

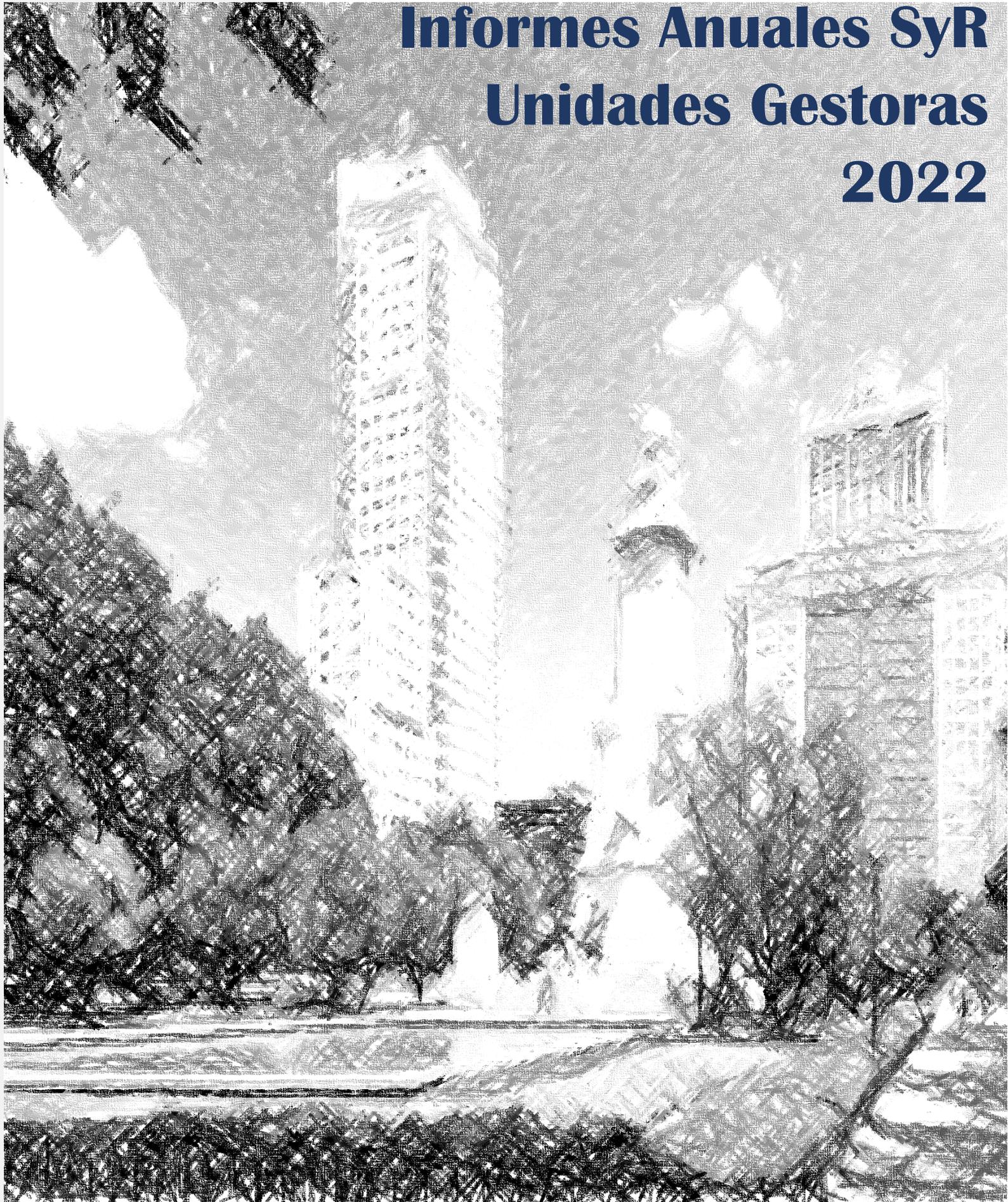


vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

Coordinación General de Vicealcaldía  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# **Informes Anuales SyR Unidades Gestoras 2022**





# **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 LA VICEALCALDÍA**

- Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración
- Dirección General de Atención a la Ciudadanía
- Dirección General de Participación Ciudadana
- Dirección General de Transparencia y Calidad

## **3. ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**

- Secretaría General Técnica del AG Portavoz, Seguridad y Emergencias
- Dirección General de Emergencias y Protección Civil
- Dirección General de la Policía Municipal

## **4. ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE**

- Secretaría General Técnica del AG Cultura, Turismo y Deporte
- Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
- Dirección General de Deporte
- Dirección General de Patrimonio Cultural
- Dirección General de Programas y Actividades Culturales

## **5. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO**

- Dirección General de Comercio y Hostelería
- Dirección General del Instituto Municipal de Consumo
- Dirección General de Innovación y Emprendimiento

## **6. ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD**

- Coordinación General de Medio Ambiente
- Secretaría General Técnica del AG Medio Ambiente y Movilidad
- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes
- Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación
- Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos
- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental
- Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingomez
- Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad



## **7. ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO**

- Secretaría General Técnica del AG Desarrollo Urbano
- Dirección General de Edificación
- Dirección General de Gestión Urbanísticas
- Dirección General de Planeamiento
- Dirección General de Planificación Estratégica
- Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración

## **8. ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL**

- Secretaría General Técnica del AG Hacienda y Personal
- Dirección General de Contratación y Servicios
- Dirección General de Planificación de Recursos Humanos

## **9. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL**

- Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social
- Dirección General de Mayores
- Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud
- Dirección General de Inclusión Social
- Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género

## **10. 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

## **11. DISTRITOS**

- 1- Arganzuela
- 2- Barajas
- 3- Carabanchel
- 4- Centro
- 5- Chamartín
- 6- Chamberí
- 7- Ciudad Lineal
- 8- Fuencarral – El Pardo
- 9- Hortaleza
- 10- Latina
- 11- Moncloa – Aravaca
- 12- Moratalaz
- 13- Puente de Vallecas
- 14- Retiro
- 15- Salamanca
- 16- San Blas – Canillejas
- 17- Tetuán
- 18- Usera
- 19- Vicálvaro
- 20- Villa de Vallecas
- 21- Villaverde



## **12. ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

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



# COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

# INFORME | 2022 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

GABINETE DE LA ALCALDÍA

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En las **227 entradas** a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que han llegado a esta unidad gestora durante el 2022, existen una serie de temas concretos, que por su reiteración denotan un interés específico para los ciudadanos que dirigen sus mensajes a los responsables del Ayuntamiento, o en muchos casos, al Alcalde directamente. Estos temas son los siguientes:

1.- El asunto que ha provocado el mayor número de reclamaciones, es la **disconformidad con la celebración de eventos multitudinarios**, a causa de los ruidos, suciedad y dificultades para el tráfico rodado (42 entradas, el 18,5% del total). Estas quejas se distribuyen así:

- Contra **conciertos musicales**, en particular el Festival Mad Cool, 24 entradas (10,57% del total).
- Contra las celebraciones relacionadas con el **Orgullo LGTBI**, 16 entradas (7,04% del total).
- Disconformidad con eventos por considerar que tendrían efectos negativos a causa de la **pandemia**, 2 entradas (0,88%).

Para tener una idea de los asuntos más frecuentes en los **años anteriores**, debemos tener en cuenta que:

En **2021**, hubo 314 quejas de un total de 613, por las consecuencias de la borrasca Filomena (es decir, el 51,22% del total), siendo el tema que más interés suscitó.

En **2020**, por su parte, todo lo relacionado con la gestión de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, supuso casi el 60% del total de 1.121 entradas.

Y en **2019**, el mayor volumen correspondió, al igual que en 2022, a la celebración de eventos multitudinarios, y las molestias que generaban a causa de ruidos, falta de limpieza y restricciones a la movilidad, que motivaron la tercera parte del total de 970 reclamaciones.

2.- Las quejas por el **cierre parcial del polideportivo municipal Daoíz y Velarde, para acoger temporalmente a refugiados procedentes de Ucrania** han motivado 24 entradas (10,57% del total).

3.- En orden de importancia, sigue a las dos anteriores la **exigencia de medidas para acabar con la presencia de excrementos caninos en la vía pública** (17 entradas, un 7,48% del total). La mayoría de ellas sugieren que se implante un fichero con el ADN de las mascotas, para su identificación en caso de incumplimiento de la obligación de recoger las heces. Otras inciden además, en la necesidad de obligar a los dueños a diluir con algún líquido los orines de los animales.

4.- Las sugerencias sobre diversas medidas de **apoyo a Ucrania** fueron 13 (5,72% del total).

5.- Otras 12 entradas se refieren a las **banderas en espacios públicos**, sobre todo peticiones de sustitución a causa de su deterioro (el 5,28% del total)

6.- Y 6 sugerencias acerca de **dedicar el nombre de alguna vía pública o erigir un monumento a determinados personajes** de la Historia, la Cultura y la Música (un 2.64% del total).

7.- Por último, otros asuntos de menor entidad en cuanto al número de sugerencias o reclamaciones son los que se refieren a la deficiente organización de algunos eventos en el Ifema, manifestaciones de apoyo a la Fundación Madrina, contra la ampliación del SER, sobre la inauguración del monumento a la Legión, o peticiones de atención personalizada por parte de los servicios municipales, sin que sea obligatoria la cita previa.

En **conclusión**, una vez superadas las circunstancias que han condicionado de forma extraordinaria el interés de los ciudadanos, como la borrasca Filomena y sus efectos, o la aparición de la Covid-19, en los dos años anteriores, parece recuperarse la tendencia que venía siendo habitual, sobre los temas más controvertidos y frecuentes desde el 2019 hacia atrás, como las molestias generadas por la realización de eventos multitudinarios (conciertos musicales, celebración del Orgullo, etc...), o las quejas relacionadas con la falta de limpieza (sobre todo excrementos). Esta tendencia, durante 2022 sólo se ve parcialmente cambiada a causa de las consecuencias de la guerra de Ucrania.

**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Para realizar un análisis preciso de las SyR recibidas en el Gabinete de la Alcaldía, es imprescindible contextualizar la peculiar situación del mismo en el organigrama municipal. En principio hay que tener en cuenta que se trata de una unidad que no presta servicios directos a los ciudadanos, al no poseer competencias de gestión, que sí tienen las Áreas de Gobierno y los Distritos.

En este sentido, desde el Gabinete no se realizan propuestas directas de mejora de los distintos servicios públicos, ni se aprueban o ejecutan acciones ni medidas concretas, ya que ello supondría interferir en los ámbitos de actuación de cada Área de Gobierno o Distrito.

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

Como se indica en el punto anterior, el Gabinete de la Alcaldía no realiza evaluación de medidas, al no tener atribuciones para adoptarlas, pues su eventual implantación depende de las unidades que son competentes en cada materia.

Sí se realiza, sobre todo, una intensa labor informativa, explicativa y pedagógica a los ciudadanos sobre las cuestiones que plantean, incluso aunque muchas de ellas no sean de competencia municipal.



MADRID

Coordinación General de la Alcaldía

Dirección General de la Oficina Digital  
Subdirección General de Administración Digital

# INFORME ANUAL | 2022

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

#### Información de Firmantes del Documento

FERNANDO DE PABLO MARTÍN - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 09:58:46  
CSV : 1RAVELDIEU9077U2



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En el apartado de Relación con la Ciudadanía, en el bloque de administración electrónica, se analizan las sugerencias y reclamaciones relacionadas con las materias de: sede electrónica, registro presencial y electrónico y las submaterias certificados





y firma electrónica, Mi Carpeta, fallos en aplicaciones, información y tramitación administrativa, competencia de esta unidad.

En estos apartados se han presentado y contestado un total de 996 sugerencias y reclamaciones (936 reclamaciones, 58 sugerencias y 2 felicitaciones), lo que supone un incremento superior al 200% respecto a 2021.

Este incremento se debe a la implantación generalizada del sistema de notificaciones electrónicas. Las reclamaciones mayoritarias sobre esta materia deben ser consideradas, no como reclamaciones por un mal servicio, sino como solicitud de información del funcionamiento del propio sistema. Las causas de las reclamaciones son principalmente solicitud de información sobre el funcionamiento y consecuencias jurídicas de las notificaciones electrónicas, formas de acceso, consulta por representantes, recepción de avisos o mantenimiento de la notificación postal, principalmente.

No obstante, hay que destacar que el porcentaje de reclamaciones recibidas sobre las notificaciones electrónicas emitidas durante 2022, 989.889 notificaciones y comunicaciones, es mínimo, no superando el 0'1%

Las principales causas de las reclamaciones se deben a fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación, las dificultades con los sistemas de identificación y firma, con las anotaciones del registro electrónico y desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación, que ha motivado que se presenten reclamaciones que en realidad deben ser calificadas como solicitudes de información o soporte sobre la utilización de los sistemas.

Sobre el funcionamiento del Registro electrónico se han presentado 32 reclamaciones, lo que supone menos del 0'002 % del total de anotaciones presentadas, 1.356.136 en 2022.

En lo que respecta a las reclamaciones sobre la identificación electrónica no son tanto problemas de uso o destreza, como de indisponibilidad del servicio por caídas imprevistas y fallos del sistema Cl@ve que impiden acceder a la tramitación.

Del análisis de las reclamaciones presentadas en la materia Carpeta ciudadana, a parte de los comentados problemas de acceso y fallo del sistema, los ciudadanos se quejan del fallo de módulos concretos como el de Multas y Tributos, si bien hay que reseñar que en 2022 estos módulos, y principalmente el de Tributos, se encuentran en un proceso de mejora integral del sistema de gestión, que tiene diversas fases y que la integración de la información con Carpeta ha tenido diversas configuraciones.





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Las principales actuaciones realizadas han sido:

- Se facilita un medio de información para los agentes del chat interactivo y 010 para que puedan facilitar información sobre el contenido de las notificaciones a los ciudadanos sin que tengan que presentar una reclamación por falta de información o desconocimiento en el uso de los sistemas.
- Todas las detecciones de mal funcionamiento se comunican al responsable tecnológico, IAM, y se ponen avisos en la propia Sede, además en el caso del Registro se comunican a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales.
- Se han reforzado y actualizado los canales de avisos en el Sede para advertir de las deficiencias y forma de actuar, se incluyen preguntas frecuentes y videos explicativos de la forma de tramitación para evitar errores, con especial incidencia en obtención y uso de Cl@ve, en la actuación como representante y en las notificaciones electrónicas.
- Se han incluido en la intranet municipal información y recordatorios del funcionamiento de los sistemas de registro y notificaciones para conocimiento de todos los empleados y que puedan informar directamente a sus usuarios.
- Se realiza una atención puntual de los posibles fallos de programación de los diferentes formularios.
- Por parte de IAM se han realizado diversas actuaciones para la mejora y estabilidad de los sistemas.
- Se ha realizado una campaña informativa en todas las oficinas de asistencia en materia de registro sobre la obtención de Cl@ve, campaña que se repetirá en 2023.
- En 2023 (primer trimestre) se amplía a todas las oficinas de asistencia en materia de registro el 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.
- Se ha modificado el diseño de los trámites en la Sede Electrónica mejorando la usabilidad y accesibilidad.





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Todas las medidas implantadas han supuesto que, a pesar de que se ha producido algunos fallos en los sistemas, se experimenta un notable incremento de los accesos a la Sede Electrónica, Mi Carpeta y Registro, y no se han incrementado las reclamaciones en estas materias. Hay que tener en cuenta que el Registro electrónico en diciembre de 2022 supone ya el 69'22% de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento.

Con las medidas previstas para 2023 se pretende mitigar el incremento de las reclamaciones sobre notificaciones electrónicas.

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.

*Firmado electrónicamente*

EL DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

Fernando de Pablo Martín





# ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y  
DESCONCENTRACIÓN

---

#### Información de Firmantes del Documento

ÁNGELA PÉREZ BRUNETE - D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2023 11:25:26  
CSV : 19B7DKU21JNS1ILV



MADRID



19B7DKU21JNS1ILV

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.



- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades presentadas en el año 2022 son las siguientes:

SUGERENCIAS	10
RECLAMACIONES	20
FELICITACIONES	0
TOTAL	30

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

MATERIA	SyR PRESENTADAS
MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS	9
ATENCIÓN CIUDADANA	3
SALUD	1
SERVICIOS SOCIALES	2
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA	2
CULTURA	13
TOTAL	30

Una vez indicadas las cifras globales, el análisis siguiendo la guía de instrucciones remitida por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, debe realizarse indicando, por un lado, aquellas materias que han planteado un mayor número de ellas y, por otro, con carácter obligatorio, las reclamaciones que hacen referencia a dependencias concretas, en este caso, los centros culturales.



En primer lugar, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con la materia “Cultura”, las que hacen referencia principalmente al asunto que acabamos de indicar referido a las dependencias concretas que, al mismo tiempo, son las que han motivado mayor número de reclamaciones. De acuerdo con ello, debe destacarse en esta materia las actividades que se desarrollan en los centros culturales de los distritos, así como la gestión de las solicitudes para poder participar en las actividades que se ofrecen en los mismos.

En segundo lugar, dentro de la materia “Movilidad, Transportes y Multas”, se incluye una de las cuestiones por las que se han recibido mayor número de reclamaciones en este pasado año: las referidas a la “ocupación de la vía pública” por la autorización de terrazas en bandas de estacionamiento a los establecimientos de hostelería y restauración.

Por último, es la materia referida a la “Atención Ciudadana” en la que se incluyen cuestiones como la página web y la sede electrónica la que ocupa el tercer lugar por volumen de sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

## CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

Las SyR recibidas se refieren a diversos aspectos relativos a esta clase de equipamientos que pueden sintetizarse en los siguientes aspectos:

-Discrepancia con el actual sistema de asignación de plazas en los cursos y talleres de los centros culturales.

-Solicitud de relajación de las medidas higiénico-sanitarias establecidas en los centros culturales para luchar contra la pandemia originada por el COVID 19 a medida que esta iba remitiendo.

-Disconformidad con el sistema de abono de los cursos y talleres establecido en la Ordenanza de Ordenanza reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades, de 29 de noviembre de 1989.



## OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA-AMPLIACIÓN E INSTALACIÓN DE TERRAZAS EN BANDAS DE ESTACIONAMIENTO

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

- Reducción de plazas de aparcamientos disponibles para residentes.
- Molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas y su funcionamiento.

## ATENCIÓN CIUDADANA-DISEÑO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA TALLERES

En este apartado las SyR presentadas han hecho referencia a la cuestión de las mejoras o alternativas en el diseño de la aplicación informática para talleres existente en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es). Analizaremos las presentadas con el fin de ofrecer el panorama más completo posible de la diversidad de temas a los que se ha dado respuesta desde la dirección general.

**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

La mayoría de las SyR atribuidas a la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración están referidas a las competencias que tienen atribuidas los distritos, las cuales se remiten a la dirección general por tener ésta encomendada su coordinación técnica y jurídica.

Esto explica que, en la mayoría de los casos, las medidas concretas de mejora estén asimismo atribuidas a los distritos, y no a esta dirección general, limitándose ésta, por un lado, a contestar a los presentadores de las SyR y, por otro, a poner en conocimiento de sus responsables su presentación, así como la respuesta que se ha dado a la persona presentadora, al tiempo que se les solicita que la estudien y adopten las medidas que, una vez analizada, resulten pertinentes en su caso.

En otras ocasiones las SyR vienen referidas a otros temas en los que los distritos son meros ejecutores de la planificación y programación que se ha efectuado desde otros órganos del ayuntamiento, esencialmente desde otras áreas



de gobierno, por lo que, al igual que en el caso anterior, son estos otros órganos los que, una vez contestada la sugerencia o reclamación, reciben de nuestra parte comunicación del contenido de la reclamación y la petición, efectuada desde esta dirección general, de que la estudien y tomen las decisiones que estimen más adecuadas al respecto.

No obstante, debe señalarse como, en las materias que hemos indicado, sí se ha tratado de desarrollar una acción de mejora para solucionar cuestiones que plantea la ciudadanía, tal y como veremos a continuación.

### CULTURA-ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES DE LOS DISTRITOS

La primera de las cuestiones planteadas en esta materia por los ciudadanos ha hecho referencia a la disconformidad con el actual sistema de asignación de plazas en los cursos y talleres de los centros culturales por diferentes motivos, tales como que se debería priorizar más a aquellos alumnos o usuarios que lleven más tiempo mediante puntuación, la preferencia de los vecinos empadronados en Madrid al solicitar plazas en los cursos y talleres y la necesidad de que se implanten los filtros necesarios para que a un solicitante no se le pueda adjudicar la misma actividad en dos días diferentes mientras otras personas se quedan sin ella por falta de plaza.

Al mismo tiempo, las reclamaciones han hecho referencia en el primer cuatrimestre del año a la necesidad de que, a medida que remitía la pandemia originada por el COVID 19 se suavizaran las medidas higiénico-sanitarias establecidas para el funcionamiento de los centros culturales.

Por último, se han planteado reclamaciones por la disconformidad con el sistema de abono de los cursos y talleres al exigirse el pago de un trimestre completo al matricularse en un taller de un centro cultural a pesar de quedar únicamente un mes de clases.

La respuesta que se ha dado a la primera de las cuestiones desde la dirección general ha sido trasladar la información de que la actual modalidad de asignación de los cursos y talleres en los centros culturales a través de un sorteo único para toda la ciudad de Madrid se realiza desde el curso 2015/2016, indicando además que las personas interesadas en los cursos y talleres pueden incluir en su solicitud de participación en el sorteo un máximo de dos actividades programadas en los centros culturales de los distritos, a diferencia del sistema que estaba vigente hasta el curso 2021/2022, ya que antes podían incluirse en la solicitud un máximo de cuatro actividades. El sistema de adjudicación de plazas se realiza partiendo del número de solicitud extraído en el sorteo, a partir del cual se revisan las solicitudes una a una y se asignan los cursos solicitados por el orden de prioridad marcado por el propio



solicitante. Una vez que se le han asignado el máximo de cursos establecido (dos cursos), se pasa a la siguiente solicitud por orden de número.

El objetivo del ayuntamiento cuando realiza la adjudicación de su oferta de cursos y talleres a través del sistema de sorteo (sin opción a reserva de plaza) es doble. Por un lado, facilitar el acceso a todas las personas interesadas en condiciones de igualdad, sin valorar el tipo de actividades que se integran en cada solicitud y respetando escrupulosamente el orden de estas. Por otro lado, que las opciones de acceder a los mismos se hagan extensivas al mayor número de ciudadanos posible a lo largo de todo el año.

