7,49	3,89	11,68

Analizando el contenido de las reclamaciones se comprueba que están motivadas sustancialmente por la continuidad de la presencia de ratas o cucarachas, después de haber puesto un primer aviso por este motivo.

En estos casos, el Departamento de Control de Vectores valora de forma individual cada reclamación comprobando, en primer lugar, si el aviso fue atendido en su momento, y si es necesario activar una nueva inspección de la zona.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Se contesta a la persona que ha puesto la reclamación informándola de la fecha y la actuación que se realizó como consecuencia del primer aviso, así como el resultado de la segunda inspección y las medidas que se han llevado a cabo si ha sido preciso.

La mayoría de los programas de gestión de plagas requieren actuaciones en un doble enfoque:

• Actuaciones planificadas o “preventivas”.

• Trabajos de atención de avisos y/o sugerencias o reclamaciones. En este caso, y en función del tipo de plaga, se aplican los correspondientes procedimientos previstos.

No obstante, se subraya que ambos abordajes no son independientes sino interrelacionados, de manera que el seguimiento de los avisos (mensual), permite retroalimentar las actuaciones planificadas y/o puede derivar en generar cadenas de trabajos de revisión, refuerzos de tratamientos planificados, etc.

Es importante señalar que parte de los escritos que llegan citan o indican problemas por plagas, pero de manera secundaria a otros problemas (basura, limpieza viaria y de zonas verdes, conservación mobiliario urbano, etc.).

En el 92% de las reclamaciones recibidas se comprobó que la actuación municipal había sido correcta.

FELICITACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES AÑO 2024
13

Las 13 felicitaciones recibidas en este departamento destacan la rapidez y eficacia en atender los avisos realizados; el trato, profesionalidad y empatía por parte de los técnicos de control de vectores, así como la comunicación, documentación e información facilitada.

Para este departamento llegaron, además 127 expedientes que se tramitaron como no admitidos.

Motivo inadmisión	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Carencia contenido concreto o faltan datos relevantes	0	3	0	3
Carácter insultante	0	1	0	1
Incidencia de tramitación: duplicada	0	0	1	1
No es SyR (Otros procedimientos administrativos específicos)	13	108	0	121
No es competencia del Ayuntamiento	0	1	0	1
Total	13	113	1	127

De ellos ha habido 5 expedientes qué por su carácter repetitivo, insultante o por carecer de contenido o datos significativos no se han podido tramitar y se han contestado directamente desde la Unidad Gestora SyR informando a la persona remitente de esta circunstancia.

Y 121 escritos que ponían un aviso, fundamentalmente por presencia excesiva de palomas en la vía pública. Todos estos expedientes se han remitido al

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Departamento de Control de Vectores, que ha tomado nota del aviso para su tramitación, y se ha contestado a la ciudadanía informándoles de este hecho, así como del procedimiento para comunicar futuros avisos o incidencias.

SALUD AMBIENTAL

El Departamento de Salud Ambiental tiene como misión vigilar la repercusión de los factores ambientales en salud, promover entornos urbanos saludables, así como el control de ciertas actividades de riesgo en salud pública y sanidad mortuoria.

A este departamento han llegado el 2,40% de los expedientes recibidos, que han sido seis reclamaciones y dos felicitaciones. Todas para la Unidad Técnica de Entorno Urbano y Vivienda, que interviene en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en viviendas

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Salud Ambiental (Salubridad y Habitabilidad)	0	6	2	8
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	0	1,80	0,60	2,40

En el 67% de las reclamaciones se comprobó que la actuación municipal había sido correcta.

FELICITACIONES SALUD AMBIENTAL AÑO 2024
2

Las felicitaciones agradecen la eficacia de la intervención y reconocen la labor, empatía y gestión del personal de Madrid Salud.

Además, llegaron 12 expedientes que se tramitaron como no admitidos, se trataba de avisos o denuncias en los que se solicitaba la intervención de este departamento por factores de riesgo ambiental.

Motivo aviso o denuncia	Nº expedientes
Malos olores	1
Amianto	3
Azufre en vía pública	1
Insalubridad vivienda	6
Insalubridad EEI	1
Total	12

Todos estos expedientes se han remitido al Departamento de Salud Pública, que ha tomado nota del aviso para su tramitación, y se ha contestado a la ciudadanía informándoles de este hecho, así como del procedimiento para comunicar futuros avisos o incidencias.