Respecto al requisito del empadronamiento, se ha informado que cuando se produce la apertura del plazo de presentación de solicitudes en los cursos y talleres (2 al 16 de junio de 2022) sí se exige el requisito de estar empadronado en la ciudad de Madrid. Es a partir del día 20 de septiembre, cuando tiene lugar la apertura gradual por distritos del proceso para la matriculación de las plazas que hayan quedado vacantes, cuando se admite en el mismo a personas que no estén empadronadas en la ciudad de Madrid.

En relación con las reclamaciones referentes a la suavización de las medidas anti-covid como la limitación de aforos o el uso de materiales que requieran un contacto menor se ha informado a los ciudadanos en todas las ocasiones que desde la entrada en vigor del Decreto de 2 de junio de 2020 de la Concejala Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana por el que se levantaba la suspensión relativa a las actividades y el funcionamiento de distintos centros adscritos a los distritos, los centros culturales habían reanudado sus servicios. Se ha indicado igualmente que, como señala el citado decreto, el funcionamiento de los centros culturales se ha ajustado, en todo caso, al desarrollo de las actividades permitidas en la fase en la que, en cada momento, se encontraba la Comunidad de Madrid, con cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene establecidas y con sujeción a lo que el propio Ayuntamiento de Madrid tenía establecido respecto a la incorporación de su personal. De esta manera, en función de la fecha en que se planteara la reclamación se ha indicado cual era la normativa vigente en cada momento, así como las limitaciones que se aplicaban en esa fecha. Limitaciones que actualmente no están vigentes.

Por último, se ha informado respecto a la tercera cuestión que la regulación del cobro de los cursos y talleres se encuentra establecida en la Ordenanza Reguladora de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios o la Realización de Actividades. En su capítulo séptimo dedicado a las normas de gestión se establece que en el supuesto de que la incorporación a un determinado curso o taller se produzca iniciado el trimestre, los gastos de inscripción, la cuota del trimestre en curso y, en su caso, la cuota correspondiente al siguiente trimestre cuando no sea posible su cobro anticipado por domiciliación se abonarán en su integridad.



19B7DKU21JNS1ILV

## OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA-AMPLIACIÓN E INSTALACIÓN DE TERRAZAS EN BANDAS DE ESTACIONAMIENTO

En este apartado han sido dos las cuestiones planteadas por los ciudadanos de forma principal. En primer lugar, la de la reducción de plazas de aparcamiento disponibles para residentes y en segundo lugar las molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas y su funcionamiento.

Respecto a la primera cuestión, se ha dado traslado a los ciudadanos de cómo, desde el inicio de la pandemia, el ayuntamiento decidió apoyar al sector de la hostelería y la restauración con medidas como la Resolución 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID 19, con sus posteriores adaptaciones a las distintas disposiciones normativas dictadas por la autoridad sanitaria con estricto cumplimiento de las condiciones de protección de la salud interpersonal de clientes y viandantes.

La cuestión de las dificultades de aparcamiento estuvo presente desde el primer momento entre los puntos fundamentales a resolver por el ayuntamiento. Por ello, el punto tercero de Resolución 51 referente a los "Criterios Interpretativos" establecía como la autorización en banda de estacionamiento se realizaría frente a la fachada del establecimiento y, entonces, serían las plazas que correspondieran en cada lugar las que serían ocupadas por las terrazas con independencia de si eran plazas de residentes o no.

Se ha informado también que, respecto a la sustitución de esas plazas, era el distrito el que proponía donde debían situarse las plazas de sustitución de las ocupadas dentro de la misma zona SER. A continuación, era el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad la que informaba favorablemente o no la sustitución. De esta manera, han existido distritos en los que, debido a que no había muchas plazas azules disponibles, casi no ha habido espacios donde situar las plazas de sustitución.

Esta información se ha completado con la relativa a 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 misma se ha pretendido, como se indica en su preámbulo, una "ocupación ordenada del espacio público" para lo cual se ha establecido una regulación de la cuestión que incide principalmente en las dificultades de aparcamiento que se nos han indicado cómo es la de las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento.



En el texto de la modificación se recoge en su artículo 7, respecto a las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento, que "No se podrán instalar terrazas en bandas de estacionamiento". No obstante, la disposición transitoria primera de la Ordenanza 1/2022 establece que las terrazas que a la entrada en vigor de la ordenanza estén instaladas en bandas de estacionamiento podrán mantenerse durante los años 2022 y 2023, conforme a las condiciones que regula la propia disposición.

Quedan excepcionadas de lo indicado las que estén en una zona de protección acústica especial o en zonas saturadas que deberán ser retiradas, así como las que estén incluidas en una zona ambientalmente protegida, 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 hecho, han decaído 127 autorizaciones en aplicación de la Disposición Transitoria Primera de la Ordenanza 1/2022 de las que 27 se han producido por encontrarse dentro de una zona de protección acústica especial y 100 por encontrarse dentro de una zona saturada.

Sobre la segunda cuestión planteada referida a las molestias originadas a los vecinos por el horario de las terrazas y su funcionamiento se ha indicado, como en el punto anterior, que la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración ha sido modificada por la Ordenanza 1/2022 de 25 de enero de 2022 ante la necesidad de incluir en la ordenación municipal las exigencias que impone la normativa sobre accesibilidad universal, la protección del patrimonio y las mayores exigencias medioambientales, especialmente en materia de contaminación acústica, así como el respeto a los intereses vecinales, como el derecho al descanso y a disponer de un espacio público ordenado y limpio.

Las terrazas en la ciudad de Madrid están sometidas a una previa autorización que se otorga conforme a la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración por lo que la instalación de terrazas sin dicha autorización debe ser retirada. La competencia para proceder a la retirada de las terrazas corresponde a cada distrito de la ciudad, y de hecho así se ha procedido desde la entrada en vigor de la modificación de la ordenanza conforme a lo previsto en la misma.

La Ordenanza 1/2022 tiene por objeto reforzar la seguridad jurídica y dotar a la normativa de una mayor 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. Por ello, se ha informado también como desde la entrada en vigor de la Ordenanza 1/2022 se ha procedido a incoar y tramitar los correspondientes expedientes por incumplimiento de esta con la imposición de sanciones, así como de multas coercitivas.



Por todo ello, ha de señalarse como la aprobación y aplicación de la ordenanza constituye un claro ejemplo de lo que el sistema de sugerencias y reclamaciones denomina acción de mejora.

## ATENCIÓN CIUDADANA-DISEÑO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA TALLERES

En este punto las SyR presentadas han hecho referencia a la cuestión de las mejoras o alternativas en el diseño de la aplicación informática para talleres disponible en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es). De esta manera, se han planteado cuestiones como la necesidad de que se incorpore entre los filtros del buscador de cursos y talleres del ayuntamiento la opción de “completo” o “con plazas libres” para evitar búsquedas innecesarias, la inclusión en la página web del ayuntamiento de la opción de tramitar la baja en los cursos y talleres de los centros culturales o la disponibilidad antes del 1 de junio en la página web de la programación de los cursos y talleres de los centros culturales.

En el primer caso, se ha informado de las opciones que ofrece el espacio que en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) se dedica al catálogo de talleres culturales en el que existen múltiples filtros a través de los que puede realizarse la búsqueda de la actividad que le interesa en cada momento al ciudadano pudiendo seleccionarse por distritos, centros, fechas, día de la semana, momento del día, precio, edad y estado.

Respecto a la inclusión de la opción de tramitar la baja on line, se ha informado de que puede realizarse el trámite accediendo desde la web municipal a “Mis Actividades” como usuario registrado, situarse en la solicitud 2022/2023 y cuando se muestre la información de su solicitud pulsar X en la actividad que desee dar de baja, acción que se encuentra en la columna de la derecha. A continuación, indicar la fecha y el motivo de la baja y confirmar. Una vez confirmado, desde la columna de acciones se puede descargar el documento de baja.

Por último, respecto a la disponibilidad de la programación de cursos y talleres se ha informado que el plazo de presentación de solicitudes para personas empadronadas en Madrid comenzó el 1 de junio y finalizó el 15 de junio de 2022 por lo que hasta el día 1 de junio no se ha ofrecido a los interesados todo el catálogo de cursos y talleres sobre el que iban a poder realizar sus solicitudes que, tras el sorteo del 20 de junio, se adjudicaron el 21 de junio a través del medio seleccionado en cada solicitud (correo electrónico o sms).



### 3.EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

La evaluación de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022 debe partir del hecho de que en este pasado año el Ayuntamiento de Madrid, al igual que ha ocurrido con las restantes administraciones públicas, ha visto condicionada su acción de gobierno y administrativa en los primeros meses por la lucha contra la pandemia. Se ha visto enfrentado por tercer año consecutivo a una situación absolutamente excepcional que ha condicionado el tipo y alcance de las medidas que, en este tema y en los restantes, podía adoptar puesto que en todos los casos lo prioritario era adoptar 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.

A partir de ello, la evaluación ha de ser realizada teniendo en cuenta que el objetivo prioritario era la lucha contra el virus y, si ello era posible, además, tratando de atender las razones por las que los ciudadanos han planteado 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 los centros culturales y las referentes a la ocupación de la vía pública.

En lo que hace referencia al funcionamiento de los cursos y talleres debe señalarse, por un lado, el hecho de que, también en este punto se ha conseguido mantener con normalidad tanto el desarrollo de los propios cursos y talleres con las limitaciones determinadas por la pandemia en los primeros meses del año como el sistema de adjudicación de estos. De esta manera, se han adoptado en cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias medidas por el ayuntamiento que se refieren a los trabajadores municipales que prestan sus servicios en dichos centros, compatibilizando el trabajo presencial solo cuando ha sido imprescindible con el teletrabajo y su realización “a distancia” así como con la dotación a dicho personal de medios de protección e higiene. Igualmente se han adoptado medidas relativas al incremento de plazas ofertadas, así como al reajuste de los horarios de las clases cuando ha sido necesario, con el fin de que pudieran adaptarse al adelanto de la hora de cierre establecida por la Comunidad de Madrid o las medidas especiales que debían cumplirse en las zonas básicas de salud.

Por tanto, se puede hacer una evaluación positiva de las mejoras introducidas en este tema puesto que gracias a ellas ha sido posible desarrollar esta actividad en





los primeros meses del año de la forma más normalizada que permitían las circunstancias.

En relación con la normativa de cobro de los cursos y talleres, así como el sistema de adjudicación de plazas en el sorteo de estos desde esta dirección general se ha dado traslado a la Agencia Tributaria por un lado y al mismo tiempo se está trabajando para cambiar/mejorar el sistema de sorteo para la adjudicación de cursos y talleres lo que también constituye una acción de mejora.

Respecto a la segunda de las cuestiones, 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 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.

Respecto a 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.



19B7DKU21JNS1ILV



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. La pérdida de vigencia de 127 autorizaciones por encontrarse dentro de una zona de protección acústica especial o dentro de una zona saturada constituye así un ejemplo de acción de mejora.

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 supone un claro ejemplo de acción de mejora respecto a la situación que ha motivado las reclamaciones de los ciudadanos. De acuerdo con ello, en el pasado año 2022 se ha llevado a cabo el desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ordenanza 1/2022.

Por último, como referencia de la mejora que ha supuesto la aplicación de la Ordenanza 1/2022 está el dato del número de reclamaciones presentadas en relación con las cuestiones referentes a las terrazas que ha pasado de las 43 del año 2021 a las 9 del año 2022.

*Firmado electrónicamente*

LA DIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN  
TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

Ángela Pérez Brunete



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

---

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 2022, 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 Sugerecias, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022.

### Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	130	3,05%
	Reclamaciones	3.539	82,94%
	Felicitaciones	598	14,01%
	<b>Total</b>	<b>4.267</b>	<b>100%</b>

### Evolución Interanual por Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2021 /2022
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	136	97	108	130	20,37%
	Reclamación	2.331	1.678	1.768	3.539	100,17%
	Felicitación	594	364	463	598	29,16%
	<b>Total</b>	<b>3.061</b>	<b>2.139</b>	<b>2.339</b>	<b>4.267</b>	<b>82,43%</b>

### Clasificación expedientes por Sexo

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes	
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	MUJER	71	
		HOMBRE	59	
		<b>Total</b>	<b>130</b>	
	Reclamación	MUJER	2138	
		HOMBRE	1401	
		<b>Total</b>	<b>3.539</b>	
	Felicitación	MUJER	329	
		HOMBRE	269	
		<b>Total</b>	<b>598</b>	
	<b>Total</b>			<b>4.267</b>

- Al obtener los datos en la aplicación DataWarehouse se ha detectado que, las correcciones realizadas en el campo Sexo durante la tramitación de los expedientes, no se recogían como modificaciones, por lo que, al generar la información para este cuadro, aparecían Valores Nulos en Origen muy elevados: 119 en el caso de las sugerencias, 3.241 en las reclamaciones y 558 en las felicitaciones. Con el fin de mostrar datos concretos para cada uno de los ítems, se ha calculado el porcentaje que representa cada uno de ellos y se han repartido el número de solicitudes para cada sexo.

### Clasificación de las SyR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2021	Total 2022	% Evolución 2021 / 2022
Atención Ciudadana	Redes Sociales	12	9	-25,00%
	Aplicación cita previa	450	188	-58,22%
	Avisos Madrid	24	16	-33,33%
	Chat en línea	42	49	16,67%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	616	2.254	265,91%
	Teléfono 010	1.164	1.732	48,80%
	Página Web	31	19	-38,71%
<b>Total</b>		<b>2.339</b>	<b>4.267</b>	<b>82,43%</b>

### Estado de tramitación

Materia	Tipo de Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas
DIRECCION GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	Sugerencias	0	124	6	130
	Reclamación	0	3.384	155	3.539
	Felicitación	0	598	0	598
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4.106</b>	<b>161</b>	<b>4.267</b>

### Localización por Dependencia Municipal

Dependencia municipal	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
VALOR NULO EN ORIGEN*	7	149	1	157
OAC ARGANZUELA	0	15	28	43
OAC BARAJAS	0	21	11	32
OAC CARABANCHEL	0	31	19	50
OAC CENTRO	1	22	26	49
OAC CHAMARTIN	0	16	52	68
OAC CHAMBERÍ	0	20	12	32
OAC CIUDAD LINEAL	0	9	16	25
OAC FUENCARRAL - EL PARDO	0	25	23	48
OAC HORTALEZA	0	19	11	30
OAC LATINA	2	27	13	42
OAC MONCLOA - ARAVACA	2	25	19	46
OAC MORATALAZ	2	25	15	42
OAC NUMANCIA	0	1	13	14
OAC PUENTE DE VALLECAS	0	18	10	28
OAC RETIRO	1	24	19	44
OAC SALAMANCA	1	14	20	35
OAC SAN BLAS	0	20	4	24
OAC SANCHINARRO	1	10	45	56
OAC TETUÁN	2	23	27	52
OAC USERA	1	12	17	30
OAC VICÁLVARO	0	12	2	14
OAC VILLA DE VALLECAS	0	1	6	7
OAC VILLAVERDE	0	29	7	36
OFICINA AUXILIAR DE ARAVACA	0	14	8	22
OFICINA AUXILIAR DE EL PARDO	1	0	0	1
OFICINA AUXILIAR DE VALVERDE	1	1	0	2
DEPARTAMENTO 010	49	1.378	160	1.587
SIN DEPENDENCIA **	59	1.578	14	1.651
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>3.539</b>	<b>598</b>	<b>4.267</b>

\*valor sin cumplimentar

\*\*Valor Madrid, sin especificar

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta

28002 Madrid

T.: +34 91 480 14 95

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



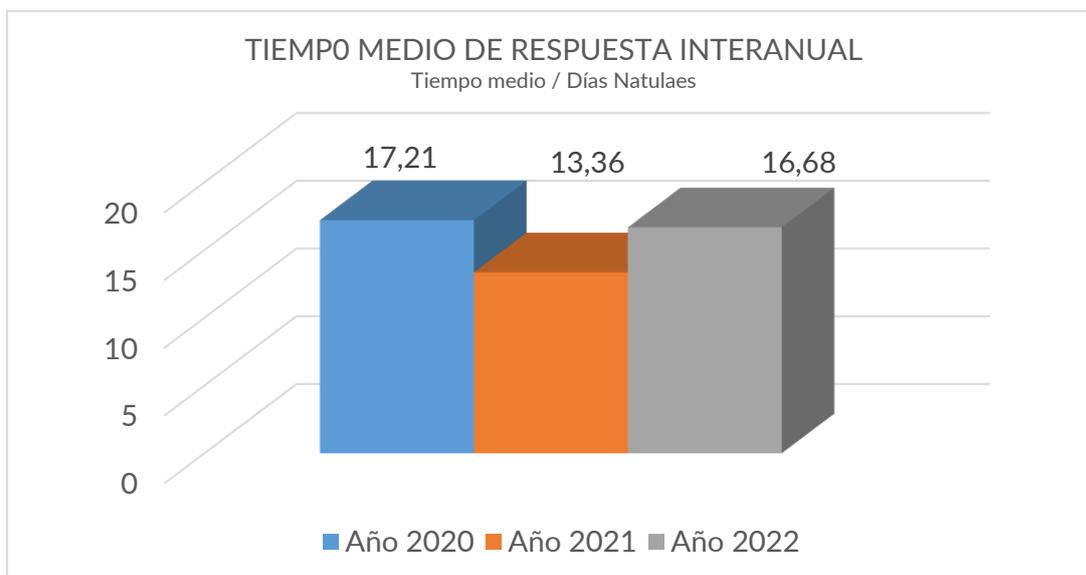
Líneamadrid

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500

### Tiempo medio de respuesta

Unidad	Tiempo Medio Días Naturales 2022	Tiempo Medio Días Naturales 2021	Tiempo Medio Días Naturales 2020
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	16,68*	13,36	17,21

\* Año 2022 Tiempo Medio en Días Naturales: Sugerencias: 19,47; Reclamaciones: 17,48; Felicidades 11,34



## Categoría Unidad Gestora

Categoría Unidad	SUBMATERIA							2022		2021		Valoración interanual
	CANALES					APLICACIONES		Total	%	Total	%	
	Teléfono 010	OAC	Página Web	Chat en línea	Redes Sociales	Cita previa	Avisos Madrid					
VALOR NULO EN ORIGEN	150	1	0	0	0	1	0	152	3,56%	62	2,65%	145,16%
Información general	165	307	10	37	5	0	1	525	12,30%	203	8,68%	158,62%
Impresos	0	3	0	0	0	0	0	3	0,07%	1	0,04%	200,00%
Información urbanística	3	18	0	0	0	1	0	22	0,52%	20	0,86%	10,00%
Registro	4	67	0	0	0	4	0	75	1,76%	82	3,51%	-8,54%
Cita previa	57	1.318	1	1	0	129	0	1.506	35,29%	512	21,90%	194,14%
Padrón	27	170	1	0	0	27	0	225	5,27%	160	6,84%	40,63%
Censo Electoral	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02%	0	0,00%	0,00%
Cambio domicilio permisos tráfico	1	2	0	0	0	0	0	3	0,07%	1	0,04%	200,00%
Tributos periódicos	60	6	1	1	0	0	0	68	1,59%	30	1,28%	126,67%
SER	63	36	0	2	2	0	0	103	2,41%	80	3,42%	28,75%
Firma electrónica	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	9	0,38%	-100,00%
Tarjeta azul	0	8	0	0	0	0	0	8	0,19%	6	0,26%	33,33%
Avisos y peticiones	61	5	0	0	0	0	15	81	1,90%	127	5,43%	-36,22%
Sanciones tráfico	66	10	1	1	1	0	0	79	1,85%	52	2,22%	51,92%
Peticiones servicios sociales	2	9	0	1	0	0	0	12	0,28%	6	0,26%	100,00%
Telesistencia	5	0	0	0	0	0	0	5	0,12%	3	0,13%	66,67%
No especificado	202	155	0	4	0	0	0	361	8,46%	333	14,24%	8,41%
Tarjeta Madridmayor.es	1	10	0	0	0	1	0	12	0,28%	6	0,26%	100,00%
Usuario y Contraseña	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05%	7	0,30%	-71,43%
Bicicleta Pública	7	0	0	0	0	0	0	7	0,16%	7	0,30%	0,00%
Censo de locales	0	0	1	0	0	0	0	1	0,02%	1	0,04%	0,00%
Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%	1	0,04%	-100,00%
Madrid Central	96	3	0	2	1	0	0	102	2,39%	82	3,51%	24,39%
Información General. Tiempo espera	1	2	0	0	0	0	0	3	0,07%	4	0,17%	-25,00%
Registro. Tiempo de Espera	0	1	0	0	0	1	0	2	0,05%	12	0,51%	-83,33%
Cita Previa. Tiempo de espera.	2	61	0	0	0	19	0	82	1,92%	0	0,00%	0,00%
Padrón. Tiempo de espera.	1	4	0	0	0	4	0	9	0,21%	0	0,00%	0,00%
Cierre OAC por motivos técnicos	0	2	0	0	0	0	0	2	0,05%	0	0,00%	0,00%
Insuficiente personal en OAC	0	1	0	0	0	0	0	1	0,02%	2	0,09%	-50,00%
Sugerencias y reclamaciones	16	6	0	0	0	0	0	22	0,52%	13	0,56%	69,23%
Trato inadecuado	40	17	0	0	0	0	0	57	1,34%	124	5,30%	-54,03%
Tiempo de espera/saturación	699	4	0	0	0	0	0	703	16,48%	380	16,25%	85,00%
Accesibilidad de la página web	1	0	1	0	0	1	0	3	0,07%	8	0,34%	-62,50%
Cl@ve	0	25	3	0	0	0	0	28	0,66%	3	0,13%	833,33%
Covid-19	2	0	0	0	0	0	0	2	0,05%	1	0,04%	100,00%
<b>Total</b>	<b>1.732</b>	<b>2.254</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>188</b>	<b>16</b>	<b>4.267</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.338</b>	<b>100,00%</b>	<b>82,51%</b>

## Motivo de la SyR

Motivo de la SyR*	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
SIN MOTIVO	8	199	1	210
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	4	1	6
1.2. Accesibilidad	2	5	1	8
1.3. Barreras arquitectónicas	0	1	0	1
1.7. Mantenimiento y obras	0	1	0	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	4	185	1	190
1.9. Material	0	1	0	1
2.1. Disponibilidad de personal	6	19	31	56
2.2. Trato recibido	8	373	621	1.003
2.3. Conocimientos del personal	4	104	45	153
3.1. Horarios de atención	1	10	0	11
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	37	1.631	8	1.676
3.3. Tiempo de atención	0	8	5	13
3.4. Organización – planificación	10	67	0	77
3.5. Procedimientos y plazos	16	213	0	229
4.1. Facilidad de acceso al servicio	65	2.268	10	2.343
4.2. Falta de prestación del servicio	34	1.666	5	1.705
4.3. Incorrecta prestación del servicio	15	489	0	504
4.4. Solicitud nuevo servicio	5	7	0	12
4.5. Tasas y precio del servicio	3	15	0	18
4.6. Disconformidad con la actividad	10	219	0	229
5. Eficiencia	2	1	597	601
6. Normativa	5	102	1	108
9.2 Espacio público: Instalación	0	1	0	1
9.3 Espacio público: Retirada	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>7.589</b>	<b>1.328</b>	<b>9.157</b>

\* La tipificación de motivos permite establecer más de un motivo en una misma SyR, por lo que hay un total de 9.157 motivos.

Durante 2022 **se han tramitado 3.539 reclamaciones** dirigidas a la DG de Atención a la Ciudadanía frente a las 1.768 de 2021, lo que supone un **incremento de un 100,17%**. Este aumento de reclamaciones se debe al mantenimiento de la Cita Previa para la atención en toda la Cartera de servicios en la OAC y a la dificultad para conseguir cita para las gestiones de empadronamiento y registro principalmente. Este modelo organizativo de la atención se incorporó tras la reapertura de las Oficinas el 8 de junio de 2020 y se ha mantenido desde esa fecha y hasta 2022 con motivo de dar cumplimiento a las medidas establecidas en materia de seguridad y salud recomendadas por las autoridades sanitarias.

El mayor volumen de estas reclamaciones se concentran en el segundo semestre del año y muy particularmente en el 4º trimestre debido a una confluencia de diferentes factores; en los meses de verano y septiembre el personal de la empresa prestadora del servicio de atención del 010 realizaron convocatorias de paros relacionadas con el proceso de traspaso de los trabajadores a la nueva empresa adjudicataria del contrato de prestación de servicios, durante el 4º trimestre se han producido la incorporación nuevas aplicaciones informáticas, por una parte para la gestión de impuestos incluyendo cambios de procedimiento que han conllevado un número de limitaciones funcionales e incidencias que han repercutido en una alta demanda de atención en el 010 y la aplicación de padrón, con la consiguiente reducción de agenda para cubrir las necesidades formativas del personal.

Los **Motivos** de las reclamaciones que presentan valores más elevados son de mayor a menor: “Facilidad de acceso al servicio”, “Falta de prestación del servicio”, “Tiempo de espera para acceder al servicio”, “Incorrecta prestación del servicio” y “Averías/problemas con las aplicaciones”.

En el ámbito de las **felicitaciones ha habido un incremento del 29,16% respecto a 2021**, tramitándose 598 solicitudes de felicitaciones, lo que supone, además, el 14% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 5 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones en materia de atención a la ciudadanía para agradecer el servicio prestado.

Destaca que en el motivo “Trato recibido”, se han presentado 621 felicitaciones frente a 372 reclamaciones y en el “Eficiencia en el servicio,” son 597 felicitaciones frente a 1 reclamaciones.

En cuanto al tiempo medio de respuesta **ha aumentado respecto a 2021**, con una media **interanual de 16,68 días naturales** para tramitar una SyR frente a los 13,36 del año anterior. No obstante, este dato avala 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 2022 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2023

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2022 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 2022 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](http://www.madrid.es) y en 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, promover el balanceo 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 2022:**

### **A. Mejora de la información disponible en los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es),**

encaminadas a la reelaboración de mensajes e incorporación de nuevos contenidos en la web municipal.

1. Mejora del acceso y actualización de la información en el asistente virtual, Chat Bot
2. Nuevo espacio de cita previa para mejorar la información a la ciudadanía:
  - En la solicitud de cita previa para gestiones de “Contribuyente”, se modifica el nombre del trámite de “Domiciliaciones en las OAC” y se incluye en el literal “Trámites y Recibos” para que la ciudadanía conozca que puede dirigirse a realizar estas gestiones tanto a las OAC, como a las OAIC.
  - En la solicitud de cita previa para gestiones a realizar en la D.G. de Movilidad (calle Bustamante), se actualizan los nombres de los trámites para evitar confusiones por parte de la ciudadanía. Así, se especifica:
    - PAR - Plazas de aparcamiento en garajes para residentes.
    - SER – Estacionamiento en vía pública. Atención en OAC Línea Madrid
    - SER – Estacionamiento en vía pública. Atención Especializada
  - En los avisos de concertación de cita previa de urbanismo de los Distritos, se han incluido enlaces a las JMD con datos de contacto de los gestores.
3. Revisión de los contenidos publicados en el Portal Institucional relativos a ZBEDEP para homogeneizar y simplificar la información.
4. Elaboración de un contenido sobre licencias de urbanismo en el que se indican las unidades municipales gestoras de tramitación con el objetivo de facilitar la correcta derivación de las consultas de la ciudadanía al órgano de tramitación.
5. En el trámite *Padrón Municipal. Alta y cambio de domicilio en Padrón*, se incluye como información complementaria que al concluir la gestión se puede facilitar un certificado de empadronamiento.
6. Se incluye el horario de atención en las oficinas o puntos de recogida de notificaciones del Ayuntamiento que no se han podido entregar en los domicilios.

7. Integración en el Portal Institucional de la información que se encuentra en webs externas, como por ejemplo MadridEsEconomía, Marca Madrid, Calidad del aire, Portal del Contribuyente, Bibliotecas, ...

## B. Mejora de accesibilidad

1. Se incluye información en el Portal Institucional sobre las notificaciones electrónicas, los canales a través de los que se realizan estas solicitudes de comparecencia, los avisos a través de email, así como, su funcionamiento y presentación a través de un vídeo explicativo.
2. Consulta e información, por parte de los gestores de las OAC, de las notificaciones electrónicas recibidas por personas que no tengan acceso a las mismas al carecer de identificación electrónica.
3. Posibilidad de traducción de la información contenida en la web a múltiples idiomas gracias a la herramienta de accesibilidad “read-speaker”.
4. Generación de códigos QR de los contenidos del Portal para facilitarlos en atención presencial y evitar la impresión de la información con el consiguiente ahorro de papel.
5. Incorporación en las cartas de servicios del código QR.
6. Implantación de un **Chat Bot** para determinadas **tipologías de información**, con soporte en el gestor de contenidos del Portal Institucional, como por ejemplo en la información sobre Padrón y Actividades.
7. Implantación de un **Chat Bot** para la prestación de algunos **servicios** de ZBEDEP como las invitaciones, consulta de matrículas de vehículos para informar si pueden acceder o no a este ámbito restringido de circulación, información general (con soporte en el gestor de contenidos del Portal Institucional).
8. Información de la IVR (locución automática) en determinados momentos de saturación o alta demanda direccionando a la página donde se encuentra la información requerida o donde podrían realizar la gestión que necesiten, como en el caso de avisos, información sobre cita previa o solicitud de duplicados de recibos entre otros.

9. Recuperación de la prestación del Servicio de Identificación del Ciudadano en la firma de la Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre.
10. Atención sin cita a mayores de 65 años en las OAC y preferencia en la atención en las llamadas realizadas por este colectivo al número 900 111 065 del Canal 010.

### C. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios

1. Implantación de **nueva aplicación Epob.**
  - Elaboración de un documento Excel con todos los datos históricos de viviendas colectivas que se ha enviado a la D.G. de Estadística para su implantación en la nueva aplicación.
  - Actualización por parte de las oficinas de los datos de nuevas viviendas colectivas.
2. En la gestión de **SER**, se ha implantado un evolutivo que facilita la tramitación de Autorizaciones con el subtipo “*Provisional en trámite de adquisición*”.
3. Integración de dispositivos electrónicos, Wacom, para la firma en gestiones **SER**, con el fin de evitar la impresión de documentos para la firma manual, su posterior digitalización y los envíos mensuales de documentos en papel por correo interno.
4. Mejora de usabilidad y simplificación de procesos de la aplicación **Tarjeta Azul** (en adelante TAZ):
  - Mejora del intercambio de información con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM) como por ejemplo en la Limitación de altas, así si la persona ya tiene una TAZ activa en el CRTM la aplicación no permite generar un nuevo expediente de alta.
  - Comunicaciones directas por sms o email con la ciudadanía para subsanación de incidencias en la tramitación: problema con foto o irregularidad C1.
  - Vista en pantalla de Consentimientos del CSV que se ha generado en el documento cuando se ha archivado en Archivo digital.
  - Implantación de dispositivos electrónicos, Wacom, para la firma de los ciudadanos/as de la solicitud y consentimiento de comprobación de requisitos a través de la Plataforma de Intermediación de datos (PID), para conseguir ahorro de

papel y simplificación de las tareas administrativas (desaparición del archivo físico, digitalización, etc.).

5. Implantación **SAP Tributos** con mejoras que permiten entre otras gestiones:
  - Tramitar domiciliaciones y generar una carta de pago en la que se incluyan todos los objetos tributarios de la misma.
  - En el pago de tributos realizado con tarjeta ya no es necesario emitir ni firmar justificantes ni para entregar a la persona interesada, ni para enviarlos mensualmente a la ATM consiguiendo un ahorro de papel.
6. Se han realizado algunos cambios en la **Gestión de Avisos**:
  - Se visibiliza en “Comunicante” el Nick usado por la persona interesada en **twitter** sin tener que acceder al detalle de sus datos.
  - Mejora de la **APP Madrid Móvil** para fomentar su uso por parte de la ciudadanía.
7. En la gestión de la tarjeta de **madridmayor.es**, se habilita un acceso a la aplicación a través de uweb para casos de contingencias en los que haya caída en CRM, con el fin de que se pueda prestar el servicio y así evitar más de una visita a la OAC.
8. En los trámites relacionados con el **Registro**:
  - Las OAC se convierten en oficinas receptoras de entradas de anotaciones SIR procedentes de otras administraciones públicas.
  - Envío automático del justificante de presentación a la persona solicitante a través de su dirección de correo electrónico.
  - Uso de formularios que eviten la presentación de documentación por Registro, como por ejemplo las solicitudes de admisión a pruebas selectivas.
9. Implantación de la **notificación electrónica**, COMCD – Gestión de notificaciones y comunicaciones electrónicas y postales
10. Implantación del **expediente electrónico**, de modo que permita la tramitación de sus diferentes fases en aplicaciones informáticas interconectadas entre las Administraciones (al menos entre Ayuntamiento y Comunidad de Madrid) y evite el envío de documentación a través de Registro. Como por ejemplo SLIM (Licencias), en SAP (Tributos) y ePOB (padrón).

11. Mejoras en la interoperabilidad con otras administraciones como, por ejemplo, en la comunicación de información sobre los cambios de domicilio de personas empadronadas a otros organismos como la DGT a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) en la Sede Electrónica.
12. En trámites relacionados con el **Censo**:
  - Cumplimentación automática de impresos del Censo con los datos que figuran en Epob: solicitud de exclusión/inclusión envío postal de propaganda electoral.
  - Implantación de dispositivos electrónicos para la firma de los ciudadanos/as en las gestiones de Censo, para conseguir ahorro de papel y simplificación de las tareas administrativas (desaparición del archivo físico, digitalización, etc.).
  - Implementación de medios electrónicos no presenciales, atención telefónica y telemática, para gestiones del censo como la comprobación de requisitos de identificación y caducidad de documentación.
13. Tanto en las OAC como a través del 010 se facilita el acceso a la información a los ciudadanos con el envío de la misma a través del correo electrónico.
14. Migración de datos a Windows 10 y a Teams en las OAC.
15. Integración en CRM de la aplicación de Génesis para la gestión de Cita Previa.
16. Mejoras en la Base de Datos de normativa legal para facilitar la localización y el acceso a la misma.
17. Activación del servicio Call Back del 010 en momentos de saturación del servicio se recogen los datos del ciudadano y se le devuelve la llamada en situaciones valle.
18. Instalación de desfibriladores en todas las oficinas, excepto las 6 que no están ubicadas en Distritos.

## **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. Desfibriladores: se mantiene como acción de mejora la instalación de desfibriladores en 6 oficinas que están pendientes de este equipamiento.
2. Canal 010: Simplificación de los procesos de identificación de usuarios:
  - Identificación de las llamadas realizadas por el 010 para que la ciudadanía tenga conocimiento de que la llamada procede del Ayuntamiento de Madrid.
  - Grabación de la consulta de informaciones personalizadas a fin de evitar la repetición de la identificación en la fase posterior de pago.
3. Integración en el Portal Institucional de la información que se encuentra en webs externas, como por ejemplo el nuevo Portal Educar Hoy por un Madrid Más Sostenible o el Portal de Internacionalización.
4. Mejoras de la información de las páginas de los distritos con la creación de espacios de contacto, actividades y eventos.
5. Formulario de traslado de incidencias técnicas para el usuario de la web.
6. Mejoras de usabilidad de tramitación de los formularios de registro
7. En las contestaciones de las SYR presentadas por la ciudadanía, se incluirá un enlace a la Carta de Servicios.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Si se tiene en cuenta que desde los canales de Línea Madrid se han atendido un total de 6.339.009 de personas y se han realizado 9.618.912 gestiones lo que supone un crecimiento del 1,2% y de 7,9% respectivamente sobre 2021 y por otra parte en el portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) ha tenido 36.039.121 visitas y 87.905.157 páginas vistas, con un crecimiento del 13,62% de las visitas al portal.

Las cartas de servicios vinculan la gestión de Línea Madrid a la satisfacción de la ciudadanía, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

Línea Madrid dispone de cuatro Cartas de Servicios, relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía y con la cita previa:

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid. Aprobada: 18/05/2006. Evaluación: 7/03/2022. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid. Aprobada: 24/05/2007. Evaluación: 15/02/2022. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios del Portal web municipal. Aprobada: 9/09/2010. Evaluación: 23/03/2022. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios de Cita Previa. Aprobada: 29/03/2014. Evaluación: 25/03/2022. Certificada: 23/12/2020.

En el año 2022 Madrid ha revalidado la 1ª posición en el Índice de Servicios en Línea (LOSI) de Naciones Unidas, con casi un 98% de los indicadores evaluados.

Por otra parte, la **Satisfacción global de los usuarios de Línea Madrid** a través de sus canales (Oficinas de Atención a la Ciudadanía, teléfono 010, web y Twitter) fijado para el año 2022 fue de 8,5 alcanzando una puntuación de 8,49 puntos.

Como área de mejora, desde el Departamento de Calidad y Formación se mantiene la elaboración de un informe mensual de seguimiento de las sugerencias y reclamaciones en el que se presentan los datos del mes anterior con valoraciones de tipo cualitativo que se elevan a los diferentes responsables para que, a partir del análisis, 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 diferentes acciones y trámites para fomentar las gestiones telemáticas y reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a realizar trámites a las Oficinas.

(firma electrónica)  
Mª Ángeles Castrillo Ortiz  
Directora General de Atención a la Ciudadanía



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### Información de Firmantes del Documento

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 30/03/2023 09:14:57  
CSV : 1CMF6S5PCRNIV8G4



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 determinados servicios municipales durante el año 2022, que circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas

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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

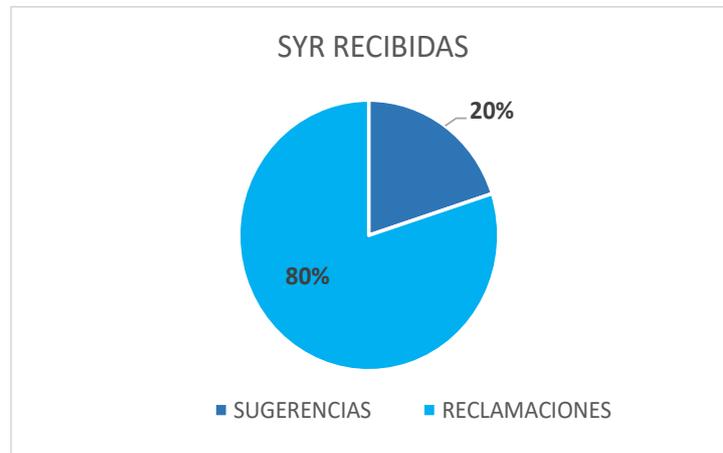
Durante el año 2022, los ámbitos en se ha presentado sugerencias o quejas han sido los siguientes:

- Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.
- Presupuestos Participativos
- Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid
- Órganos Participativos
- Incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos
- Otros motivos

### 1.1. ENTRADA

#### SOLICITUDES RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SUGERENCIAS	6
	RECLAMACIONES	34
	TOTAL ENTRADAS	40





## 1.2. EVOLUCIÓN INTERANUAL

### EVOLUCIÓN INTERANUAL (2017-2021) POR TIPO DE EXPEDIENTE

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Tipo Expediente	2018	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2021 / 2022
	Sugerencias	32	18	10	3	6	100%
	Reclamacion	53	81	18	24	34	41,6%
	<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>48,14%</b>

El número de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2022 ha sido de 40, lo que supone un incremento del 48,14% respecto al año anterior

- El número de reclamaciones recibidas durante 2022 ha sido de 34.
- El número de sugerencias recibidas durante 2022 ha sido de 6.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2022, se deduce que han incrementado tanto el número de las sugerencias como el de reclamaciones respecto al año 2021.

En este punto hay que tener en cuenta que durante los años 2021-2022 se ha realizado una nueva convocatoria de presupuestos participativos, en la que la ciudadanía presenta, apoya y vota proyectos a través de la plataforma Decide Madrid. Debido al alto número de participantes en este tipo de convocatorias, las SYR relacionadas con este proceso incrementan el número total de SYR recibidas.

En este sentido, se han recibido 10 SYR referidas a cuestiones que tienen que ver con el proceso de presupuestos participativos de forma específica (3 sugerencias y 7 reclamaciones), y 11 SYR referidas a incidencias que la ciudadanía ha tenido al utilizar la web Decide.Madrid.

En el siguiente gráfico se refleja la evolución de las SYR sin tener en cuenta el año 2020 en el que no se celebró el proceso de presupuestos participativos. De la comparativa de los años 2021 y 2022 con los años 2018 y 2019, en los que se celebraron los anteriores procesos de presupuestos participativos, se observa que el nº de SYR recibidas se reduce considerablemente:





### 1.3. TRAMITACIÓN

En la Dirección General de Participación Ciudadana se han dado respuesta al total de las solicitudes recibidas en el año 2022, siendo el tiempo medio de respuesta de 31 días naturales, resultando inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2022 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)
40	31

### 1.4. 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 y Hacienda-	38
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	1
Página Web -Atención Ciudadana-	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

#### CLASIFICACIÓN SUBMATERIA /CATEGORÍA

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Participación Ciudadana - Administración de la Ciudad y Hacienda-	01. Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	8
	02. Presupuestos Participativos	10
	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	11
	04. Sugerencia Sistema Iguala	1
	06. Órganos Participativos	1
	07. Incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos	3
	08. Otros	6
	<b>Total</b>	<b>40</b>

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





#### Detalle de las SYR recibidas en 2022 por submaterias

- Presupuestos participativos
- Consultas Ciudadanas / Audiencia Pública
- Decide Madrid
- Otros motivos
- Sugerencia sistema Iguala
- Órganos participativos
- Incidencia en la web del Censo

- ❖ En relación con SyR sobre **Presupuestos Participativos**, se han recibido un total de diez SYR, de las cuáles tres han sido sugerencias y siete reclamaciones.

La mayoría de ellas se refieren a la última convocatoria de la audiencia pública sobre presupuestos participativos para el establecimiento por la ciudadanía de prioridades de gasto de una parte de los presupuestos municipales de los ejercicios 2023 y 2024, acordada por el Alcalde, mediante Decreto de 17 de septiembre de 2021 y han sido contestadas atendiendo a lo establecido en las nuevas Directrices que rigen el proceso para el desarrollo de los presupuestos participativos aprobadas por Acuerdo de 24 de junio de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Las tres sugerencias han versado sobre esta última convocatoria refiriéndose, de forma específica, a un proyecto concreto, al sistema de votación y a la propuesta de mejoras en general del proceso.

En cuanto a las siete reclamaciones, cinco se han referido al último proceso (dos a proyectos concretos y tres al sistema de votación) y dos a la ejecución de proyectos ganadores en las convocatorias de 2017 y 2018 respectivamente.

- ❖ En relación con SyR sobre **la Web Decide Madrid**:



1CMF6S5PCRNIV8G4



- **Incidencias de Funcionamiento**, con 11 reclamaciones (y ninguna sugerencia) representan el mayor número de todas las recibidas. Los motivos principales son: incidencias en el uso de la web, dificultad con el registro, con el cumplimiento de cuestionarios, o con darse de baja de la plataforma, y que se podían haber resuelto a través del correo específico para atención de incidencias en Decide Madrid, incidenciasdm@madrid.es, como en algunos casos también se hizo siendo reiterativa la presentación de la SYR. El número de incidencias, aunque ha aumentado ligeramente en relación con el año 2021 que fueron 8, hay que señalar que la convocatoria de los presupuestos participativos se ha desarrollado en mayor medida durante 2022, a la vez, se ha sufrido un incremento del número de participantes y de personas registradas en DM.
- **Consultas Ciudadanas / Audiencia Pública, se han contestado un total de 8 SYR** en esta submateria. Siete son reclamaciones y una es una sugerencia. Los principales motivos de estas reclamaciones han sido por la falta de publicidad de las consultas, el no poder participar en ellas por no estar verificados/as en la Plataforma, es decir empadronados/as en la ciudad de Madrid o en el distrito ámbito de la consulta y el no estar de acuerdo con el resultado de la votación del proceso llevado a cabo. Aunque este tipo de reclamaciones relacionadas con las consultas ha tenido un ligero incremento en relación con el año 2021, es de destacar el aumento significativo de participantes en las mismas, siendo la consulta pública referida a la ampliación de la zona SER en el Distrito Ciudad Lineal, la que ha tenido el mayor número de reclamaciones, 6 de las 8 recibidas.
- Se ha recibido una sugerencia ciudadana relativa al informe **IGUALA** en relación con los datos de la esfera de Medio Ambiente, Urbanismo y Movilidad.
- En el año 2022 se ha recibido 1 reclamación relativa al funcionamiento de **órganos de participación**, y 3 reclamaciones relativas al funcionamiento de la web del **censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos** o de modificación de los datos que aparecen en el Espacio Asociativo de la web municipal.
- **En relación con las SYR, con código de submateria "otros"**, se han recibido 3 reclamaciones relacionadas con el bosque virtual de los abrazos perdidos y todas ellas motivadas con las dificultades de localización del árbol asignado al familiar fallecido y 2 reclamaciones que se refieren igualmente a la modificación de datos que se extraen del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos. La sugerencia ha sido relativa también a una solicitud de modificación de los datos que aparecen en el Espacio Asociativo de la web municipal.