DEPARTAMENTO. DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO

A este departamento ha llegado un solo expediente, lo que supone el 0,30% del total recibido.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Este departamento se encarga de realizar el control y vigilancia del agua de consumo en grifo y ha recibido una felicitación agradeciendo la rapidez y profesionalidad con la que fue atendida su demanda.

Además, se recibió un escrito que se tramitó como no admitido por tratarse de un asunto que no es competencia de Madrid Salud.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: SALUD LABORAL.

La SG de Prevención de Riesgos Laborales tienen como misión prestar el asesoramiento y desarrollar las actividades de prevención de riesgos laborales (PRL) que marca la legislación vigente como servicio de prevención propio del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, mediante la realización de las actividades especializadas tanto técnicas como sanitarias, incluyendo la realización de las actividades preventivas ginecológicas sobre las empleadas municipales.

Esta Subdirección General ha recibido el 7,78% de los expedientes que han llegado a Madrid Salud.

SUBMATERIA	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Salud Laboral	0	22	4	26
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	0	6,59	1,20	7,78

Las cuatro felicitaciones se dirigen al Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón y de las 22 reclamaciones recibidas 21 están motivadas por la dificultad para concertar una cita para la consulta de ginecología dirigida a las empleadas municipales.

MOTIVO RECLAMACIÓN SALUD LABORAL 2024	Nº EXPEDIENTES
Dificultad concertar una cita	21
Dificultad encontrar consultas: señaletica	1
Total	**22**

La falta de personal para atender a esta consulta ha provocado este número de reclamaciones, que es el mayor de las recibidas por un único motivo en Madrid Salud.

FELICITACIONES SALUD LABORAL AÑO 2024
4

Las cuatro felicitaciones recibidas se dirigen al Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragon haciendo mención expresa a profesionales que allí trabajan, por la calidad de la atención, empatía trato, interés y su profesionalidad.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES:

La Subdirección General de Adicciones ha recibido el 5,99% de los expedientes que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud.

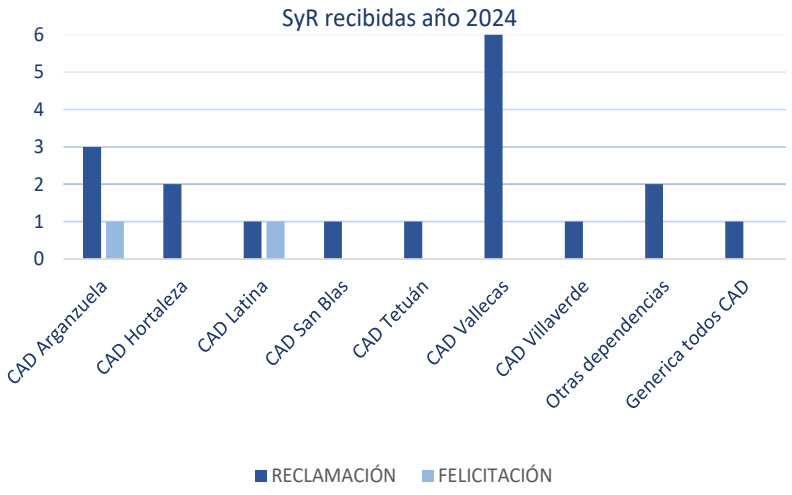
ADICCIONES	SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	FELICITACION	TOTAL
Número de expedientes	0	18	2	20
% respecto al total recibido en la UG Madrid Salud (334)	0	5,39%	0,60%	5,99%

La Subdirección General de Adicciones tiene como misión evitar o reducir los problemas derivados de las adicciones de la población madrileña, tanto aquellos que pueden afectar a la persona adicta como a su entorno familiar y social próximo, y a la comunidad en su conjunto.

Madrid Salud cuenta con una red de siete CAD (Centros de Atención a las Adicciones), que desarrollan una atención interdisciplinar (biopsicosocial), poniendo el enfoque en las características de la persona que tiene una adicción o está en riesgo de desarrollarla.