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

A continuación, se detallan las conclusiones derivadas del análisis de las SyR recibidas, así como las acciones/medidas ejecutadas durante el año 2022 y las aprobadas para el año 2023 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

### ✓ Presupuestos Participativos

- **Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno** “Puesta en marcha de un nuevo proceso de Presupuestos Participativos”. El proceso ha finalizado en julio de 2022 y se ha llevado a cabo conforme las Directrices aprobadas para el desarrollo de los Presupuestos Participativos aprobadas por Acuerdo de 24 de junio de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

- Continúa en marcha el **Chat Bot “Clara”**, que da respuesta de manera autónoma a las preguntas más frecuentes sobre este proceso y las operaciones básicas de utilización del portal Decide Madrid, facilitando la información actualizada en todo momento.

Dotado de algoritmos de inteligencia artificial y de procesamiento del lenguaje natural, contempla 12.000 formas diferentes de dar respuesta y reconoce, al menos, 120 intenciones de búsqueda.

El chatbot ha tenido una amplia aceptación en la ciudadanía, ya que durante el proceso de presupuestos participativos y hasta el 31 de diciembre de 2022 se ha atendido a más de 7.150 personas usuarias, con un total superior a los 16.311 mensajes cursados a través del asistente.

Durante 2022 se ha realizado una licitación para extender el **Chat Bot “Clara”** a todos los contenidos del portal Decide Madrid aprovechando las enseñanzas obtenidas en el piloto.

- En relación con el seguimiento de la ejecución de los proyectos ganadores en convocatorias anteriores se dará continuidad a las tareas realizadas durante el 2022, incorporando el seguimiento de los proyectos ganadores de la convocatoria de 2021, debiendo tener en cuenta que la DG 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





- Actualización de la página web de decidemadrid.es.
- Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.

✓ **Mejora del uso y funcionalidad de la web decide Madrid:**

- **Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Transformación de la plataforma Decide Madrid en un producto municipal dotándolo de seguridad jurídica y de funcionales de accesibilidad y usabilidad, dando entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.** Se ha transformado la plataforma Decide Madrid, adaptándola a dispositivos móviles, dotándolo de seguridad jurídica con mejores funcionales de accesibilidad y usabilidad. Se trata de un rediseño en profundidad de la interfaz de la plataforma de participación digital Decide Madrid y reorganización de la arquitectura de la información que facilita la navegación y acceso a la información por parte de los ciudadanos. Además, se sigue trabajando de forma continua en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad de la web, con actuaciones puntuales correctoras en el portal web.
- Se mantiene la atención del buzón de correo electrónico para recibir las incidencias de la ciudadanía en el uso de la plataforma, incidenciasdm@madrid.es. Todas las incidencias que se produjeron durante el año, referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas.
- Se han mantenido coordinaciones con el distrito de Ciudad Lineal, con el fin de facilitar actuaciones para la participación de las personas mayores en el proceso de consulta de la ampliación de la zona SER en dicho distrito.
- **Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Reducción de la brecha digital y social mediante el impulso de actuaciones que acerquen los canales de participación a los sectores más alejados, mediante la creación de programas de participación en colegios y centros de mayores.** Durante el año 2022 se han realizado talleres formativos sobre la web Decide Madrid dirigidos a las personas mayores, en bibliotecas y centros municipales de mayores. El total de participantes ha sido 169 asistentes
- **Extensión del Chat Bot "Clara" a todos los contenidos del portal Decide Madrid :** se está trabajando desde 2022 en la extensión del Chat Bot a todas las funcionalidades y contenidos de Decide Madrid.
- **Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Puesta en marcha de un nuevo proceso de propuestas ciudadanas que permitan su implantación mediante su integración en los planes de gobierno, realizando una gestión efectiva de las propuestas mediante herramientas de Machine Learning.** Se ha trabajado en el desarrollo e implementación del sistema de Machine Learning, que permite clasificar toda la información de participación





contenida en Decide Madrid, facilitando la navegación mediante la selección de temáticas y palabras clave, así como añadir información de seguimiento desde las áreas de gobierno correspondientes. El objetivo final es poder dar respuesta a ciudadanos de forma regular/periódica a un número determinado de propuestas más apoyadas. En el último trimestre del año 2022 se ha hecho una prueba piloto con 42 propuestas/debates y 9 áreas de gobierno y la coordinación general de la alcaldía. Una vez recabadas todas las contestaciones, se comunicará a los participantes en el piloto los resultados y se evaluará el funcionamiento para poder detectar posibles mejoras y, en su caso, implementarlas.

- ✓ En relación con la reclamación relativa al funcionamiento de los **órganos de participación**, se ha informado que se le informó sobre la normativa y sobre la información publicada a través del canal municipal de Espacio Asociativo
- ✓ En cuanto a la SYR relativa al funcionamiento de la web del **Censo**, se ha proporcionado enlaces al ciudadano para poder acceder al trámite en sede electrónica
- ✓ Por lo que a las 5 SYR relativas a los datos publicados en **Espacio Asociativo** se ha procedido a su rectificación
- ✓ **Respecto a las 3 reclamaciones relacionadas con el Bosque de los Abrazos Perdidos**, se han facilitado a las tres personas que pusieron la reclamación, las orientaciones oportunas para facilitar la localización de los árboles asignados en el espacio virtual existente. Asimismo, se está abordando junto con el Área competente las posibles soluciones para mejorar la identificación "in situ" de dichos árboles.
- ✓

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

Una vez evaluadas las medidas adoptadas durante el año 2022, se concluye lo siguiente:

En relación con **la última convocatoria de presupuestos participativos**, como señalamos anteriormente, se ha regido por una nuevas Directrices cuyos objetivos fundamentales eran:

- Conseguir un proceso más ordenado y formalista adaptándolo a la regulación de procedimiento administrativo contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para garantizar una mayor seguridad jurídica y transparencia.
- Conseguir aumentar la confianza de la ciudadanía en el proceso, mediante la ampliación de la duración de los proyectos ganadores a dos años, para garantizar su ejecución en el año previsto.





Estos objetivos han sido bien acogidos por la ciudadanía, siendo muy bajo el número de SyR recibidas ya que solo se han recibido 5 reclamaciones y 3 sugerencias.

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 ya que como resultado de estas el número de SYR relativas a proyectos ganadores de otras convocatorias ha sido solo de 2.

En cuanto a las incidencias en la web Decide Madrid, a pesar de la gran cantidad de visitas que recibe Decide Madrid, especialmente como consecuencia del inicio del proceso de la 5ª edición de presupuestos participativos, se considera que el número de incidencias recibidas en forma de SyR es bajo. Esto puede ser debido tanto a la puesta en marcha de la asistente virtual Clara como a la eficiencia en la gestión del buzón de incidencias, puesto a disposición de la ciudadanía.

Debe destacarse que se ha estado trabajando con el rediseño de decide Madrid, para mantener la participación directa e individual de la ciudadanía, así como fomentar la participación de colectivos y sectores representativos de cualquier naturaleza, mediante la renovación y mejora de este portal, dotándolo de seguridad jurídica e incorporando actuaciones de acción positiva y correctoras al objeto de facilitar la accesibilidad y usabilidad de la herramienta, realizando de forma adicional, actuaciones específicas para dar entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.

A medio plazo, se integrará Decide Madrid con un buscador en la nube que permita realizar búsquedas de contenidos de forma eficaz y efectiva, superando las limitaciones tecnológicas existentes en las indexaciones y búsquedas de la plataforma actual.

Respecto de las reclamaciones presentadas en 2022 por del funcionamiento de la **web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos**, el resultado ha sido muy satisfactorio porque de las 3 reclamaciones presentadas, solo 1 de ellas manifiesta la existencia de problemas de funcionamiento de la web mientras que las otras 2 son relativas a datos que aparecen en el Censo y que los solicitantes consideran no correctos. Esta situación se debe principalmente a que los datos que se publican del Censo son aquellos que nos comunican las entidades por lo que, si hay algún cambio en la organización que no se comunica al Ayuntamiento, este sigue apareciendo en la web hasta que el interesado o la propia entidad nos lo hace saber. Esa misma situación es predicable respecto de la sugerencia y las 2 reclamaciones presentadas bajo el epígrafe **8 "Otros"**, que se refieren igualmente a la modificación de datos que se extraen del Censo.

Firma electrónica  
DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/10/2023 15:44:12  
CSV : 1M4RKDGTRAHEUKH4



MADRID



1M4RKDGTRAHEUKH4

# DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

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 2022, 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 al compromiso 5 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

La Dirección General de Transparencia y Calidad en su papel de unidad gestora del Sistema SyR ha tramitado 21 solicitudes de las presentadas en 2022.



# DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

De ellas, 15 fueron reclamaciones, 5 sugerencias y 1 felicitación.

La clasificación de las solicitudes fue:

- Atención a la Ciudadanía - **SyR**, 14 solicitudes (9 reclamaciones, 4 sugerencias y 1 felicitación)
- Administración de la Ciudad - **Transparencia**, 7 solicitudes (6 reclamaciones y 1 sugerencia).

Las causas que motivaron las solicitudes fueron:

En las referidas al Sistema SyR hay dos bloques:

- El formulario de sugerencias y reclamaciones en línea, fundamentalmente las dificultades encontradas al cumplimentar el campo de localización de la incidencia.
- Diversas cuestiones relacionadas con la tramitación, en particular con las respuestas dadas por las unidades gestoras y la percepción del solicitante de que la Dirección General de Transparencia y Calidad, debería intervenir más en estas. También, en ocasiones, discuten la asignación realizada (ellos han dirigido la solicitud a un concejal o al alcalde y la asignación se ha hecho a la unidad gestora que corresponde por la materia) y lentitud en la tramitación de la solicitud. Otra cuestión reiterada es la petición de ampliación de opciones en el campo materia o asunto que ha de cumplimentar el solicitante. Entre estas está la felicitación, que se refiere a la utilidad del Sistema y a que siempre se le han dado las indicaciones oportunas sobre el asunto al que se refería.

En las referidas a Transparencia:

- Una sola reclamación alude a una solicitud de acceso a la información pública, la queja es por la falta de resolución, en la respuesta de la Dirección General de Transparencia y Calidad se da cuenta de que la unidad competente finalmente ha resuelto la solicitud, se pide disculpas por la tardanza de esta y se indica que la Dirección General de Transparencia y Calidad realizó durante la tramitación varios recordatorios.
- 2 solicitudes se refieren a ausencias de información en el portal de transparencia
- 4 solicitudes demandan la publicación de determinados datos en el portal de datos abiertos o sugieren mejoras en la forma de la información publicada ya.



# DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En lo que respecta al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:

En noviembre de 2021 comenzó el análisis funcional y diseño de una nueva aplicación de gestión de las sugerencias y reclamaciones para conseguir una tramitación más eficiente y que facilite su seguimiento y control. Esto continuó a lo largo de todo el año 2022 y se tuvieron muy en cuenta las solicitudes referidas al Sistema SyR.

La nueva aplicación SYRCI se implantó el 1 de febrero 2023.

También se estuvieron diseñando las bases de datos procedentes de la nueva aplicación para hacer posible su tratamiento con la nueva herramienta de analítica de datos Power Bi, con el fin de poder seguir realizando el análisis de datos necesario para el control de la Junta de Gobierno, la rendición de cuentas a la Comisión SyR y al Pleno y la identificación de las áreas de mejora de los servicios municipales que posibilita la adopción de medidas de gestión adecuadas.

Se constata que el problema con los campos de localización del formulario persiste, aunque se han mejorado las instrucciones de uso. Se ha reiterado al IAM la necesidad de reducir al máximo los problemas.

Se ampliaron las opciones de clasificación ciudadana y se estableció en el nuevo formulario un sistema de doble clasificación que oriente mejora la clasificación y asignación de solicitudes.

En Transparencia se continua con la incorporación de información a los portales de transparencia y datos abiertos y el seguimiento y control de la tramitación de las solicitudes de información pública que tramitan las unidades del Ayuntamiento.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022**

Se constata la disminución de solicitudes tramitadas por la Dirección General de Transparencia y Calidad.

Los errores del formulario SyR parecen haber disminuido, pese a continuar, se espera una mejora sustancial con la implantación de la nueva aplicación.

El conocimiento de la tramitación de sugerencias y reclamaciones y de solicitudes de acceso a la información ha mejorado a la vista del número de solicitudes.

Directora General de Transparencia y Calidad  
*Firmado electrónicamente*

3

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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/10/2023 15:44:12  
CSV : 1M4RKDGTRAHEUKH4





# ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

---

Información de Firmantes del Documento

INMACULADA GARCIA IBAÑEZ - SECRETARIA GENERAL TÉCNICA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 28/02/2023 17:29:41  
CSV : 1L8324ANVSCJH8HM



MADRID



1L8324ANVSCJH8HM

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación de los servicios municipales que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su correcto desarrollo. Igualmente, es el medio adecuado para planificar mejoras y 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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR

Durante 2022 se han asignado a esta Unidad Gestora un total de 64 sugerencias y reclamaciones (en adelante SyR), de las cuales 13 se han devuelto a la Unidad Supervisora por no ser competencia de esta Unidad Gestora de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias (en adelante SGT) y 51 se han tramitado, conforme se recoge en la tabla 1.

**Tabla 1: Tramitación de las SyR asignadas en 2022**

SyR devueltas, tramitadas y asignadas	N.º
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de esta SGT	13
Tramitadas	51
<b>Total asignadas (devueltas + tramitadas)</b>	<b>64</b>

Las 13 SyR devueltas lo han sido por efectuar reclamaciones y solicitudes de información sobre materias ajenas a la competencia de esta Unidad Gestora.

Las 51 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 2022**

Materias	N.º
Informes de actuaciones policiales	16
Atención al ciudadano - Presencial y telefónica	5
Mejorar sede electrónica	8
Pago de sanciones	9
Expedientes sancionadores en tramitación	2
Dificultad para contactar con el DDDR	5
Otros asuntos	6
<b>Total SyR tramitadas</b>	<b>51</b>

Cabe resaltar que, a diferencia de los años 2020 y 2021, en 2022 no se ha registrado ninguna reclamación derivada de problemas informáticos en el pago de tasas de aspirantes a procesos selectivos, lo que ha supuesto una notable disminución de quejas ciudadanas que tiene explicación en la sustancial mejora del servicio ofrecido a través de las diferentes aplicaciones. No obstante, 8 expedientes hacían referencia a diversas deficiencias en Sede Electrónica aunque no se referían a devolución de tasas cobradas indebidamente.



Los expedientes tramitados -reclamaciones en todos los casos-, lo han sido por diferentes asuntos, destacando cuantitativamente los referidos a informes sobre actuaciones policiales. En estos casos, se han contestado al ciudadano conforme a los informes emitidos por la Subdirección General de Gestión Económica. En aquellos SyR referidos a retrasos en la materialización de los informes tras haber abonado las tasas correspondientes, se ha recabado la oportuna información en los servicios de las direcciones generales competentes en la materia.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

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

Cabe destacar que el personal de esta SGT encargado de tramitar los SyR ha asistido a los cursos, jornadas y reuniones convocadas, al objeto de un mayor perfeccionamiento en el tratamiento de los expedientes SyR y de las respuestas que se ofrecen a la ciudadanía, incluyendo un lenguaje inclusivo y comprensible y dando prioridad a la comunicación clara y personalizada.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2022

Desde hace varios años venimos asumiendo compromisos anuales en la Carta de Servicios con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

En cuanto a las medidas implantadas para una mejor gestión de los SyR, hemos mantenido en el año 2022 el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de esta SGT de contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación; seguiremos haciendo un seguimiento diario de los SyR para contestar a la ciudadanía en el menor plazo posible.

Por tanto, el servicio prestado por esta Unidad Gestora de la SGT durante 2022 ha cumplido con el compromiso de calidad y se pretende seguir manteniéndolo en el ejercicio siguiente en aras de ofrecer el mejor resultado posible a la ciudadanía.

*Firmado electrónicamente*  
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA  
Inmaculada García Ibañez



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

**DIRECCIÓN GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL**

---

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 19:15:20  
CSV : 1RGA56PME7GIOEK4



MADRID



1RGA56PME7GIOEK4

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En la actualidad la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se encuadra en el Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias, y de ella dependen los servicios de SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Bomberos, por lo que los cuadros explicativos de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas se muestran en conjunto para los dos servicios aludidos según la siguiente distribución:

### Información de Firmantes del Documento



SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Oposiciones y Concursos -Empleo-	06 Otros	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	06 Otros	6
	<b>Total</b>	<b>6</b>
Bomberos -Seguridad y Emergencias-	02 Percepción de trato inadecuado	3
	05 Genérica de ruidos de sirenas	1
	06 Otros	44
	<b>Total</b>	<b>48</b>
SAMUR -Seguridad y Emergencias-	SIN CUMPLIMENTAR	7
	01 Percepción de asistencia inadecuada	11
	02 Percepción de trato inadecuado	17
	03 Percepción de tiempo excesivo de respuesta	4
	04 Percepción de problemas para trasladar al paciente al Hospital	4
	05 Genérica de ruidos de sirenas	4
	06 Otros	207
	Covid-19	1
	<b>Total</b>	<b>255</b>
<b>Total</b>		<b>312</b>

Aunque el grueso de las SyR que recibe esta unidad gestora afecta a los dos servicios dependientes de esta Dirección General, SAMUR-Protección Civil y Bomberos, se han recibido seis SyR relativas a dificultades de acceso a notificaciones electrónicas de expedientes administrativos de nuestra Subdirección General Económico Administrativa, y otras tres relativas a procesos selectivos.

Por otro lado, cabe destacar, que el elevado porcentaje de SyR incluidas en la categoría "06 Otros" tanto en el servicio de SAMUR-Protección Civil como en Bomberos, se debe por un lado al elevado número de felicitaciones recibidas, para las cuales no contamos con una categoría específica, y por otro al también considerable número de SyR en las que se solicita algún tipo de información, intervención o informes de intervención.

Analizamos ahora las SyR recibidas y tramitadas por cada uno de los servicios de emergencias:

## BOMBEROS

El Cuerpo de Bomberos ha recibido durante el año 2022 un total de 48 SyR. El análisis detallado de las mismas, nos lleva a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de los ciudadanos como motivo principal para efectuar la SyR, toda vez que del análisis en profundidad de las mismas, las podemos desglosar en 12 felicitaciones, 6 sugerencias y 30 reclamaciones.

Para el Cuerpo de Bomberos, el principal motivo de preocupación debería ser estas últimas, toda vez que nuestro compromiso con la ciudadanía implica la prestación del mejor servicio posible.

### Información de Firmantes del Documento



Procediendo a analizar este grupo con más detalle, comprobamos que en muchas ocasiones estas SyR no son estrictamente reclamaciones, sino que tratan de temas varios, y son presentadas mediante la aplicación de SyR ante el desconocimiento de elección de la vía correcta para plantearlos, así tenemos 22 reclamaciones reconducidas (no consideradas reclamaciones) a diferentes tipos de peticiones respecto al servicio de Bomberos:

- En 8 ocasiones se refieren a temas de seguridad, accesibilidad urbanística o prevención de incendios, pidiendo información sobre el asunto o el inicio de acciones.
- Del mismo modo, encontramos otras 8 solicitudes requiriendo una intervención del Cuerpo de Bomberos. En estos casos, y dada la importancia que podría tener el asunto, inmediatamente se ha comunicado con los interesados para indagar sobre el asunto y la permanencia en el tiempo de la situación a la que aluden, siendo en varias ocasiones en las que de oficio, y tras hacerles saber que ante cualquier peligro lo más inmediato es la llamada al 112, se ha puesto en conocimiento de la jefatura de guardia y se han activado recursos operativos al lugar indicado.
- Otras 3 reclamaciones tampoco pueden considerarse como tales, puesto que son solicitudes de “partes de intervención” sobre actuaciones en las que han sido afectados.
- 3 reclamaciones más son simplemente peticiones de información sobre el servicio.
- Finalmente, tenemos 8 reclamaciones a las que podríamos considerar estrictamente como tales.

El bloque de reclamaciones que nos afecta de manera más recurrente es el relativo a los ruidos. Cuatro de ellas relativas a los parques de bomberos en su discurrir diario, y una relativa a los vehículos de bomberos y las molestias que generan los sistemas de aviso acústico de los que disponen, siendo los vecinos colindantes a los parques los más afectados, puesto que al ser centros de trabajo con una actividad permanente durante las 24 horas del día y los 365 días del año, y desarrollarse en ellos las necesarias tareas de trabajo junto a las derivadas de la simple convivencia o asueto del personal que permanece de guardia, se producen ruidos y en ocasiones molestias que afectan a los vecinos, circunstancia que se incrementa en periodo veraniego a causa de la apertura de las ventanas en las viviendas por el calor.

Otras dos reclamaciones proceden de una misma persona y están relacionadas con una única intervención.

Y finalmente, otra reclamación versa sobre la presencia de bomberos en redes sociales privadas.

Con relación a los 6 escritos considerados como sugerencias, se pueden distinguir dos de ellos referidos a información sobre cuestiones de prevención de incendios, uno de contacto, otro de difícil calificación, y solo dos son estrictamente sugerencias, y como tales, han sido tenidas en cuenta para su posible aplicación.

#### Información de Firmantes del Documento



Finalmente, hacemos alusión a las 12 felicitaciones recibidas, lo que nos enorgullece plenamente, y refleja el sentimiento de la ciudadanía ante intervenciones del Cuerpo de Bomberos.

## **SAMUR**

Durante al año 2022 la Subdirección General SAMUR- PC ha recibido un total de 254 **felicitaciones** que han sido gestionadas por el servicio. Estas felicitaciones han generado un total de 602 notificaciones personalizadas, cuyos destinatarios han sido 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 (90) han tenido entrada a través de la encuesta telemática demandante / paciente.

De las 254 felicitaciones gestionadas, 63 no han sido dadas de alta en el SYR por diversos motivos.

Tras conversación mantenida con la Subdirección General a finales del 2021, en esta División analizamos las felicitaciones y las dividimos en dos grandes grupos:

1. Las que comportan intervenciones destacadas
2. Felicitaciones habituales

Las intervenciones destacadas en el año 2022 han generado 3 felicitaciones que recibieron una carta personalizada de la Subdirectora General SAMUR-PC a todos y cada uno de los intervinientes en el suceso. Las felicitaciones habituales generan un correo electrónico del departamento que gestiona las SyR, dirigido a los interesados. En todos los casos reproducimos íntegramente el texto que nos envía el ciudadano respecto a la felicitación.

Durante el año 2022 la Subdirección General SAMUR-PC, ha recibido 135 **reclamaciones**. Todas ellas han sido gestionadas. Del total de las 135 reclamaciones recibidas, 92 no se han considerado como reclamaciones contra nuestro servicio por los motivos siguientes:

- 1 estaba reiterada por no estar el ciudadano conforme con la respuesta.
- 56 no eran competencia de SAMUR-PC.
- 5 internas del servicio.
- 8 duplicadas.
- 2 solicitaban el informe de asistencia.
- 20 procedían de la encuesta telemática de satisfacción, y no fueron tramitadas una vez estudiadas.

Por todo ello concluimos que en la Subdirección General SAMUR- PC durante el año 2022 se han recibido un total de 43 reclamaciones que afectaban directamente a SAMUR-PC. El tiempo medio de contestación desde su entrada hasta su remisión para validación, de todas las reclamaciones dirigidas a SAMUR-PC ha sido de 8,08 días. Las causas o motivos de estas reclamaciones han sido:

### Información de Firmantes del Documento



- 13 percepción de mala asistencia.
- 15 percepción de mal trato humano.
- 4 percepción de excesivo tiempo de respuesta.
- 3 percepción de Problemas para trasladar al paciente al hospital.
- 3 genéricas de ruidos de sirenas. En 2202 han sido en 2 ocasiones de la base 25 y en 1 ocasión de la base 18.
- 5 otros motivos.

La primera causa de las reclamaciones de este año se corresponde con la percepción por parte de los pacientes de mal trato humano. La segunda causa es la percepción de mala asistencia sanitaria, y la tercera la percepción de excesivo tiempo de respuesta.

Las reclamaciones que afectan a las unidades de soporte vital básico, en general, son percepción de mal trato humano y por percepción de problemas para trasladar al paciente 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.

Llama la atención que la mayor parte de reclamaciones fueron desestimadas por entender que no estaban suficientemente fundamentadas y deberse más bien a percepciones subjetivas del reclamante.

Como recomendaciones del departamento gestor de las SyR, tal vez sería bueno aprovechando alguna formación de los técnicos hacer un repaso de la actuación general: saludo y presentación, solicitud de permiso para realizar técnicas e identificarse adecuadamente.

Además, habría que hacer especial hincapié en la problemática derivada de las altas por unidades de SVB. En el caso de las unidades de SVA tal vez se pueda hacer alguna reflexión acerca de las altas electivas de modo que estas se hagan hasta donde sea posible con el acuerdo del paciente.

De las reclamaciones estimadas ninguna revestía auténtica gravedad.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### BOMBEROS

Cada vez que se recibe una SyR Bomberos, se analiza la misma en profundidad, con la intención de determinar las causas que la han originado, procediendo a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada (siempre que este dato se haya incluido en el escrito de la reclamación) y de este modo obtener conocimiento detallado de los hechos, ya que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada, y después,

#### Información de Firmantes del Documento



siempre que proceda, y ofreciendo las correspondientes disculpas, nos ponemos en contacto con los responsables de los parques afectados mediante el correspondiente escrito, para que desde allí, y de primera mano, se pueda hacer conocedor al personal de la situación generada, y tratar de evitar que se reitere el problema.

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.

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.

Una vez contestada la SyR al ciudadano que la planteó, paralelamente se elabora de forma interna una nota que se dirige a los lugares donde se originaron las circunstancias que motivaron la SyR, o a las personas afectadas, con la intención de evitar en la medida de lo posible la recurrencia de hechos o conductas, y que se puedan plantear 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 tomen las medidas necesarias para reconducir las situaciones reclamadas. Normalmente se hacen recordatorios de las normas, principalmente en los relevos de turnos y también con charlas a todos los bomberos implicados, y en algunas ocasiones se procede a la emisión desde Jefatura del Cuerpo de Ordenes del Cuerpo o Notas Informativas alusivas a la situación detectada.

También 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 ello, están las relacionadas con la prevención de incendios o con sus riesgos, escritos que son trasladados a la Inspección de Prevención del cuerpo para, con su respuesta, elaborar la contestación.

En caso necesario, se procede a obtener información para su resolución a los entes competentes y, si es el caso, 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, para la correspondiente inclusión de esta en el expediente personal de los felicitados.

## SAMUR

Para mejorar la asistencia y la valoración del concepto de trato humano recogida en la encuesta de percepción de pacientes, se han realizado diversas acciones formativas encaminadas a poner el foco en la humanización de la asistencia para todos los profesionales sanitarios. Se han realizado sesiones de casos clínicos (SVB) en las que se ha informado sobre las indicaciones de traslado al hospital o alta voluntaria.

### Información de Firmantes del Documento



Se ha creado un grupo de trabajo, para el desarrollo del Código de Conducta en el que se exponen los valores de SAMUR, se revisan los derechos y deberes de los pacientes y usuarios, y se identifican las normas y conductas éticas y profesionales que deben marcar las asistencias de SAMUR con los pacientes, intervinientes, etc.

Desde 2021 y de forma continuada se está realizando un proceso de comunicación de las respuestas de la encuesta de percepción de usuarios (demandantes y pacientes) a los intervinientes, para sensibilizarles sobre lo que perciben los usuarios de su trabajo y las posibilidades de mejora, así como de las quejas sobre diagnósticos no correctos en caso de altas en el lugar (SVA) que condicionaron traslado al hospital posteriormente.

Desde el departamento de Calidad Asistencial, cuando reciben una reclamación, se ponen en contacto con los intervinientes, les comentan la reclamación y les solicitan un informe sobre el aviso tanto de forma verbal como por escrito que nos es remitido. Asimismo, en algunos casos se hace necesario tras la lectura de los informes volver a reunirse con ellos con el fin de aclarar algunos puntos y en su caso corregir problemas.

El departamento gestor de las SyR 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.

Además, en las sesiones clínicas, principalmente las dirigidas a TATS, al final de las mismas, se suelen comentar las incidencias detectadas, sobre todo las referidas al trato al paciente y percepciones de mala asistencia.

Durante este año y el próximo, los colectivos de medicina y enfermería tendrán una formación obligatoria sobre Seguridad Clínica con el objetivo entre otros de reconocer la cultura de seguridad como un ítem de calidad asistencial.

### 3. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

#### **BOMBEROS**

Sobre el seguimiento y evaluación de las acciones llevadas a cabo, tenemos que explicar que cada vez que se produce una reclamación, independientemente de la materia de que se trate (intervenciones, ruidos y molestias en parques, prevención, etc.), llevamos a efecto un protocolo de comunicación con los mandos responsables de los parques, jefatura y dotaciones con la finalidad de que sean los primeros conocedores de aquellas reclamaciones que les afectan directamente. Esto ha hecho que durante este año han disminuido las reclamaciones presentadas, pasando de 41 durante el año 2021 a las 30 de este año 2022.

#### Información de Firmantes del Documento



Tenemos que recalcar que, siempre que la ciudadanía indique su teléfono en la reclamación o sugerencia, nos ponemos en contacto con ellos con el objeto de entablar una conversación y saber con más detalle el motivo de su reclamación, y sobre todo para darles aclaraciones o una información del asunto mucho más minuciosa, bastando en muchos casos con esta acción para dar satisfacción a la reclamación planteada.

Desde la Unidad Gestora, hablamos directamente con los mandos responsables para darles a conocer cómo se gestionan las reclamaciones de nuestros ciudadanos, qué medidas se toman y qué grado de difusión tienen las mismas.

Durante este año 2022, como medida a destacar, y ante la reiteración de hechos que se estaban produciendo relativos al parque 6º de Bomberos, se procedió a convocar a todos los mandos responsables de los distintos turnos a una reunión conjunta para informarles y tratar este tema, tras la cual han disminuido drásticamente las reclamaciones relacionadas con el citado parque de bomberos.

Todas aquellas reclamaciones referidas a actuaciones en siniestros se explican con detalle al ciudadano para que sepa cómo trabajamos y en base a qué procedimientos. De esta forma, entienden perfectamente situaciones que antes no llegaban a comprender. En los casos en que en la SyR en realidad se solicita una información, ésta se anticipa telefónicamente, sin perjuicio de la posterior respuesta por escrito.

Entendemos que se podría hacer un análisis más profundo en cuanto a la cultura ciudadana y tratar de mejorar la formación al personal respecto de estos temas de convivencia y relaciones con la ciudadanía, y para ello, sería necesario incluir esta materia entre los planes formativos tanto de nuevo ingreso como de reciclaje de todo el personal del Cuerpo de Bomberos.

Hay que señalar que también se realizan contestaciones a las preguntas y alusiones que nos hacen a través de las RRSS del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente en Facebook, Twitter e Instagram, pues se constituyen como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar información sobre nuestro Servicio.

Por último, en cuanto a las felicitaciones, mencionamos que durante 2022 hemos recibido 12 a través del sistema de SyR, aunque son mucho más numerosas las recibidas vía RRSS o correo electrónico, tanto de Jefatura como de la Unidad de Comunicación; no se hace estadística con ellas, puesto que las mismas constituyen un número elevado y son realizadas de forma muy variada.

Como resumen final, solo queda constatar la mejora en cuanto al número de SyR recibidas durante este año, pasando de las 41 reclamaciones presentadas en 2021 a las 30 del 2022, manteniéndose las 6 Sugerencias del 2021 en el 2022, y alcanzando las 12 felicitaciones en 2022 cuando en el 2021 se recibieron 6.

En todo caso, Bomberos seguirá con las medidas adoptadas, potenciándolas si cabe aún más, con la finalidad de prestar cada vez un mejor servicio en la Ciudad de Madrid.

Información de Firmantes del Documento

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 19:15:20  
CSV : 1RGA56PME7GIOEK4



## SAMUR

De las 43 reclamaciones que han afectado a SAMUR-PC, 27 fueron desestimadas por no tener base o fundamento tras la oportuna investigación. Todas ellas se consideraron como actuación correcta. Las otras 16 fueron estimadas al entender que estaban fundamentadas y que teníamos algún tipo de responsabilidad en lo que se reclamaba.

Con relación a las medidas adoptadas, de las 16 reclamaciones estimadas, 8 generaron una reunión con la dotación afectada para informarles acerca de la reclamación y de la forma de proceder en el futuro. 8 dotaciones además fueron reconvenidas al entender que la reclamación revestía cierta gravedad.

Ninguna fue considerada de realizar un apercibimiento a los actuantes.

Además, tanto el departamento de Normativas de Calidad como el departamento de Calidad Asistencial son informados puntualmente de cada reclamación recibida, realizándose por el departamento que gestiona SyR sugerencias acerca de actividades correctoras de los motivos de las reclamaciones hacia los diversos colectivos.

ENRIQUE LÓPEZ VENTURA  
DIRECTOR GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL  
*Firmado electrónicamente*



### Información de Firmantes del Documento



ENRIQUE LÓPEZ VENTURA - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 19:15:20  
CSV : 1RGA56PME7GIOEK4



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID



1V009CM74A3SRIEL



### Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/03/2023 13:17:45  
CSV : 1V009CM74A3SRIEL





Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/03/2023 13:17:45  
CSV : 1V009CM74A3SRIEL



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 2021, 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: de acuerdo a las Áreas de Actividad y los diferentes bloques de división, que, mediante las diferentes submaterias, permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022 y las actuaciones ejercidas para mejorar los servicios.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022, así como los diferentes planes y actuaciones.
- **Análisis de la encuesta 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 durante el año 2022.

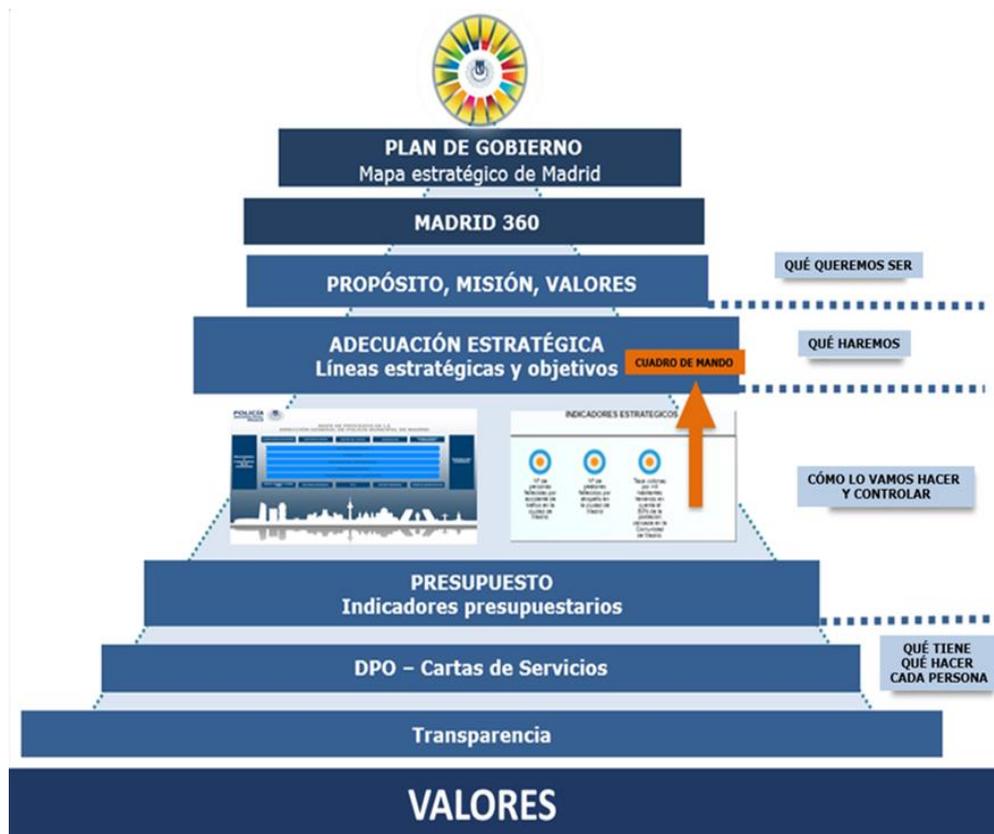
### Propósito del sistema de SyR en La Dirección General de Policía Municipal de Madrid.

Los sistemas SyR, está 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.

Este sistema se incorpora como herramienta que permite mejorar el modelo de alineación estratégica, que está basado en un modelo de gestión excelente:



1V009CM74A3SRIEL



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 proceso policiales, y además de atender las mismas 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 de forma interna el proceso de gestión, 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.
- En caso de tratarse de una demanda de servicios que necesite un tratamiento en el tiempo, se asigna a la Sección de Coordinación de Policía Comunitaria, como responsable de la recepción, gestión y propuesta de las contestaciones que se hayan incorporado en el SAC - PM, de aquellas solicitudes susceptibles de ser tratadas mediante este sistema.
- 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 indistinto, se dividen para que se pueda dar una respuesta integral.



- En ocasiones se produce la no admisión de solicitudes por no cumplir las condiciones establecidas para su gestión, habitualmente escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica.
- 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.

De 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:

- ✓ Total, de expedientes
- ✓ Causas
- ✓ Motivos
- ✓ Desglose por Comisarías y Unidades
- ✓ Tiempos de Respuesta
- ✓ Felicitaciones
- ✓ Datos de encuesta a personas usuarias del sistema
- ✓ Fuentes de Información

De continua, se incorporan aquellas consideraciones y/o áreas de mejora que permitan mejorar el proceso de gestión y/o la prestación del servicio prestado a la ciudadanía

Precisamente una mejora de servicios que se alinea con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, tal y como se plantea en el propósito de la organización y que está encaminado a establecer nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura, a través de un modelo integral de seguridad, estableciendo un marco genérico de actuaciones que permitan orientar y alinear las actuaciones policiales reactivas e inmediatas, con la previsión y planificación mediante una visión proactiva, que permita hacer 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 el 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. Covid
7. Felicitaciones
8. Sugerencias





ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SYR
SEGURIDAD	ATENCIÓN CIUDADANA	Falta de presencia policial Desacuerdo con el servicio prestado por agentes Desacuerdo con el trato recibido de los agentes Atención en 092
	CONVIVENCIA	Ruidos de locales, vía pública, vecinales Consumo de alcohol en vía pública Infracciones a la OO.MM. Venta ambulante Molestias relacionadas con perros y otros animales Conductas incívicas Infracciones por obras Inspección de locales Grafitis
	SEGURIDAD CIUDADANA	Robos Tráfico y consumo de estupefacientes Vandalismo Reyertas Ocupación de domicilios Otros delitos
	SEGURIDAD VIAL	Estacionamientos indebidos Retenciones de tráfico Infracciones al tráfico y seguridad vial
	SERVICIOS ESPECIALES	Eventos religiosos Eventos culturales Eventos IFEMA Eventos en Estadios Deportivos Carreras populares
	FELICITACIONES	Felicitaciones por el servicio recibido
	SUGERENCIAS	Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales
	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Información en diversas materias solicitada por la ciudadanía.



1V009CM74A3SRIEL

## Información de Firmantes del Documento



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

- 1. Convivencia vecinal.** Recoge todas aquellas molestias que vecinos ocasionan a otros/as por diferentes causas entre las que destacan:
  - Consumo de alcohol en la vía pública y consecuencias de ruido y suciedad.
  - Quejas sobre los dueños de perros por la no recogida de excrementos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa/bozal.
  - Molestias ocasionadas por ruido:
    - Entre vecinos y vecinas, en el interior de las viviendas: fiestas particulares, música, obras, ladridos, etc.
    - Desde el interior de locales (LEPAR) y por su clientela en la vía pública.
  - Molestias en parques y zonas de recreo.
  - Problemas con colonias felinas
  - COVID 19:
    - Asuntos asimilables y relacionados con los diferentes protocolos fundamentalmente por uso obligatorio de mascarillas en diferentes contextos.

Destacaron, el número de SyR, por temas relacionados con aspectos de convivencia recibidas, en el entorno de la Plaza de Lavapiés y Nelson Mandela, para lo que se establecieron actuaciones y seguimiento mediante procedimientos SAC - PM, con objeto de dar solución a las mismas.

Dichas problemáticas igualmente se incluyeron dentro de las actuaciones planificadas en los patrullajes programados de la Comisaría Integral, incrementando la presencia policial y la vigilancia de las zonas, de acuerdo con los compromisos establecidos en la Carta de Servicios de Policía Municipal de Madrid.

- 2. Seguridad ciudadana.** Referidas a hechos delictivos:
  - Solicitudes de mayor actuación contra el tráfico de drogas y estupefacientes en la vía pública y venta de alcohol.
  - Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.

Destacaron, el número de SyR, por temas relacionados con aspectos de seguridad ciudadana recibidas, en el entorno de la Plaza Nelson Mandela, Plaza Arturo Barea y Plaza Ministriles, estableciéndose seguimientos mediante procedimientos SAC - PM, con objeto de su resolución.

- 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 los estacionamientos indebidos.

### Información de Firmantes del Documento



- Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.
- Reclamaciones por problemáticas en las entradas y salidas de colegios, especialmente en los colegios de Moratalaz Gredos San Diego o el Highland de Hortaleza.

**4. Atención Ciudadana.** Que se refieren a las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con el servicio prestado.
- Quejas por el trato inadecuado percibido
- Falta presencia policial

**5. Servicios Especiales.**

- Eventos religiosos
- Eventos culturales
- Eventos IFEMA
- Eventos en Estadios Deportivos
- Carreras populares

**6. Sugerencias.**

- Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales

**7. Petición de información.**

- Información en diversas materias solicitada por la ciudadanía.