Una serie de servicios de detección y captación que ponen el énfasis en los colectivos más vulnerables, con mayor dificultad de cambio o con más dificultades de acceso a la red, llevando a cabo programas de reducción del daño a las personas que no quieren o no pueden dejar de consumir, y recursos de apoyo al tratamiento y a la reinserción (pisos, plazas en comunidad terapéutica, centro de patología dual), y se realiza un esfuerzo muy importante para reinsertar a las personas atendidas, impulsando las actividades formativas y pre-laborales adaptadas a estas circunstancias a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.

Las 18 reclamaciones recibidas se reparten entre siete CAD y otros centros de atención a las adicciones dependientes de esta Subdirección General, siendo seis reclamaciones el número mayor que llega a un mismo centro.



Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

El motivo principal alegado en las reclamaciones es la falta de recursos humanos en los centros y sus consecuencias derivadas, disponibilidad de citas o de personal para atender las llamadas telefónicas.

MOTIVOS RECLAMACIÓN	CAD ARGANZUELA	CAD HORTALEZA	CAD LATINA	CAD VALLECAS	CAD VILLAVERDE	CAD SAN BLAS	CAD TETUAN	GENERAL TODOS CAD	OTRAS DEPENDENCIAS ADICCIONES	TOTAL
FALTA PERSONAL	2	1	1	2	1			1		8
DIFICULTAD CONTACTAR TELEFONICAMENTE CON EL CENTRO	1			1						2
DEMORA EN CITAS						1				1
DESACUERDO CRITERIO TERAPEÚTICO		1		1					2	4
INCORRECTA PRESTACIÓN SERVICIO: RECLAMA INFORMES				2			1			3

Las dos felicitaciones se reparten entre los CAD de Arganzuela y Latina y en ellas se reconoce y agradece el trato y ayuda recibida por parte de las personas que les han atendido, con mención expresa a dichos profesionales.

FELICITACIONES ADICCIONES AÑO 2024
2

- UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN: SECCIÓN ATENCIÓN CIUDADANÍA Y REGISTRO

A esta unidad han llegado el 4,50% de los expedientes recibidos en Madrid Salud.

La Unidad Técnica de Comunicación tiene como misión gestionar y facilitar la comunicación a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud.

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OAMR).

La OAMR Madrid Salud ha recibido el 2,40% de los expedientes, siendo 5 reclamaciones y 3 felicitaciones.

La OAMR tiene como misión facilitar a la ciudadanía la presentación de documentos dirigidos tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras Administraciones y facilitar el acceso a los servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid y resto de Administraciones mediante la tramitación del Registro Cl@ve.

MOTIVO RECLAMACIÓN OAMR 2024	Nº EXPEDIENTES
Trato recibido	1
Aforo completo	1
Infraestructura_sala espera	1
Falta personal	2
Total	**5**

Las reclamaciones se derivan del incremento de demanda que ha generado la implantación de cita previa para el trámite de registro en las OAC de Línea Madrid.

Se está derivando a esta OAMR a quienes acuden sin cita a las seis OAC de Línea Madrid circundantes: Puente de Vallecas, Numancia, Retiro, Villa de Vallecas, Moratalaz y Vicálvaro, y esta OAMR no dispone de recursos ni humanos ni materiales para asumir la sobrecarga de trabajo generada.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

FELICITACIONES OAMR AÑO 2024
3

Las felicitaciones reconocen la calidad de la atención, amabilidad, competencia y rapidez en los trámites, en una de ellas también se hace mención expresa de una de las profesionales que atiende.

OFICINA ATENCIÓN CIUDADANÍA: GESTIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía tiene como misión gestionar la atención a la ciudadanía relacionada con las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información.

La Unidad Gestora de SyR y peticiones de información ha recibido el 2,10% de los expedientes recibidos en Madrid Salud, 3 reclamaciones y 4 felicitaciones.

Las reclamaciones se producen por desacuerdo con la tramitación o respuesta recibida a una reclamación dirigida a Madrid Salud.

FELICITACIONES GESTIÓN SyR y PI AÑO 2024
4

Las felicitaciones se refieren a la tramitación de las peticiones de información y agradecen la atención e información, así como la rápida respuesta.

- SUBDIRECCIÓN GENERAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

La SG Económico-Administrativa tiene como misión llevar el control económico, de tesorería y de los estados contables para que reflejen la imagen fiel de la situación financiera, así como gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora de Madrid Salud.

Esta SG ha recibido una reclamación, lo que supone el 0,30 % del total recibidas.