**8. Felicitaciones.**

- Felicitaciones por actuaciones concretas





## Resumen resultados cualitativos y Cuantitativos por Comisarías Integrales de Distrito.

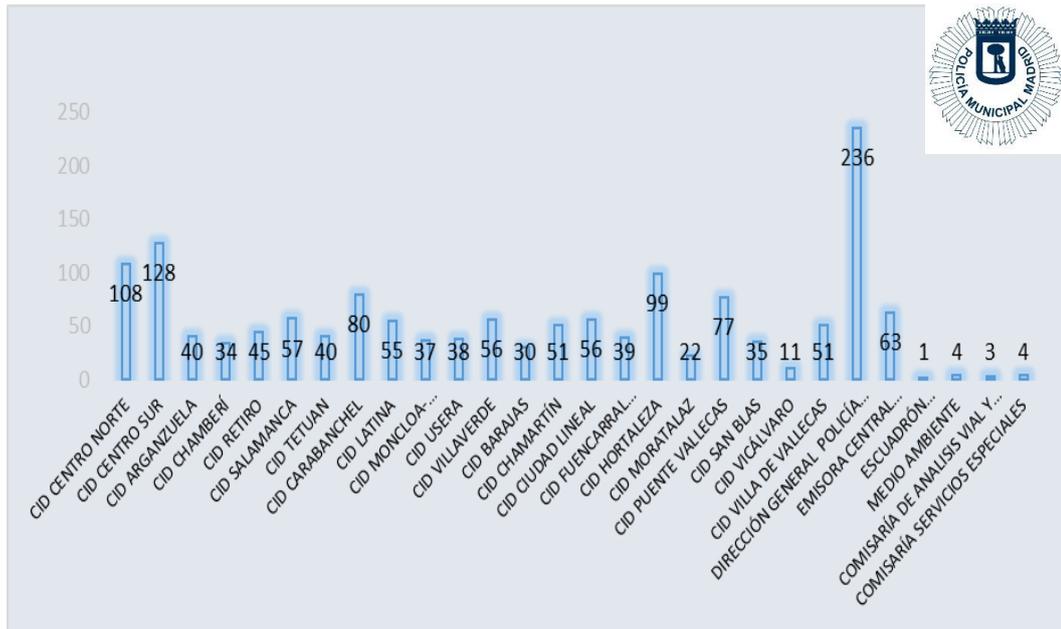
SYR CONTESTADAS POR COMISARÍAS AÑO 2022	
CID CENTRO NORTE	108
CID CENTRO SUR	128
CID ARGANZUELA	40
CID CHAMBERÍ	34
CID RETIRO	45
CID SALAMANCA	57
CID TETUAN	40
CID CARABANCHEL	80
CID LATINA	55
CID MONCLOA- ARAVACA	37
CID USERA	38
CID VILLAVERDE	56
CID BARAJAS	30
CID CHAMARTÍN	51
CID CIUDAD LINEAL	56
CID FUENCARRAL - EL PARDO	39
CID HORTALEZA	99
CID MORATALAZ	22
CID PUENTE VALLECAS	77
CID SAN BLAS	35
CID VICÁLVARO	11
CID VILLA DE VALLECAS	51
DIRECCIÓN GENERAL POLICÍA MUNICIPAL	236
EMISORA CENTRAL Y VEDEOANALISIS	63
ESCUADRÓN Y CABALLERÍA	1
MEDIO AMBIENTE	4
COMISARÍA DE ANALISIS VIAL Y URBANO	3
COMISARÍA SERVICIOS ESPECIALES	4
<b>TOTAL</b>	<b>1500</b>



1V009CM74A3SRIEL

## Información de Firmantes del Documento





ANUAL 2022	COMISARÍA ZONA 1	
COMISARÍAS	CID CENTRO NORTE	CID CENTRO SUR
	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	17	23
CONVIVENCIA	30	25
SEGURIDAD CIUDADANA	0	2
SEGURIDAD VIAL	6	7
SERVICIOS ESPECIALES	5	4
SUGERENCIAS	6	6
FELICITACIONES	19	13
NO ADMITIDAS	25	48
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>128</b>

ANUAL 2022	COMISARÍA ZONA 2				
COMISARÍAS	CID ARGANZUELA	CID CHAMBERÍ	CID RETIRO	CID SALAMANCA	CID TETUAN
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	7	7	8	9	3
CONVIVENCIA	6	8	9	16	16
SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	0	0	0
SEGURIDAD VIAL	4	3	5	2	1
SERVICIOS ESPECIALES	1	1	2	4	0
SUGERENCIAS	2	1	1	1	0
FELICITACIONES	6	7	5	11	6
NO ADMITIDAS	14	7	15	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>40</b>

Información de Firmantes del Documento

PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/03/2023 13:17:45  
 CSV : 1V009CM74A3SRIEL





ANUAL 2022	COMISARÍA ZONA 3				
COMISARÍAS	CID CARABANCHEL	CID LATINA	CID MONCLOA-ARAVACA	CID USERA	CID VILLAVERDE
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	19	7	11	4	11
CONVIVENCIA	16	8	5	6	11
SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	1	1	1
SEGURIDAD VIAL	15	11	4	4	3
SERVICIOS ESPECIALES	3	0	2	0	0
SUGERENCIAS	3	2	0	3	4
FELICITACIONES	7	9	7	3	9
NO ADMITIDAS	17	18	7	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>56</b>

ANUAL 2022	COMISARÍA ZONA 4				
COMISARÍAS	CID BARAJAS	CID CHAMARTÍN	CID CIUDAD LINEAL	CID FUENCARRAL - EL PARDO	CID HORTALEZA
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	9	11	9	15	12
CONVIVENCIA	1	14	11	4	8
SEGURIDAD CIUDADANA	1	0	0	0	0
SEGURIDAD VIAL	5	3	8	9	17
SERVICIOS ESPECIALES	6	9	1	0	5
SUGERENCIAS	1	2	3	4	26
FELICITACIONES	4	3	8	7	4
NO ADMITIDAS	3	9	16	15	27
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>39</b>	<b>99</b>

ANUAL 2022	COMISARÍA ZONA 5				
COMISARÍAS	CID MORATALAZ	CID PUENTE VALLE	CID SAN BLAS	CID VICÁLVARO	CID VILLA DE VALLECAS
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	6	16	0	0	5
CONVIVENCIA	3	15	6	3	5
SEGURIDAD CIUDADANA	0	1	0	1	0
SEGURIDAD VIAL	10	11	3	2	5
SERVICIOS ESPECIALES	0	0	3	0	0
SUGERENCIAS	0	5	0	2	1
FELICITACIONES	0	12	4	1	4
NO ADMITIDAS	3	17	19	2	31
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>77</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>51</b>

ANUAL 2022	OTRAS DEPENDENCIAS					
COMISARÍAS	DIRECCIÓN GENERAL POLICÍA MUNICIPAL	EMISORA CENTRAL Y VEDEOANÁLISIS	ESCUADRÓN Y CABALLERÍA	MEDIO AMBIENTE	COMISARÍA DE ANÁLISIS VIAL Y URBANO	COMISARÍA SERVICIOS ESPECIALES
	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR	SYR
ATENCIÓN CIUDADANA	40	61	1	0	0	0
CONVIVENCIA	49	0	0	2	0	0
SEGURIDAD CIUDADANA	5	0	0	0	0	0
SEGURIDAD VIAL	41	0	0	2	1	0
SERVICIOS ESPECIALES	3	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	17	0	0	0	2	0
FELICITACIONES	12	2	0	0	0	4
NO ADMITIDAS	69	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



1V009CM74A3SRIEL

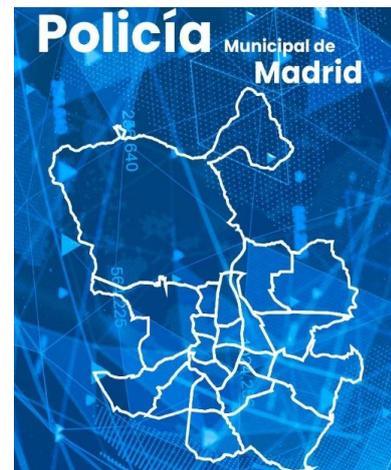
## 2. Apartado. Medidas y acciones ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### Con relación al sistema y procedimiento año 2022:

- Se desarrolló la modificación de la Instrucción 02/2010/APN, (aprobándose la Instrucción nº 2/2023/UCTAD exclusiva aprobada en febrero de 2023), de gestión interna para reducir trámites tiempos de espera, agilizando los procedimientos actuales.
- Se implementó un informe tipo para todas las Unidades del Cuerpo, con objeto de homogeneizar los datos, y respuestas a la ciudadanía.
- Se actualizó la clasificación y categorización, alineando las categorías de clasificación del Sistema SyR, con la "Instrucción número 6/2019/UPN de Respuesta Integral de sucesos - CISEM".
- Se desarrollaron comunicaciones de coordinación con las personas gestoras de las diferentes Unidades del Cuerpo del Sistema SyR y SAC\_PM.
- 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 a la prestación de servicios con un enfoque de orientación y excelencia a la ciudadanía.
- Se participó 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 el Ayuntamiento, 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, 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.
- 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.



### Con relación a la prestación de servicios.



- Se ha actualizado 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.
- Se desarrollaron campañas preventivas para la mejora de la seguridad vial.
- Se realizaron campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensuciasen la vía pública.
- Controles y mediciones para identificar e 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 las aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad. Una programación mediante los patrullajes programados, que permitió 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 2022 permitió vacantes e ir adecuando los recursos humanos al propósito establecido en la Organización y al objetivo o meta establecido en los Acuerdos de la Villa.
- Se optimizó la atención de requerimientos telefónicos no urgentes.
- La RR SS, permitieron trasladar información incrementar la sensibilización y concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal a través de las redes sociales.
- Mantenimiento de una comunicación sistemática con las AA.VV. de todos los distritos.
- Mejoras en la atención de los servicios y demandas no urgentes a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- 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, tásers).
- Impulso en la vigilancia proactiva mediante CCTV, a través de la Unidad de Videoanálisis.
- Adecuación estratégica en un modelo de seguridad integral.
- Desarrollo de las competencias de las y los agentes de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.
- Actuaciones frente a la pandemia orientadas a la prevención de la salud.
- Comunicación con la ciudadanía en un proceso participativo de corresponsabilidad de seguridad.
- Prestación de atención a las personas y colectivos vulnerables.
- Mantenimiento de compromisos sobre los servicios a través de las dos Cartas de Servicios, en un proceso de mejora continua, que permitió la renovación de las certificaciones.

## Información de Firmantes del Documento



Además de todas estas actuaciones prioritarias, se ha continuado con las siguientes:

- 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 accidentes de tráfico, siendo habitualmente primeros actuantes en la asistencia realizando los partes de accidentes, colaborando con la unidad de especialización 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 el Cuerpo Nacional de Policía para el desarrollo de actuaciones conjuntas.
- Desarrollo de Planes especiales en grandes concentraciones de personas (campana de Navidad) y, en especial, protección de los espacios socio-escolares y los destinados a colectivos vulnerables.
- Cooperación en los conflictos privados cuando se ha 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 del CNP
- Entre otras....

### PROPUESTAS 2023

- Aprobar la Carta de Servicios de Seguridad Vial.
- Una vez recibido el Diploma que acredita el Nivel de Excelencia CAF 400 - 499, desarrollar las acciones de mejora e implementar el plan de comunicación.
- Desarrollo del Plan de Seguridad Vial.
- Adecuación de las políticas de seguridad pública en el marco de la estrategia policial.
- Adecuar las Cartas de Servicios a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- Atender las demandas y mejorar los tiempos de respuesta en situaciones de emergencia.
- Desarrollar acciones que permitan 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.

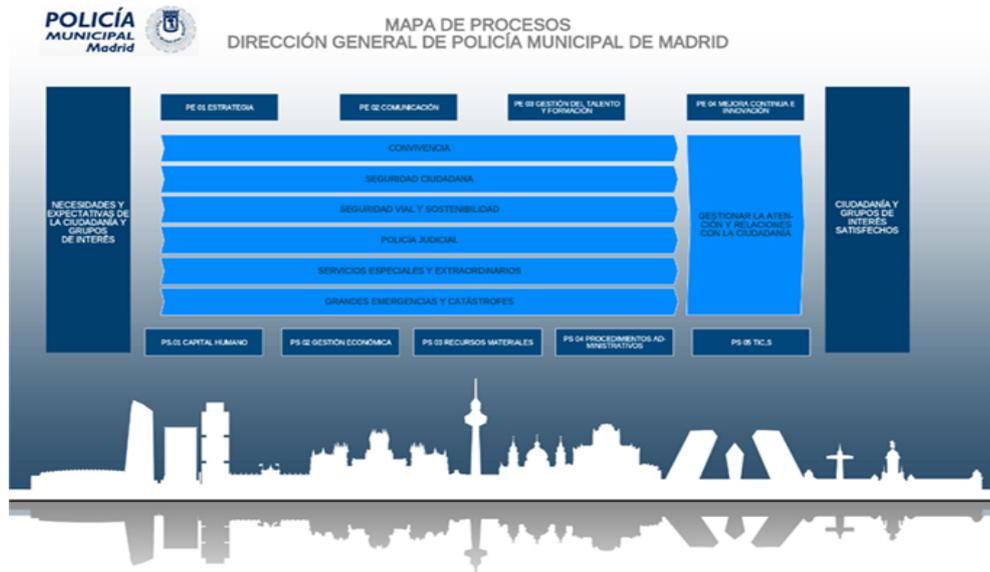
#### Información de Firmantes del Documento





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

La evaluación de los resultados, muestra el avance en el propósito de mejora permanente del servicio que se presta a la ciudadanía, entre ellos se destaca el trabajo realizado para la alineación estratégica y la actualización y reingeniería del Mapa de procesos, que ha permitido definir 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 con todas las partes interesadas con una visión clara en la atención a la ciudadanía, tal y como se muestra en la siguiente figura:



1V009CM74A3SRIEL



Se han realizado en el marco del Mapa de proceso 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	
2022	16

PROCEDIMIENTOS	REVISADOS	MODIFICADOS
2022	47	108

En los siguientes cuadros se muestran algunos de los resultados y de las medidas operativas implementadas durante el pasado año 2022.

<b>TOTAL INCIDENTES ABIERTOS IRIS</b>	<b>581.695</b>
---------------------------------------	----------------

MEDIA DE INDICATIVOS POR TURNO	AÑO 2022
<b>TURNO DE MAÑANA</b>	<b>286</b>

MEDIACIONES (SERVICIO DE AGENTES MEDIADORES UNID`S)	AÑO 2022
MEDIACIONES SOLICITADAS	141
MEDIACIONES OFRECIDAS	0

RELACIÓN ENTRE PLANTILLA TOTAL DEL CUERPO E INDICATIVOS EN SERVICIO	AÑO 2022
MEDIA DE EFECTIVOS TOTALES	5506
TOTAL DE PATRULLAS PUESTOS EN SERVICIO	141 <sup>242513</sup>

Información de Firmantes del Documento





<b>TURNO DE TARDE</b>	<b>270</b>
<b>TURNO DE NOCHE</b>	<b>100</b>

<b>SEGURIDAD VIAL: SESIONES DE EDUCACIÓN VIAL</b>	<b>AÑO 2022</b>
Educación Infantil	490
Educación Primaria	6204
Educación Secundaria	2317
Bachillerato	279
Formación profesional	229
Parque Infantil	888
Otras	238
<b>TOTAL SESIONES</b>	<b>10645</b>

<b>SEGURIDAD VIAL ACCIDENTES - LESIVIDAD</b>	<b>AÑO 2022</b>
<b>ACCIDENTES CON VÍCTIMAS</b>	<b>9300</b>
Personas heridas leves	10906
<b>SERVICIOS ESPECIALES Y PROGRAMADOS</b>	<b>AÑO 2022</b>
Representaciones y actuaciones	1
Espectáculos deportivos	208
Espectáculos culturales	129
Ferias, congresos y exposiciones	34
Celebraciones populares	282
Actos religiosos	51
Actos protocolarios	58
Manifestaciones/concentraciones	352
Servicios a personalidades	412
Otros servicios especiales	419
<b>TOTAL</b>	<b>1946</b>





ACTUALIZACIÓN RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN	
ANUALIDADES	2022
Nº DE CURSOS	236
Nº DE PARTICIPANTES	4.943
Nº DE HORAS DE FORMACIÓN	97.652

En el marco de eficacia operativa relacionado con el sistema, se han obtenido los siguientes resultados, donde se muestran unos excelentes datos sobre los plazos de contestación, teniendo en cuenta que el tiempo de asignación se ha visto aumentado significativamente desde el mes de mayo con un tiempo medio de asignación de retraso superior a 30 días.

2022	<16 días	<31 días	≥ 30 ≤ 60 días	TOTAL
<b>% SYR CONTESTADOS</b>	<b>826</b>	<b>408</b>	<b>266</b>	<b>*1500</b>
	<b>55 %</b>	<b>27%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

\*Datos extraídos de PLATEA incluidas las inadmitidas

**Firma electrónica**  
**Pablo Enrique Rodríguez Pérez**  
**Director General de Policía Municipal de Madrid**



1V009CM74A3SRIEL



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

*Resumen año 2022*

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 2022.



1V009CM74A3SRIEL

### Información de Firmantes del Documento



PABLO ENRIQUE RODRÍGUEZ PÉREZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/03/2023 13:17:45  
CSV : 1V009CM74A3SRIEL



## INFORME RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2022)

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 la Policía Municipal. (Metodología, Anexo I)

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. El número de encuestas remitidas ha sido de 963.

Las respuestas obtenidas ascienden a 206 (21,39%), de las que el 8,25% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 23,30% con la seguridad vial, un 35,92% se refería a temas de convivencia, el 22,82% a la calidad del servicio prestado y por último, un 19,42% 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 42,72% puntúa entre 7 y 10, el 17,48% entre 5 y 6 y el 38,83% otorga una nota inferior a 5, mientras que el 0,97% no sabe o no contesta.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 55,01% en 15 días o menos, del 27,39% entre 16 y 31 días, y del 17,60% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 40,29% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 14,56% entre 5 y 6 y el 43,20% entre 0 y 4. El 1,94% no sabe o no contesta.

Sobre la claridad en la contestación, utilizando un vocabulario comprensible, el 52,91% la valora entre 7 y 10, el 9,71% entre 5 y 6 y el 34,95%, por debajo de 5, manifestando que no sabe o no contesta el 2,43%.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 31,55% puntúa entre 7 y 10 y el 11,17% entre 5 y 6, mientras que el 54,85% se manifiesta entre 0 y 4. El 2,43% no sabe o no contesta.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 29,13% 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 35,92% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 10,68% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 51,94% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4, mientras que el 1,46% no sabe o no contesta.
- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 54,85% la contemplan entre 0 y 4, el 8,74% entre el 5 y el 6 y el 24,27%, por encima de 7. El 12,14% no sabe o no contesta.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 56,31% *versus* 43,69%.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 29,13% de los casos; en el 33,50% fue la esperada y se muestra peor en el 34,95%. Por otro lado, el 2,43%, no saben o no contestan.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 34,95% aprecia una mejora, el 31,55% lo encuentra predecible y el 29,13% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 4,37% no sabe o no contesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 23,30% manifiesta que es mejor de la esperada, el 17,96% opina que igual, el 53,40% peor y el 5,34% 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 25,73%, 24,27% y 49,03% respectivamente. El 0,97% no sabe o no contesta.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 37,86% manifiesta su intención de hacerlo, el 11,65% probablemente si lo realice, el 11,65% no está seguro, el 20,87% probablemente no y el 17,96% no tiene intención de hacerlo.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 47,09% manifiesta su intención de hacerlo, el 11,65% probablemente si lo realice, el 15,05% no está seguro, el 15,53% probablemente no y el 10,68% no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 66,99% han sido hombres y el 33,01% han sido mujeres.

En cuanto al rango de edad de los participantes, el 2,91% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 31,55% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 52,43% entre los 45 y 64 años, y el 13,11% son mayores de 65 años.



Respecto a la nacionalidad, el 98,54% han manifestado ser españoles, el 0,49% son de un país miembro de la UE, mientras que el 0,97% pertenece a algún país fuera de la UE.

Sobre el distrito de residencia en Madrid, el orden de mayor a menor participación ha sido el siguiente:

<b>Fuencarral – El Pardo</b>	4,85 %	Latina	4,37 %
<b>Centro</b>	13,11 %	Retiro	2,43 %
<b>Otros municipios</b>	6,80 %	Salamanca	3,88 %
<b>Villa de Vallecas</b>	3,88 %	Chamartín	5,34 %
<b>Hortaleza</b>	3,88 %	Villaverde	6,31 %
<b>Arganzuela</b>	3,88 %	Moncloa – Aravaca	2,91 %
<b>San Blas - Canillejas</b>	1,94 %	Moratalaz	0,49 %
<b>Tetuán</b>	3,88 %	Puente de Vallecas	7,28 %
<b>Carabanchel</b>	8,74 %	Vicálvaro	1,46 %
<b>Usera</b>	3,88 %	Chamberí	3,40 %
<b>Ciudad Lineal</b>	6,80 %	Barajas	0,49 %

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, estacionamientos, aceras) y observaciones sobre asuntos genéricos como el mal funcionamiento del sistema, solicitud de más efectivos policiales, descoordinación, gestión política y limpieza de calles entre otros.

#### ANEXO I

METODOLOGÍA: Encuesta a través de [www.madrid.es](http://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 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 con valoraciones de mejor, igual o peor.
- 1 de texto libre y
- 9 para datos estadísticos





# ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA  
DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

---

0

### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL CARMEN GONZALEZ FERNANDEZ - SECRETARIA GENERAL TECNICA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2023 13:07:56  
CSV : 1LBBBEO2MDP8NFQT



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 2022, 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 2022.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Los motivos que han determinado la presentación de SyR relacionados con el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte durante el ejercicio 2022, han sido los siguientes:

- Quejas presentadas relacionadas con el servicio prestado por Naviluz.
- Peticiones de asignación de denominación de calles y homenajes a distintas personalidades.
- Quejas relacionadas con el personal, uso y mantenimiento de edificios, instalaciones y otros elementos de titularidad municipal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

No se han detectado deficiencias graves a subsanar.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

No ha sido necesario introducir medidas correctoras.

*Firmado electrónicamente*  
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL  
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE  
M<sup>a</sup> Carmen González Fernández



# INFORME ANUAL | 2022

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS



Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/03/2023 14:03:11  
CSV : 1V0QST363UVSAKFU



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.

**Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

**Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

### Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de centros, cuyo trabajo constituye un eje fundamental en la actividad 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 2022 han visitado los museos municipales 750.489 personas (511.920 en 2021) y las bibliotecas públicas han registrado 1.610.118 (1.188.922 en 2021). Las cifras han mejorado sensiblemente respecto a 2021 si bien no se han alcanzado por completo los niveles pre-pandemia.

Se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la ampliación y mejora de la red de bibliotecas como puede apreciarse en las acciones planteadas en el Plan de Gobierno vigente, que incluye la apertura en marzo de la biblioteca de San Fermín en el Distrito de Usera, realización de los proyectos de las bibliotecas de Villaverde, Las Tablas y Montecarmelo y los proyectos de la biblioteca de Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas y Hortaleza.

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 4 de julio de 2019 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 Memoria de Madrid, Biblioteca Técnica.

Y 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 éstos hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación, sino también como centro que custodia la documentación municipal con valor histórico a efectos administrativos, de transparencia y de investigación.

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: 74  
Reclamaciones: 273  
Felicitaciones: 70  
TOTAL: 417

El centro que más sugerencias/reclamaciones ha recibido es la Biblioteca de La Elipa (68) y el Archivo de Villa es la institución que ha recibido mayor número de felicitaciones (14).

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.

#### **Red de bibliotecas Públicas:**

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2022 un total de 337 SyR.

De estas, 97 (42 reclamaciones + 34 sugerencias + 17 felicitaciones) eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto: horarios, condiciones de préstamo, etc.) y de ellas 7 referidas a petición de nuevas bibliotecas. Además, relacionadas con la normativa a la sala infantil recibimos 5 sobre la edad de acceso de menores no acompañados.

Del análisis por centros concretos cabe destacar aquellas bibliotecas que han recibido más SyR:

BPM La Elipa, 68 SyR (Todas ellas motivadas por un cierre programado que no llegó a producirse).

BPM Eugenio Trías, 21 SyR (Remarcar que la BPM Eugenio Trías tuvo 191.466 visitantes durante el año 2022, según consta en su Memoria Anual).

BPM Iván de Vargas 18 SYR (Teniendo el mismo número de reclamaciones que felicitaciones 9 y 9).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, las incidencias relativas a:



Instalaciones (90). 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, lavabos y limpieza, ruido ambiental...).

Cierres (77). En la categoría destacan las reclamaciones por los cierres motivados por las alertas meteorológicas, que han afectado durante todo el año al Parque de El Retiro, y las obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, que afectan a la Biblioteca David Gistau, así como obras de mejoras en las siguientes bibliotecas: Vallecas, Vázquez Montalbán, Pozo, y Pío Baroja, y averías en las instalaciones como en el caso de Huerta de la Salud.

Observamos que casi la totalidad de estas reclamaciones por cierre, fueron motivadas por el cierre programado que, finalmente no se produjo en la Biblioteca La Elipa.

Actividades y Talleres (47). La actividad contrada desde el Departamento de Bibliotecas llamada "Leyendo cuentos" motivó un número importante de reclamaciones por que no era lo esperado por la ciudadanía. Remarcar la buena acogida del club de lectura virtual: "El Club de los Gatos".

Sala de Lectura (16). Entre ellas, problemas con puestos, salas llenas, robos e instalación eléctrica.

Horarios (8). Por un lado, motivadas por la aplicación del horario estival y por otro lado cuando se producen cierres parciales están relacionados por las características propia composición de la plantilla (personal escaso y reducciones de jornada).

Bibliometro y Bibliored:. En su mayoría motivadas por averías en los buzones de devolución y la solicitud de apertura del Bibliored Corín Tellado (Cagigal)  
Fondos (16): Sobre la actualización de la colección, catálogo bibliográfico, sugerencias de compra y donaciones.

Internet y wifi (13): Sesiones de internet e infraestructura telemática, (claves reservas, puestos, software del equipo)

Página web (8): Contenido actualizado y coherente con las informaciones que se dan en las bibliotecas.

Préstamo e información (14): Posibilidad del servicio de renovación, sanciones, morosidad...

Trato recibido (19): Tanto a nivel de plantilla municipal como servicios de vigilancia y limpieza).

En cuanto a sugerencias, durante este año se han recibido 60, a destacar la solicitud de apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios, la petición de cambio de nombre a algunas bibliotecas, la creación del servicio de renovación de préstamos y sugerencias de nuevos talleres, etc.



Respecto a felicitaciones, a lo largo de 2022 se han recibido un total de 33. Que se pueden desglosar de la siguiente forma: 7 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal; Club de lectura virtual: Club de los Gatos 13; talleres de informática impartidos por el personal de las bibliotecas: 10; 1 sobre asuntos generales; 1 sobre Centros de Interés y 1 sobre recursos virtuales.

#### **Biblioteca Histórica Municipal:**

En la Biblioteca Histórica a lo largo de 2022 se han recibido 12 felicitaciones referidas al servicio de reprografía, búsquedas e información bibliográfica, el trato y la atención recibidos y la satisfacción con las visitas temáticas.

Se han recibido dos sugerencias, una de ella solicitando la compra de bolsas transparentes para que se vea lo que los usuarios meten en la Sala de Investigación.

La segunda solicitaba una mesa de luz que permitiera ver con claridad las marcas de agua de los papeles antiguos. Se atenderá cuando se posible a nivel presupuestario.

#### **Hemeroteca Municipal:**

Se recibieron 5 felicitaciones por el trato y la atención recibida por el personal de la Hemeroteca.

En cuanto a las reclamaciones, solo se recibió una por la demora en la gestión de una donación. Se trata de procedimientos administrativos que requieren un tramitación y cuya solución que culminó en la aceptación, no es inmediata pues requiere una de una serie de pasos inevitables y no dependen de la Hemeroteca.

Se registraron también dos peticiones de relacionadas con búsquedas documentales dentro de la Hemeroteca.

#### **Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

La biblioteca ha recibido 2 felicitaciones por la buena atención del personal durante las visitas guiadas a la Biblioteca. Al tratarse de felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad.

Además, recibió 3 sugerencias:

Sugerencia sobre el sistema de cita previa para que se puedan utilizar las cabinas en días consecutivos y dos horas seguidas si no está ocupadas.

Sugerencia para que se vuelva a habilitar un servicio de reprografía en la Biblioteca. También sugiere la apertura de todas las cabinas y una limpieza más exhaustiva de las mismas.

Sugerencia para que se habiliten más salas de ensayo para batería y el mantenimiento de la que se utiliza en la actualidad.

Recibió también 2 reclamaciones:



por la deficiente insonorización sobre las cabinas de ensayo de la Biblioteca, a la vez que sugiere la reparación de un piano de las cabinas.  
por la cancelación de citas previas para el uso de una cabina de ensayo.

### Archivo de Villa:

El Archivo de Villa ha recibido 14 felicitaciones, 10 reclamaciones y 2 sugerencias.

Por lo que respecta a las felicitaciones, 6 de ellas agradecen los servicios facilitados, así como la ayuda y la amable atención recibida por parte de los funcionarios del Archivo. A ello se añaden 7 más en las que agradecen la iniciativa y buena organización de unas Jornadas que se realizaron en octubre en el Archivo de la Villa y una más por las actividades desarrolladas por el Archivo en la conmemoración del Día de los Archivos.

En cuanto a las reclamaciones, la mayoría (7) hacen referencia a la demora en la entrega de la documentación solicitada, debido a la falta de medios personales y materiales en el Archivo de la Villa y el resto a averías de montacargas, imposibilidad de fotografiar los documentos (puede generar problemas de protección de datos), al funcionamiento del teléfono y a la correcta conservación de los documentos.

### Museos Municipales:

A lo largo de 2022, los Museos Municipales han recibido un total de 19 solicitudes SyR, de las cuales 13 son reclamaciones, 5 son sugerencias y 1 es una felicitación.

De ellas, 9 se refieren al Templo de Debod, 3 a Planetario, 2 a la Imprenta Municipal – Artes del Libro, 1 al Museo de Historia y 4 genéricas dirigidas a la Red de Museos Municipales. Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido resumido en los siguientes ítems:

En cuanto a las reclamaciones, éstas se han referido a:

Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y problemas con el cierre de la Imprenta por problemas técnicos de organización del personal.

Trato recibido por parte del personal (Templo de Debod, Museo de Historia).

Acceso a las instalaciones (control de aforo en el Templo de Debod) e instalaciones deterioradas (Templo de Debod).

Accesibilidad para personas con sillas de ruedas (Templo de Debod).

Sobre el contenido de una proyección del Planetario.

Acceso a información administrativa sobre el IV Premio de Encuadernación Artística.

Solicitud de información sobre un expediente de contratación.

Solicitud de información sobre el Museo Ángel Nieto (no forma parte de la red de Museos municipales).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:



Mejorar la información y el tiempo de espera para acceder al Tempo de Debod, así como la posibilidad de hacer reservas *on line*.

Solicitud de poder recibir las facturas de Planetario de forma electrónica.

Petición de información para localizar un cómic sobre la Duquesa de Osuna editado por el Ayuntamiento.

Propuesta de creación de un nuevo museo sobre la historia de Villaverde Bajo.

Finalmente, se ha recibido una felicitación dirigida al Planetario de Madrid por el trato recibido por parte del personal.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### Red de Bibliotecas Públicas:

Las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son, en resumen, las siguientes:

A pesar del elevado número de reclamaciones recibidas en relación al cierre temporal del turno de tarde de Biblioteca La Elipa, finalmente no se produjo.

Sobre el cierre de las bibliotecas por obras de reforma, estas han finalizado ya a primeros de año y está prevista su próxima apertura. Con respecto a la BPM David Gistau, se mantuvo el punto bibliotecario temporal en el espacio multidisciplinar del CMS Retiro-Salamanca, en la calle Nuñez de Balboa, 40, para dar servicio al público.

Cierres meteorológicos: información actualizada a través de todos los canales habituales. Solo cabe pedir disculpas ya que son cierres obligatorios por alerta atmosférica,

Cierres parciales o totales de bibliotecas, motivadas por incidencias de personal: siempre que se ha podido se ha abordado con la plantilla volante.

Sobre las incidencias recibidas en relación al trato recibido, se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. Si es necesario se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente a la ciudadanía.

Sobre las instalaciones de las redes telemáticas nos hemos puesto en contacto inmediatamente con el IAM para su solución en el menor tiempo posible.

Fondos de la colección: a partir del mes de mayo que entró en vigor el Acuerdo-Marco actual comenzaron a enviarse con regularidad los nuevos fondos a las bibliotecas y Bibliored.

En el último trimestre del año se procedió a equiparar los horarios de sábados y domingos para las bibliotecas que tienen apertura en fin de semana. Con esta medida se consigue dar un mejor servicio al ciudadano.



Se decide suprimir del contrato de talleres actual, la actividad llamada "Leyendo cuentos"

En cuanto a la normativa sobre la edad de acceso a menores no acompañados, se modificó en sintonía con la normativa de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

Las quejas motivadas por las averías en buzones de bibliometro se solucionó en el mes de diciembre

Sobre las renovaciones del préstamo de fondos aunque no podemos dar este servicio, se sigue ofreciendo la posibilidad, como alternativa, de devolución y préstamo del ejemplar si no está reservado.

### **Biblioteca Histórica Municipal**

Se tramitó en 2022 un contrato por procedimiento abierto para la compra de materiales de conservación que resultó desierto y en se volverá a lanzar en 2023, en el que se tendrá en cuenta la compra de bolsas transparentes.

La adquisición de una mesa de luz se valorará su adquisición dependiendo del presupuesto disponible.

Ambas sugerencias se respondieron convenientemente y las felicitaciones se agradecieron y se compartieron con el personal del centro.

### **Hemeroteca Municipal:**

Solo se registró una reclamación por la demora en la gestión de una donación. Se trata de procedimientos administrativos que requieren una tramitación y cuya solución que culminó en la aceptación, no es inmediata pues requiere una de una serie de pasos inevitables y no dependen de la Hemeroteca.

Todas se tramitaron en tiempo y forma, dando gracias por las felicitaciones recibidas y solicitando disculpas en el caso de la reclamación. Las peticiones de información documental se respondieron también adecuadamente.

Las 5 felicitaciones se compartieron con el personal del centro.

### **Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

La biblioteca ha recibido 2 felicitaciones por la buena atención del personal durante las visitas guiadas a la Biblioteca. Al tratarse de felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad.

Además, respecto a las mejoras relacionadas con las 3 sugerencias:

Sugerencia sobre el sistema de cita previa para que se puedan utilizar las cabinas en días consecutivos y dos horas seguidas si no está ocupadas.



En la actualidad ya se pueden ocupar las cabinas dos turnos seguidos si no hay reserva previa. En cuanto al uso en días consecutivos, se está estudiando la posibilidad de hacerlo, de cara al próximo curso.

Sugerencia para que se vuelva a habilitar un servicio de reprografía en la Biblioteca. También sugiere la apertura de todas las cabinas y una limpieza más exhaustiva de las mismas.

Se informa de que en la Biblioteca existe un servicio de reprografía al que se accede a través de una solicitud en la página web. Se le comunica también que las máquinas de reprografía han desaparecido de las bibliotecas por problemas con los derechos de autor. Por otra parte, se abrieron la totalidad de las cabinas una vez se tuvo la seguridad de la higienización para su uso seguro por la pandemia COVID-19. Le informamos de que tenemos constancia de un correcto servicio de limpieza que se incrementó en la etapa mencionada.

Sugerencia para que se habiliten más salas de ensayo para batería y el mantenimiento de la que se utiliza en la actualidad.

Se tendrá en cuenta la sugerencia de habilitar más salas, aunque no se dispone de espacio suficiente por tamaño y por la insonorización que necesita una batería. Se atienden las comunicaciones sobre mantenimiento de este instrumento en el menor tiempo posible.

En cuanto a las 2 reclamaciones:

por la deficiente insonorización sobre las cabinas de ensayo de la Biblioteca, a la vez que sugiere la reparación de un piano de las cabinas.

Se trabaja con el servicio de mantenimiento del edificio en mejorar la insonorización de las cabinas porque somos conscientes de que tienen algunas carencias provocadas por los conductos de aire y por las puertas, aunque es un problema de difícil solución. Se informa de que las reparaciones de pianos se resuelven en el menor tiempo posible tras su comunicación, que puede hacer directamente en la biblioteca.

por la cancelación de citas previas para el uso de una cabina de ensayo.

Se informa de que son cancelaciones puntuales debido a circunstancias imprevistas; se trabaja para que estas no interfieran en el normal desarrollo de las citas para ensayo.

### Archivo de Villa:

En cuanto a las 2 sugerencias recibidas, una la realiza un antiguo trabajador del Archivo de Villa, y en ella hace referencia a cómo mejorar las infraestructuras del Archivo, para la mejor conservación de los documentos. En la otra, un ciudadano quiere confirmar que la información de la web del Archivo de Villa es correcta,



preguntando si se posee en el Archivo de Villa Códices o manuscritos de los siglos XV a XIX.

Sobre acciones correctivas, indicar que, dentro de los medios del Archivo, se intenta mejorar y agilizar los procesos de trabajo para satisfacer todas las solicitudes de información en el menor tiempo posible. Para agilizar tiempos en 2023 se va a adquirir un nuevo escáner ya que se cuenta únicamente con dos máquinas de digitalización para atender todas las solicitudes del Archivo. En resumen, se intenta optimizar los recursos, materiales y humanos.

Respecto al teléfono de cita previa, se está intentando configurar el teléfono para un mejor funcionamiento, si bien la solución depende de IAM y no tanto 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.

La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el acceso al Templo de Debod. Debido al destacado aumento de visitantes después de la pandemia, se han incrementado los tiempos de espera para los visitantes que, además, deben hacerlo al aire libre, con lo que ello implica en las épocas de mayores contrastes de temperatura. Asimismo, y 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. Para poder solventar este problema, se ha solicitado a Informática del Ayuntamiento de Madrid, con carácter de urgencia, la implantación de la reserva de entradas *on line*, proyecto ya previsto con anterioridad.

Debe señalarse que, en 2022, los museos municipales han recibido más de 750.000 visitas, y que se han producido únicamente dos quejas sobre el trato recibido por los usuarios. En ambos casos, los problemas se han originado en el momento de la hora de cierre de los espacios.

En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a los ciudadanos y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

**Por lo que respecta a las bibliotecas**, como puede apreciarse de lo señalado en el punto 2, las reclamaciones que se reciben tienen siempre, además de una respuesta como tal a la persona usuario, una acción de mejora aparejada. Pero ello, claro está,



siempre que resulta posible y oportuno. Por ejemplo, las reclamaciones por cierres de la BPM Eugenio Trías ubicada en el Parque de El Retiro solo pueden ser respondidas pidiendo disculpas ya que se procede al cierre del Parque de manera obligatoria para todos los ciudadanos de Madrid.

Otras, como la referida a la modificación de la edad de permanencia por los niños sin compañía de adulto responsable, se modificaron de inmediato.

Las referidas a cierres puntuales por falta de personal en ciertos momentos del año, son por circunstancias imponderables ya que se está llevando a cabo, con soporte del Servicio de Personal de la SGT del Área y el Área de Hacienda y Personal, una política en dos direcciones, por un lado, la cobertura de vacantes mediante contratación de interinos y por otra, el incremento de las plazas que integran la plantilla volante (pensada y creada para cubrir bajas o faltas de personal puntuales), esta plantilla volante en 2022 se ha incrementado en 6 plazas más que están en proceso de cobertura. Este grupo se creó con 6 plazas y ahora son 18.

Las cuestiones relacionadas con mejoras en las instalaciones se abordan solicitando e insistiendo en la reparación/mejora del equipamiento en cuestión pero esto no es competencia de esta Dirección General por lo que carece de capacidad efectiva de acción, salvo la ya mencionada solicitud o insistencia al órgano competente. De todas formas, las bibliotecas están en continua mejora de sus instalaciones, cabe destacar las obras de ampliación de la biblioteca David Gistau, o las obras de mejora de accesibilidad de la BMP Puente de Vallecas y Pío Baroja en 2022.

Las felicitaciones por su parte, son un enorme aliciente de reconocimiento que sirve a los equipos para incidir en la mejora continua en el ejercicio de sus funciones. En general, en las bibliotecas históricas y en el Archivo de Villa, son más numerosas que las sugerencias o las reclamaciones.

**En relación con el Archivo de Villa**, el principal problema que suscita reclamaciones radica en los tiempos de espera para atender las solicitudes como consecuencia de la necesidad de dotar al Archivo con más medios técnicos y humanos. Ya hemos indicado la compra próxima de un nuevo escáner, la cobertura de vacantes y se está trabajado para optimizar los recursos disponibles y reducir los tiempos de espera de las peticiones de los usuarios.

Las felicitaciones han sido elevadas teniendo en cuenta el número total de expedientes SyR, por lo que entendemos que la valoración del Archivo es positiva y es un aliciente para todo el equipo para seguir mejorando. Además, el Archivo cuenta ya con carta de servicios por lo que se trabaja ya en una dinámica de mejora continua.

En lo tocante a los **Museos Municipales**, como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2022 tienen que ver con el destacado aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello.



En relación con los Museos, debemos valorar 2022 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con la imposibilidad de realizar reservas previas. Esto es un claro indicativo del interés que la ciudadanía muestra por visitar los Museos Municipales y poder disfrutar de las actividades que en ellos se realizan.

Por último, algunas de las solicitudes presentadas exceden las competencias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

**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, como ya hemos dicho, que la resolución de algunas de las solicitudes presentadas excede las competencias de la esta Dirección General, y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

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





# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH



13D6BRG1H91NE1EH



En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa, el Ayuntamiento de Madrid presta diversos servicios en materia de actividad física y deportes principalmente a través de la red de instalaciones deportivas municipales: Centros Deportivos Municipales e Instalaciones Básicas Municipales.

Las instalaciones deportivas municipales son el equipamiento básico que garantiza la prestación de servicios deportivos por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo fundamental es la tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y la prestación de los servicios necesarios, así como fomentar la educación física y el deporte y facilitar la adecuada utilización del ocio.

A través del estudio cualitativo de las sugerencias y reclamaciones recibidas a lo largo del año se pretende analizar las cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con su percepción de la oferta de servicios de actividad física y deportiva, del estado y mantenimiento de los centros y equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones, así como de los programas organizados para la promoción del deporte.

En el presente informe se realiza un análisis cualitativo de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022 en la Dirección General de Deportes en idea de conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios que pueden ser susceptibles de mejora.

El informe aborda las siguientes cuestiones:

I. Análisis de las SyR recibidas durante el año 2022: permite relacionar las causas que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022.

Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

- 1- Instalaciones deportivas
- 2- Actividades deportivas
- 3- Servicios y promoción deportiva

II. Relación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

III. Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

9

#### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH





## I. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022

A lo largo del año 2022 se han recibido un total de 861 solicitudes, un número ligeramente mayor que el año anterior, lo cual es consistente con el incremento de usos deportivos que ha pasado a ser de 13.452.979 en 2021 a 17.943.611 en 2022. De entre ellas, 651 han sido reclamaciones, 196 sugerencias y 14 felicitaciones.

El distrito con más solicitudes ha sido Arganzuela, seguido por Moncloa-Aravaca, Vicálvaro, Retiro y Latina.

De todas las solicitudes recibidas un 73 por ciento están relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas, especialmente con las piscinas de verano y las instalaciones de Cubo Gym, y un 16 por ciento por problemas relacionados con la aplicación informática y la página web.

Este año, han desaparecido casi por completo los motivos que suscitaron la mayoría de las reclamaciones recibidas el año anterior, como fueron la disconformidad con el cambio de modalidad de determinadas clases que pasaron a ser abiertas y los inconvenientes derivados de las restricciones debidas de la pandemia. Si bien se sigue manteniendo un porcentaje de quejas relativas a la obligatoriedad y la dificultad de utilización de la aplicación o la página web para reserva de plazas en piscinas, centros deportivos y clases dirigidas.

### 1- INSTALACIONES DEPORTIVAS: USO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en la Dirección General de Deporte relacionadas con las instalaciones deportivas han sido:

En relación con las piscinas de verano:

- Principalmente por la escasez de piscinas de nado en los meses de julio y agosto.
- El cierre de algunas piscinas, como la de Vicente del Bosque en el distrito de Fuencarral El Pardo, durante algunos meses de la temporada de verano.
- Problemas con a la obtención del QR de las entradas y otros problemas informáticos relacionados con la web y la aplicación.
- Desacuerdo con el procedimiento de venta de entradas por medios telemáticos excepto la reserva del 5% para la venta en la taquilla para mayores y discapacitados.
- Descontento con el mantenimiento de dos turnos en las piscinas de verano.

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sqcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sqcoordinaciondgd@madrid.es)

9

### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH





En referencia a las novedosas instalaciones de Cubo Gym, que son contenedores convertidos en gimnasio portátil al aire libre con material deportivo, se han presentado:

- Solicitudes para mantener el Cubo Gym ubicado en Madrid Río en el distrito de Arganzuela y el situado en el Parque del Retiro.
- Problemas debidos al cambio de horarios de las clases, las ausencias de profesores y la anulación de clases principalmente por inclemencias del tiempo, estas últimas especialmente en el Cubo Gym situado en el parque del Retiro.
- Se han producido varias reclamaciones de los vecinos del barrio de Cañaverál, por el traslado del Cubo Gym itinerante instalado allí.
- Se han recibido varias sugerencias para proteger los Cubo Gym con toldos.

En referencia a las reclamaciones dirigidas a la página web o la aplicación:

- Sigue habiendo personas descontentas con que las reservas de sesiones de uso libre de piscina cubierta, sala de musculación, pista de atletismo y circuito BMX, así como las actividades dirigidas abiertas y las barcas de recreo, deban realizarse a través de la web o la aplicación desde 49 horas antes de la prestación del servicio.
- Continúan recibiendo reclamaciones de personas mayores en referencia a la brecha digital y la dificultad del uso de la aplicación de deportes.
- Han entrado muchas quejas por el hecho de que una vez adquirida la entrada no existe el derecho a cambio o devolución alguna del pago realizado, al no permitirlo la aplicación.
- Se han recibido solicitudes debido a problemas en la recepción de los códigos QR como justificante de la compra de entradas.

Adicionalmente, han entrado varias reclamaciones de personas usuarias discapacitadas sobre limitaciones de horario para el uso del carné especial en algunas piscinas de centros deportivos de gestión indirecta, especialmente en el Centro Deportivo de la Cebada en Latina y en el Centro Deportivo Víding Alcántara en el distrito de Salamanca.

El mantenimiento del cierre de las saunas y spas realizado a partir de la pandemia en los centros deportivos que disponen de ellos.

Los problemas derivados del cierre de las pistas de atletismo de Gallur en el distrito de Latina debidos a la organización de eventos deportivos de interés general.

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sqcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sqcoordinaciondgd@madrid.es)

9

#### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH





Las obras de renovación del campo de Rugby Juan Pablo II situado en Campo de las Naciones que se iniciaron en septiembre de 2022.

Adicionalmente, y de manera general, se solicita que las piscinas sean saladas y no de cloro y la construcción de pistas de uso libre para la práctica de hockey sobre patines.

En referencia a las solicitudes recibidas relacionadas con **Centros Deportivos concretos**, en orden de mayor a menor son los siguientes:

En el Centro Deportivo Barajas ha habido reclamaciones referidas a la sala de musculación y multitrabajo que, a pesar de la enorme demanda, no se aprovecha todo el aforo al no acudir algunas personas que han realizado reserva previa. Por otra parte, en este centro hay varias sugerencias para que se abra un nuevo grupo de marcha nórdica.

En el Centro Deportivo Gallur las reclamaciones son consecuencia de los cierres puntuales de las instalaciones para la celebración de eventos deportivos de interés general, lo que ha impedido la práctica de determinadas actividades y entrenamientos.