La reclamación está relacionad con el procedimiento de tramitación de una sanción por infracción de consumo de alcohol en la vía pública.

Se comprobó que la actuación municipal había sido correcta.

Además, se recibieron otros dos expedientes que se han tramitado como no admitidos, por tratarse de solicitudes o consultas. En ambos casos, los expedientes se han remitido a esta SG que ha elaborado el informe correspondiente para dar respuesta a la demanda de la persona que escribía.

- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Al Departamento de Comunicación Externa han llegado dos EXPEDIENTES, lo que supone un 0,60% del total recibidas.

Este departamento tiene como misión dirigir y coordinar la comunicación externa y colaborar en procesos de comunicación interna de Madrid Salud.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Se ha recibido una reclamación referida al funcionamiento de la página web www.madridsalud.es y una sugerencia relacionada con las redes sociales de Madrid Salud.

RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2024 o aprobadas para su ejecución en 2025.

El análisis pormenorizado de los expedientes recibidos muestra que **Madrid Salud no recibe un número relevante de reclamaciones que impliquen el desarrollo de medidas de mejora excepcionales.**

En el año 2024 han llegado un 21,89% más escritos ciudadanos a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones que el año anterior, y en concreto, las reclamaciones se han incrementado en un 21,43%.

Entre las circunstancias que han motivado un incremento puntual de las reclamaciones se refieren a la falta de disponibilidad de citas en la consulta de Salud Laboral de la Mujer.

Madrid Salud está poniendo las medidas para solucionar gran parte de las causas de las reclamaciones.

El resto de las cuestiones más específicas sobre las que ha reclamado la ciudadanía se han tratado de resolver según han ido llegando.

Algunas de las acciones puesta en marcha han sido:

- Centro de Salud Internacional:

  Para facilitar la atención a la personas que requieren una vacunación urgente antes de la fecha prevista para el viaje, como la necesidad de vacunación de fiebre amarilla, viajes de cooperación, trabajo, o aventura en personas no vacunadas que viajen a zonas de riesgo y con fecha de viaje inferior a un mes y otras circunstancias excepcionales valoradas como urgentes por los profesionales de medicina del centro y sometidas a priorización según su riesgo, se dispone del buzón de correo electrónica msconsultadelviajero@madrid.es.

- Oficina de Asistencia en Materia de Registro:

  Se solicitó la implantación de cita previa para el trámite de registro, de manera que se pudiera gestionar la demanda en relación con los recursos disponibles. Esta petición fue desestimada por la SG de Atención a la Ciudadanía.

  El día 25 de septiembre se incorpora una auxiliar administrativa al equipo de trabajo, con esto no se solucionan los problemas de demanda, pero permite realizar el resto de las tareas de la sección.

  Se solicitó un gestor de turnos que comienza a funcionar en 2025, con el objetivo de ajustar el número de personas atendidas en un día a la capacidad de la oficina.

- Unidad gestora SyR.

  Entre el 8 de julio de 2024 y el 3 de marzo de 2025 se ha realizado el pilotaje de una encuesta de satisfacción con el objetivo de recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que tramitan una reclamación relacionada con los servicios prestados por Madrid Salud sobre una

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

serie de parámetros relacionados con la calidad de la contestación que se les ha remitido:

- Tiempo de respuesta.
- Claridad de la respuesta recibida.
- Adecuación de la respuesta a la situación planteada y comprensión de necesidades (personalización).
- Efectividad de la actuación realizada por Madrid Salud como respuesta a la reclamación presentada.
- Información y mejora del conocimiento sobre Madrid Salud.
- Satisfacción general con la respuesta recibida.

Anualmente se envían tres informes de seguimiento a todas las unidades receptoras de SyR, en tercer informe, correspondiente al periodo del 1 de enero al 30 de septiembre, se envió un avance de los resultados de este pilotaje de la encuesta de satisfacción, así como un recordatorio de los criterios de calidad en una respuesta establecidos en la Ordenanza.

Subrayar el elevado número de felicitaciones que han llegado a Madrid Salud, un 37,25 % más que el año anterior.

De las 140 felicitaciones recibidas, 56, un 40%, hacía mención expresa a uno o varios profesionales de Madrid Salud, por lo que, en cumplimiento de la Ordenanza Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica han sido remitidas a Recursos Humanos:

> *Artículo 25 Efectos.5. La felicitación que haga referencia expresa al correcto desempeño profesional de cualquier empleada pública o empleado público será comunicada al órgano competente en materia de recursos humanos para la incorporación, en su caso, en su expediente personal*.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2024.

Teniendo en cuenta los resultados del análisis, no procede cumplimentar este apartado.

Los resultados del pilotaje de la encuesta de satisfacción con las respuestas SyR se adjuntan en el ANEXO I.

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

ANEXO I

RESULTADOS PILOTAJE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS CONTESTACIONES RECIBIDAS A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MADRID SALUD.

Objetivos

El objetivo general de la encuesta es recabar la opinión de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante Sistema SyR), que tramitan una reclamación relacionada con los servicios prestados por Madrid Salud sobre una serie de parámetros relacionados con la calidad de la contestación que se les ha remitido:

- Tiempo de respuesta.
- Claridad de la respuesta recibida.
- Adecuación de la respuesta a la situación planteada y comprensión de necesidades (personalización).
- Efectividad de la actuación realizada por Madrid Salud como respuesta a la reclamación presentada.
- Información y mejora del conocimiento sobre Madrid Salud.
- Satisfacción general con la respuesta recibida.

Ámbito poblacional y temporal

La encuesta se ha realizado a las personas usuarias del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid cuyos escritos recogían una RECLAMACIÓN sobre los servicios prestados por Madrid Salud.

En este momento, se han excluido aquellos expedientes cuyos escritos recojan felicitaciones, sugerencias o reclamaciones que son inadmitidas por referirse a avisos, incidencias u otro tipo de solicitudes.

El pilotaje de este cuestionario se ha realizado entre el 8 de julio y el 3 de marzo de 2025.

Procedimiento de recogida de información

Cuestionario online auto administrado.

En todas las cartas de contestación a las reclamaciones se ha incluido un enlace a un cuestionario de FORMS y un texto invitando a su cumplimentación.

Texto de invitación para incluir en la carta de respuesta:

En Madrid Salud queremos conocer su opinión sobre la contestación que hemos facilitado a su reclamación. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar.

El cuestionario no le llevará más de tres minutos y es completamente anónimo.

Para comenzar, acceda al siguiente enlace .

¡Muchas gracias por colaborar!

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Enlace al cuestionario en FORMS: https://forms.office.com/e/P0G2AGWf57

Tipos de preguntas que se han incluido en el cuestionario:

- Preguntas sobre valoración del servicio: permiten valorar el servicio globalmente, las dimensiones de calidad del servicio y la utilidad de este.
    - Preguntas 1 a 3 (dimensiones de calidad): escala numérica del 0 al 10.
    - Preguntas 4 y 6 (utilidad): escala semántica.
    - 5 (valoración global): 5 niveles, símbolo estrella.
- Pregunta NPS (NET PROMOTE SCORE) sobre fidelidad y recomendación:
    - Pregunta 7: escala numérica del 1 al 10.
- Pregunta sobre Sugerencias de mejora:
    - Pregunta 8: texto libre, opcional.
- Variable de clasificación de las personas entrevistadas:
    - Pregunta 9: sexo, tres opciones: se ofrece la posibilidad de no contestar.

Resultados:

Se envió el enlace a la encuesta a las 125 reclamaciones recibidas durante el periodo de pilotaje, y se han recibido 16 encuestas, con una tasa de respuesta del 12,8 %; algo más si descontamos las personas que solicitan respuesta por correo postal.

Desde que se automatizó la respuesta vía COMCD no podemos calcular el porcentaje de respuestas enviadas por correo postal, en años anteriores era de un 10%. Aplicando esta corrección tendríamos una tasa de respuesta de 14,16%, aún por debajo del 20% esperado.

Las respuestas recibidas han mostrado los siguientes resultados:

INDICADOR	RESULTADO
1. Valoración (media) concedida por las personas usuarias al tiempo de respuesta.	5,06
2. Valoración (media) otorgada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida.	5,93
3. Valoración (media) dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida en relación con el motivo de queja. Se aborda el motivo de reclamación.	3,25
4. Percepción que expresan las personas usuarias a las medidas que Madrid Salud ha tomado en relación con la situación planteada. Mejora del servicio.	Si: 0 Parcialmente: 4 No:12
5. Percepción que expresan las personas usuarias sobre la información recibida y el mejor conocimiento sobre el funcionamiento de Madrid Salud.	Si: 2 Parcialmente: 7 No:7
6. Satisfacción (media) general con la respuesta recibida.	2

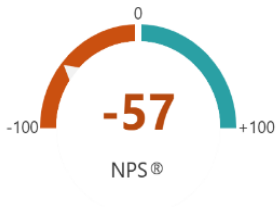
Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

1. Tiempo que ha tardado en recibir la respuesta.

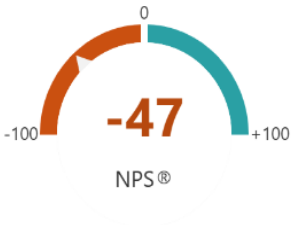
Promotores	1
Pasivos	5
Detractores	10



Promedio: 5,06.

2. La respuesta es clara y comprensible.

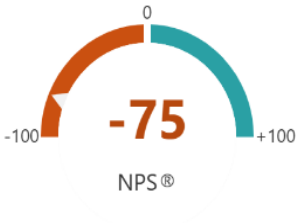
Promotores	3
Pasivos	2
Detractores	10



Promedio: 5,93.

3. Hemos abordado adecuadamente el motivo de su reclamación.

Promotores	0
Pasivos	4
Detractores	12



Promedio: 3,25.

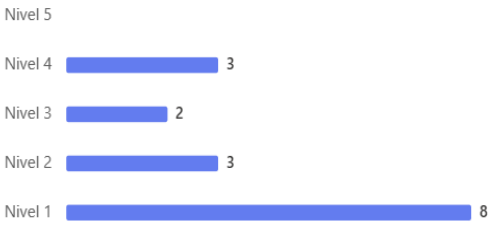
4. ¿Considera que su reclamación ha servido para mejorar el aspecto del servicio que la motivó?

Parcialmente: 4; No:12.

Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

5. Puntúe su satisfacción general con la respuesta recibida.

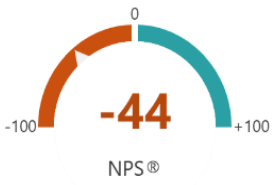


6. ¿Con la información que le hemos facilitado ha mejorado su conocimiento sobre Madrid Salud?

Si:2; Parcialmente:7; No:7

7. ¿Qué probabilidades hay de que recomiende el servicio de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones a un amigo o c onocido?

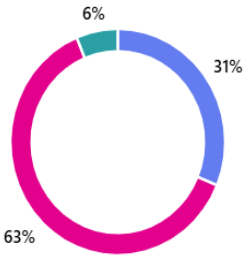
Promotores	4
Pasivos	1
Detractores	11



Promedio: 5,8

8. Información demográfica, por favor indique su sexo.

Hombre	5
Mujer	10
Prefiero no contestar	1



Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

9. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre como podríamos mejorar nuestras respuestas a reclamaciones?

8 Respuestas

¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre cómo podríamos mejorar nuestras respuestas a reclamaciones?
Seguimos padeciendo la situación que se expone. Responden en tiempo y forma, pero la sensación es que no se ofrecen soluciones. ¿Sirve para algo entonces?
ninguna
Contestando a lo que se pregunta
La contestación está muy bien, pero seguimos con el problema de las ratas en la calle
La respuesta teórica es correcta, pero el problema sigue sin resolverse, serán otros los departamentos afectados pero lo cierto es que seguimos con las basuras, con las ratas del solar, con las palomas y con los cubos sin limpiar. Muchas gracias
No se me ha contestado a por qué se estuvo tanto tiempo sin luz en dicho CAD de Arganzuela, espacio público que atiende a personas que lo necesitan. Y el teléfono, no lo cogen nunca por más que se hable de plataformas. Los propios administrativos dicen no atenderlo por no tener tiempo. Luego reitero mi queja. Y las máquinas lo que hacen es quitar puestos de trabajo o sobresaturar al que esté para otros servicios pues como en centros de salud, al final tiene que estar una persona para ayudar a muchos ciudadanos usuarios. Más luego, cuando se estropea hace de florero básicamente.
No veo normal que la solución que me dan es que varias veces al día entre en la página de citas para ver si alguien se da de baja y yo pueda acceder a una cita. Me sigue pareciendo incomprensible que este pidiendo cita en el mes de febrero y me den cita para el mes de Julio y que la solución sea esperar que alguien se dé de baja
la calidad del servicio prestado en madrid salud a la mujer ha mermado bastante

Analizando la impresión que tiene la ciudadanía sobre el tiempo que hemos tardado en contestar, comprobamos que el tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 14,01, y de las reclamaciones de 14,59 días, dentro del compromiso de Madrid Salud que es de 15 días.

Total SyR

Número, Media de Días

POR SUBESTADO

SUBESTADO	Número	Media de Días
Contestada	334	14.01
Total	**334**	**14.01**

Reclamaciones

Número, Media de Días

POR SUBESTADO

SUBESTADO	Número	Media de Días
Contestada	170	14.59
Total	**170**	**14.59**

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

No obstante, si analizamos los indicadores temporales vemos que tan solo el 64,12 % de las reclamaciones se han contestado en el plazo de 15 días.

Total SyR

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
217 En 15 días o menos	64,97 % En 15 días o menos
259 En 20 días o menos	77,54 % En 20 días o menos
303 En 30 días o menos	90,72 % En 30 días o menos
326 En 45 días o menos	97,60 % En 45 días o menos
334 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Reclamaciones

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
109 En 15 días o menos	64,12 % En 15 días o menos
126 En 20 días o menos	74,12 % En 20 días o menos
155 En 30 días o menos	91,18 % En 30 días o menos
164 En 45 días o menos	96,47 % En 45 días o menos
170 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

En este sentido, hay que comentar que además de las dificultades derivadas de la falta de recursos que ha acusado al UG SyR Madrid Salud en este año, hay una gran variabilidad en el cumplimiento de este objetivo, en relación con las reclamaciones, en las diferentes unidades:

SG Prevención y Promoción de la Salud

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
35 En 15 días o menos	53,03 % En 15 días o menos
41 En 20 días o menos	62,12 % En 20 días o menos
56 En 30 días o menos	84,85 % En 30 días o menos
61 En 45 días o menos	92,42 % En 45 días o menos
66 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Departamento Servicios Veterinarios

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
11 En 15 días o menos	50,00 % En 15 días o menos
17 En 20 días o menos	77,27 % En 20 días o menos
22 En 30 días o menos	100,00... En 30 días o menos
22 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
22 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Departamento Salud Ambiental

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
3 En 15 días o menos	50,00 % En 15 días o menos
3 En 20 días o menos	50,00 % En 20 días o menos
4 En 30 días o menos	66,67 % En 30 días o menos
5 En 45 días o menos	83,33 % En 45 días o menos
6 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

SG Adicciones

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
16 En 15 días o menos	88,89 % En 15 días o menos
17 En 20 días o menos	94,44 % En 20 días o menos
18 En 30 días o menos	100,00... En 30 días o menos
18 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
18 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

SG Prevención riesgos Laborales

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
17 En 15 días o menos	77,27 % En 15 días o menos
19 En 20 días o menos	86,36 % En 20 días o menos
21 En 30 días o menos	95,45 % En 30 días o menos
22 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
22 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

SG Servicios Administrativos

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
2 En 15 días o menos	100,00 ... En 15 días o menos
2 En 20 días o menos	100,00... En 20 días o menos
2 En 30 días o menos	100,00... En 30 días o menos
2 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
2 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Unidad de Comunicación Externa

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
En 15 días o menos	En 15 días o menos
En 20 días o menos	En 20 días o menos
En 30 días o menos	En 30 días o menos
1 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
1 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Sección Atención Ciudadanía y Registro

SYRs TERMINADAS EN:	RATIO:
8 En 15 días o menos	100,00 ... En 15 días o menos
8 En 20 días o menos	100,00... En 20 días o menos
8 En 30 días o menos	100,00... En 30 días o menos
8 En 45 días o menos	100,00 ... En 45 días o menos
8 En 2 meses o menos	100,00 % En 2 meses o menos

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO

Responsable de la Unidad Gestora
Gerente de Organismo Autónomo Madrid Salud

Información de Firmantes del Documento

MADRID

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do
Fecha Firma: 13/03/2025 20:46:18
CSV : 1P64FIIQX6DPI4IO