En el Centro Deportivo C. I. Arganzuela se ha solicitado la ampliación del horario de piscina por la mañana, así como las dificultades de alguna persona discapacitada para acceder a la misma.

En el Centro Deportivo Peñuelas existen bastantes reclamaciones, todas ellas referidas a la enorme afluencia de público en la piscina de verano y, por tanto, la gran dificultad para adquirir entradas en el periodo estival.

En el Centro Deportivo Daoiz y Velarde todas las quejas están dirigidas a la dificultad y problemas con la página web y la aplicación.

## 2. ACTIVIDADES DEPORTIVAS: CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

Se refieren a las actividades y clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte a través de diferentes programas.

Las principales cuestiones planteadas han sido debidas a:

- Problemas para conseguir reservas de clases para la actividad dirigida de marcha nórdica y la solicitud reiterada de una mayor oferta de estas clases, aumentando grupos y número de personas por clase, especialmente en el Centro Deportivo Fernando Martín, San Blas, Hortaleza, Faustina Valladolid y en Vallecas.
- Dificultades surgidas en la inscripción y las renovaciones de actividades dirigidas, tanto por la organización, el procedimiento de inscripción y las listas de espera.

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sqcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sqcoordinaciondgd@madrid.es)

9

### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH





Se han recibido felicitaciones por las clases en las instalaciones de Cubo Gym, así como las clases incluidas en el programa de deporte en la calle.

### 3. SERVICIOS Y PROMOCIÓN DEPORTIVA

#### a. TORNEOS, COMPETICIONES Y PRUEBAS

La mayoría de las reclamaciones recibidas en este sentido son debidas a los inconvenientes derivados para los vecinos por la celebración de eventos deportivos en la ciudad de Madrid, en especial en determinados barrios.

En relación con los juegos deportivos se ha recibido alguna queja debida a la suspensión de algunas competiciones y ligas (liga primavera de vóley, fútbol sala, voleibol) y a problemas con las inscripciones de jugadores.

Ha entrado alguna sugerencia para que se incluya el hockey en línea en los juegos deportivos municipales y una felicitación por la gestión de los Juegos Deportivos Municipales.

#### b. PROMOCION DEPORTIVA

Han aumentado considerablemente las reclamaciones debidas a las molestias e inconvenientes para los vecinos derivados por los cortes de tráfico y ruido derivados de la celebración de carreras populares en la ciudad de Madrid a lo largo del año, especialmente en los distritos de Retiro y Centro.

#### c. SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA

En relación con los distintos servicios de medicina ofertados se han recibido solo cuatro solicitudes en las que se reclama más personal para la prestación de los reconocimientos médicos y fisioterapia y se sugiere que exista la posibilidad de contratar estos servicios a través de la aplicación.

## II. RELACIÓN DE ACCIONES y MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En relación con el cierre de las saunas detectado a raíz de las reclamaciones recibidas, se propuso la reapertura de estos espacios, valorando en esta decisión la elaboración de un protocolo preventivo para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

En referencia a los inconvenientes derivados de la realización de carreras en la ciudad, anualmente se elabora y publica un calendario informativo de las carreras urbanas que se prevé celebrar en la ciudad. En la elaboración de este calendario anual se procura evitar la realización de carreras simultáneas en cada distrito. No obstante, la celebración de estas

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

9

#### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH





carreras conlleva la intervención de diversas unidades del Ayuntamiento de Madrid, correspondiendo a la Dirección General de Deporte exclusivamente su valoración desde el punto de vista deportivo.

En el año 2023 se están promoviendo actuaciones para conseguir optimizar la ocupación real de los servicios prestados en los centros deportivos y establecer sistemas para que las plazas puedan ser anuladas y ofertadas nuevamente a otros ciudadanos.

Para resolver el problema de las personas que no anulan las clases previamente reservadas y que no acuden a las mismas, durante el primer trimestre del año 2023 se ha establecido un sistema que penalizará a las personas usuarias que de manera reincidente reserven plaza sin coste y finalmente no acudan sin anular su reserva, evitando de ese modo que queden sin cubrir y puedan ser ofertadas nuevamente a otros ciudadanos y ciudadanas.

Igualmente, mediante modificación del Acuerdo de Precios por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, se implementará en 2023, un sistema de compensaciones para las personas usuarias que anulen reservas de clases con coste.

En relación con las reclamaciones relacionadas con el cierre de las pistas de atletismo de Gallur por motivos de desarrollo de eventos deportivos de interés general, se ha procedido a abonar la mitad de la cuota de los alumnos afectados, se avisa con antelación a los afectados de la celebración de eventos y se ofrece a los mismos la opción de entrenar en un centro deportivo cercano.

El mantenimiento de dos turnos en las piscinas de verano se ha considerado beneficioso debido a que permite poner a la venta el doble de entradas dando la oportunidad de acudir a un mayor número de personas a las piscinas del ayuntamiento, especialmente en los días de mucha afluencia.

En referencia a los problemas de limitación de la entrada a personas con discapacidad se ha actualizado la información en la Web municipal sobre el carné de deporte especial para personas con discapacidad, dado que la redacción anterior podía inducir a confusión, y se ha recordado a las juntas de distrito y centros deportivos implicados que deben adoptar las medidas organizativas necesarias para aplicar adecuadamente este criterio.

Como respuesta a los problemas derivados de la brecha digital y los inconvenientes del uso de nuevas tecnologías en las personas mayores, en este momento, coexiste tanto la venta telemática como la venta presencial. Adicionalmente, en la misma taquilla se puede imprimir el código QR para aquellas personas usuarias que así lo prefieran. Por otra parte, se está realizando un esfuerzo para evolucionar y cambiar la App Madrid Móvil y la Web de deportes para hacerlas más intuitivas y accesibles. Adicionalmente, está disponible el carné virtual de persona, de manera que los usuarios que tengan ficha personal podrán acceder a él a través





de un dispositivo móvil. El carné virtual es un código QR con los mismos permisos que la tarjeta física personal.

En relación con las nuevas instalaciones de Cubo Gym, tras el éxito de detectado en 2021, se ha ampliado el servicio a tres Cubo Gym itinerantes, que se han situado en tres parques de Madrid, y veintisiete Cubo Gym fijos dentro de los centros deportivos municipales.

Para paliar los inconvenientes del cierre de la piscina de Vicente del Bosque en el distrito de Fuencarral El Pardo, se habilitó durante los meses de verano la piscina cubierta de La Masó, cercana a esta otra, como piscina de verano.

En referencia a los problemas surgidos con las inscripciones se ha habilitado un proceso de preinscripción en las actividades físico-deportivas dirigidas por vía telemática. De esta manera se pretenden evitar los desplazamientos a los centros deportivos y los colapsos en las taquillas.

### III. EVALUACION DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En relación con la solicitud de mayor número de piscinas durante la temporada de verano, en el año 2022 se abrieron 22 piscinas en 14 distritos durante la temporada en el año 2022 frente a las 17 piscinas abiertas en 13 distritos del año anterior.

El mantenimiento de la organización de dos turnos durante la temporada 2022 en las piscinas de verano, ha permitido ofertar una media de 34.435 plazas al día entre el turno de mañana de 10:00 a 15:00 horas y el de tarde desde las 16:00 hasta las 21:00 horas. Se han vendido un 52% de las entradas, incrementándose a un 67% las entradas vendidas en los fines de semana.

La decisión de traslado del Cubo Gym ubicado inicialmente en Cañaveral a otro barrio con características y necesidades similares, se debió a la escasa ocupación del mismo que fue de un 7,5% frente al 20% de ocupación en el resto de los Cubo Gym. Por otra parte, se han instalado dos Cubo Gym en los Centros Deportivos Cerro Almodóvar y Margot Moles que se encuentran cerca.

En referencia a los problemas surgidos por el uso de la aplicación, se han resuelto durante el año 2022 todas las incidencias reportadas por las personas usuarias. Se han atendido un total de 687 consultas e incidencias.

*Firmado electrónicamente*  
LA DIRECTORA GENERAL DE DEPORTE  
Alicia Martín Pérez

Ayuntamiento de Madrid  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 91 550 29 86  
E. [sqcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sqcoordinaciondgd@madrid.es)

9

#### Información de Firmantes del Documento

ALICIA MARTIN PEREZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:09:38  
CSV : 13D6BRG1H91NE1EH



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

---

Información de Firmantes del Documento

LUIS LAFUENTE BATANERO - DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 18:03:45  
CSV : 1CVKR332OGQ6DLH7



MADRID



1CVKR332OGQ6DLH7

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Durante el año 2022 la Dirección General de Patrimonio Cultural ha recibido un total de **96 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** (67 reclamaciones, 28 sugerencias y una felicitación). De todas ellas, esta unidad ha **gestionado 89**, relativas a su ámbito de competencia: 63 reclamaciones contestadas (otras tres más fueron contestadas



fuera de plazo y una no fue admitida), 25 sugerencias contestadas (tres más fueron contestadas fuera de plazo) y una felicitación.

A la vista de las sugerencias y reclamaciones gestionadas se ha procedido a realizar una tipificación de éstas —agrupadas por bloques de análisis, submaterias y categorías— así como un estudio de las causas que han ocasionado su presentación, con el objetivo de poder desarrollar acciones de mejora y propuestas de actuación que se pondrán en marcha durante los ejercicios posteriores.

En primer lugar, cabe destacar que durante el ejercicio 2022 se ha producido una reducción de las sugerencias y reclamaciones gestionadas respecto a 2021 (se ha pasado de 124 a 89)

### **Análisis por Áreas de actividad:**

#### **1.1 Actividades, programación y oferta cultural**

En lo que respecta al bloque de análisis relativo a las actividades culturales de la Dirección General —área de actividad de Cultura—, se ha gestionado un total de **31 iniciativas (26 reclamaciones y 4 sugerencias y una felicitación)** referidas a las actividades culturales promovidas durante 2021: el programa de visitas guiadas *Pasea Madrid*, el evento cultural *Madrid Otra Mirada*, el programa cultural del Año *Benlliure. El placer de esculpir* —organizado con motivo del 75 aniversario de la muerte del escultor e integrado por visitas guiadas, actividades familiares, un ciclo de conferencias y un festival de música— y las visitas de *Abierto por restauración: los estudios previos a la restauración de la Puerta de Alcalá*.

Estos datos suponen una disminución de las reclamaciones y sugerencias gestionadas en el marco de las actividades culturales, dado que en 2021 se atendieron 74 iniciativas referidas en su mayor parte a las visitas guiadas de *Pasea Madrid* (44 reclamaciones y 13 sugerencias) y a las actividades del Año *Sabatini* (7 reclamaciones y 1 sugerencia).

En cuanto a las actividades concretas a las que hacen referencia las 26 reclamaciones destacan las relativas al programa de *Pasea Madrid* (17); seguidas de las formuladas sobre las visitas de *Abierto por Restauración* (7) y sobre *Madrid Otra Mirada* (2)—. Todas ellas hacen referencia al número de plazas ofertadas y a la dificultad experimentada por los usuarios para obtener una plaza en estas actividades gratuitas. Estas dificultades tienen su origen en la alta demanda de participación que tienen estos programas.

En cuanto a las sugerencias recibidas (4), están referidas a *Pasea Madrid* (3) y en todos los casos indican la necesidad de aumentar las plazas ofertadas y los días de visitas disponibles a los principales bienes culturales integrados en el programa: frontón Beti Jai, Búnker del Capricho y Monumento a Alfonso XII. Por último, se ha registrado una sugerencia relativa a la calidad del servicio prestado por el guía asignado a una



de las visitas del *Año Benlliure* (1) denominada “Benlliure: el monumento público y la ciudad de Madrid”, siendo esta sugerencia la única que se ha registrado en relación con el programa cultural organizado con motivo del *Año Benlliure*.

Asimismo, cabe reseñar que la única felicitación recibida responde a la calidad de los programas de visitas guiadas promovidos por la Dirección General, tanto en cuando a la organización como a la calidad de los guías. Esta felicitación se ha registrado en la submateria de visitas guiadas “Descubre Madrid” – Turismo.

La mayor parte de las incidencias atendidas se ha registrado en la submateria de actividades culturales en medio abierto (13); las restantes están recogidas en las submaterias de promoción y proyectos culturales (6), otras infraestructuras (2) y sede electrónica – Atención a la ciudadanía (1) perteneciente, esta última, al bloque de análisis de Administración electrónica.

Igualmente es reseñable que una parte de las iniciativas registradas en relación con las visitas guiadas de *Pasea Madrid* han sido registradas dentro de la submateria de visitas guiadas “Descubre Madrid” – Turismo (8). Por esta misma submateria se ha registrado la felicitación anteriormente indicada. Este dato parece indicar que existe cierta confusión sobre el promotor de la actividad, entre los participantes en el programa de visitas de la Dirección General de Patrimonio Cultural, confundiéndolas con actividades de carácter turístico.

En resumen, la mayor parte de las iniciativas atendidas se refieren de *Pasea Madrid* y de *Abierto por Restauración*.

En el caso de **las visitas guiadas *Pasea Madrid*** se han gestionado **17 reclamaciones** y **3 sugerencias** lo que representa una reducción considerable respecto a las peticiones atendidas en relación con este programa (44 reclamaciones y 13 sugerencias) en 2021, pudiéndose concluir que las acciones y medidas emprendidas están contribuyendo a una mejora de esta actividad.

Por otro lado, las incidencias relativas al programa de *Abierto por Restauración* responden a la puesta en marcha de una nueva actividad de la Dirección General de Patrimonio Cultural, en este caso el desarrollo de visitas a un bien cultural durante su proceso de restauración. En esta ocasión, se trata una actuación que ha supuesto un aumento de la oferta promovidas por la Dirección General de Patrimonio Cultural, y como tal, ha supuesto una mayor interacción con los ciudadanos, que conlleva por tanto un aumento de las sugerencias y reclamaciones relativas a su experiencia como usuarios.

Cabe concluir que en su mayor parte las reclamaciones y sugerencias relativas a las actividades culturales se han centrado en la experiencia de los usuarios de las visitas guiadas, durante el proceso de inscripción en las misma y, concretamente, en relación a las dificultades para obtener una plaza en estas actividades de carácter gratuito. No habiendo detectado incidencias de carácter informático, dado que el sistema de



reserva de plazas establecido ha funcionado con normalidad durante las dos aperturas de inscripción realizadas, en marzo y septiembre, respectivamente, en el caso de *Pasea Madrid*, y julio en el caso de *Abierto por Restauración*. Asimismo, debe tenerse en consideración que todas las reclamaciones relativas al número de plazas ofertadas en *Pasea Madrid*, responden a la primera de las dos convocatorias de inscripción, desarrollada en marzo, dado que el número de plazas disponibles en aquella convocatoria (3.950 plazas) era significativamente inferior a la ofertada en septiembre (31.165 plazas), no habiéndose registrado ninguna sugerencia ni reclamación en relación a esta segunda convocatoria.

## 1.2 Bibliotecas

En relación con las infraestructuras culturales de bibliotecas no se han registrado incidencias relativas a su mantenimiento y conservación. Únicamente se han recibido dos reclamaciones que hayan registrado su entrada por la submateria de bibliotecas – cultura (2). Analizando el contenido de las mismas, una de ellas hace referencia a la presencia de graffitis en los bancos del parque Conde Duque, así como en los muros que separan dicho parque con el centro cultural. La segunda reclamación hace referencia al estado del monumento a Jiménez Díaz en la Plaza de Cristo Rey. Por tanto, se puede concluir que no se han recibido SyR relativa al estado de las infraestructuras culturales de bibliotecas.

## 1.3 Otras infraestructuras culturales

En lo que respecta al bloque de análisis de infraestructuras culturales –área de actividad de Cultura– en el que se integran las submaterias de museos, monumentos y otras infraestructuras culturales se han registrado un total de **57 reclamaciones y sugerencias** (una de ellas no ha sido admitida), a las que se deben sumarse otras 5 reclamaciones que se han quedado registradas por otras áreas de actividad, aunque se refieren al ámbito de actuación de esta Dirección General y en concreto al mantenimiento y conservación de monumentos e infraestructuras culturales y a la limpieza de pintadas en bienes culturales: una dentro del área de Cultura en la submateria de promoción y proyectos culturales (1), una dentro de la submateria de agua perteneciente al área de Medio Ambiente (1), otra a través de la submateria de Arquitectura del espacio público perteneciente al área de Urbanismo (1), otra relativa a la página web dentro del área de Atención ciudadana (1) y una quinta dentro de la submateria de mobiliario urbano relativa al área de análisis de Vías y Espacios públicos.

En relación con las 57 incidencias relativas a este bloque de análisis, 39 de ellas se han registrado en la submateria de monumentos (21 reclamaciones y 18 sugerencias) y las restantes (18) corresponden a la submateria de otras infraestructuras (12 reclamaciones y 6 sugerencias), una de las cuales no fue admitida a trámite; asimismo dos de las reclamaciones presentadas en relación con esta submateria corresponden al ámbito de análisis de las actividades culturales y ya han sido tratadas en el apartado



correspondiente. En consecuencia, las restantes incidencias relativas a la submateria de otras infraestructuras (15) corresponden a reclamaciones y sugerencias sobre el mantenimiento y conservación de monumentos e infraestructuras culturales o sobre limpieza de pintadas en bienes culturales.

En comparación con las incidencias registradas en el ejercicio 2021 en este ámbito de actuación se detecta un ligero incremento en las peticiones gestionadas pasando de 33 incidencias relativas a la submateria de monumentos a las 39 actuales, y de 5 relativas a la submateria de otras infraestructuras frente a las 16 actuales.

Concretamente, de las 39 reclamaciones o sugerencias relativas a los **monumentos**, 24 de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas en los citados bienes, lo que pone en evidencia la dificultad de recibir los avisos por estos hechos mediante otras vías convencionales (policía municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos, etc.). Mientras que otras (11) se refieren a la retirada o cambio de ubicación de algunos monumentos (8) o a sugerencias para la implantación de nuevos monumentos (3), a la mejora del entorno o identificación e información de determinados monumentos e infraestructuras culturales. Además del total del apartado de limpieza y pintadas (7) se trata de bienes del estado, de la iglesia o de particulares sobre los que no tiene competencia esta Dirección General.

Por otra parte, hay que destacar las reclamaciones presentadas interesándose por la estatua de Felipe II de la Plaza de la Armería (3), solicitando su reposición.

En cuanto al análisis de dependencias y centros concretos, hay que destacar que en relación con los **museos** se ha registrado una reclamación relativa al mantenimiento y conservación del Palacio del Capricho (1), en concreto, sobre el avance de las obras del palacio, y otra del Templo de Debod (1) —esta última contabilizada en la submateria de agua relativa al área de Medio Ambiente— indicando la falta de iluminación en el templo, así como sobre la falta de agua en el estanque. Asimismo, se pueden reseñar dos reclamaciones relativas a la Venta del Batán (2), una referida al estado del inmueble y otra en oposición a la tauromaquia.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal

### 2.1 Actuaciones ya realizadas en 2022

A la vista del análisis de las sugerencias y reclamaciones, la Dirección General ha propuesto la ejecución de varias acciones en relación con el mantenimiento y limpieza de los monumentos, con la gestión de los programas y actividades de difusión cultural ofertadas, así como con la puesta en marcha o continuidad de proyectos relativos a la protección y conservación del patrimonio cultural municipal.



En primer lugar, la limpieza y conservación de monumentos se ha seguido gestionando a través del contrato de servicios de conservación de los monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas competencia del Área de Gobierno, dando respuesta con rapidez a la reparación de los monumentos por actos vandálicos y se continúa con el nuevo contrato de servicios para la conservación de estos elementos, estableciéndose como parte de las obligaciones de ese nuevo contrato la mejora de los tiempos de respuesta para la limpieza y reparación de los monumentos por actos vandálicos no urgentes. Cuando las intervenciones no se pueden resolver de manera inmediata por cuestiones técnicas, se programa su restauración de forma que el tiempo de intervención sea el menor posible.

En relación con la gestión de los programas y actividades de difusión se ha dado solución en gran medida a las quejas derivadas de la escasez de plazas en los programas gracias al contrato (procedimiento abierto) con una empresa de gestión de visitas guiadas, que ha permitido ampliar tanto la frecuencia de las sesiones como el número de temáticas. A través de este contrato se han podido ofertar hasta 35.000 plazas de *Pasea Madrid* durante el año 2022. Asimismo, la inscripción en las actividades de difusión de la Dirección General a través de la central de reservas ya existente ([reservaspatrimonio.es](https://reservaspatrimonio.es)), ya utilizada en 2021 después de garantizar el refuerzo de los servidores utilizados, ha permitido asegurar el pleno funcionamiento de las inscripciones eliminando las reclamaciones relativas a los errores en el sistema de inscripción.

Por otro lado, continuando con la línea de trabajo ya iniciada en 2021 con el Año Sabatini, en 2022 se ha desarrollado un programa de actividades culturales en torno a la conmemoración del 75 aniversario de la muerte de Mariano Benlliure que ha incluido visitas guiadas, itinerarios interactivos para familias, un ciclo de conferencias y un festival de música, aumentando con ello la oferta de actividades gratuitas y facilitando asimismo la participación de un mayor número de ciudadanos, junto con la incorporación de actividades novedosas que proporcionan otras experiencias en torno al patrimonio cultural e incorporen nuevos públicos. La puesta en marcha de estas actividades se base en la aplicación de la metodología de la educación patrimonial, para convertir el patrimonio cultural en un elemento accesible a otros tipos de público.

Por último, como continuación del trabajo en el ámbito de la educación patrimonial, en 2022 se ha puesto en marcha un nuevo programa de visitas denominado *Abierto por Restauración*. La primera edición se ha centrado en los estudios previos a la restauración de la Puerta de Alcalá. Este nuevo programa no sólo ha ampliado la participación ciudadana sino que ha permitido visibilizar los criterios y metodologías de trabajo aplicados en la conservación y restauración del patrimonio cultural, al tiempo que ofrecía a los participantes la experiencia única de visitar un monumento durante su proceso de restauración. El objeto de esta línea de trabajo es, entre otras

## Información de Firmantes del Documento



cuestiones, acercar a los ciudadanos al ámbito de trabajo de la conservación de los monumentos y bienes culturales, fomentando la corresponsabilidad ciudadana.

## 2.2 Actuaciones programadas en 2023

En relación a la demanda de aumento de plazas para las actividades culturales de la Dirección General, en la actualidad se mantienen vigente el contrato de visitas guiadas adjudicado por procedimiento abierto simplificado, y que permitirá la oferta de más de 40.000 plazas en el programa de *Pasea Madrid* durante el primer semestre de 2023, incluyendo en esta cifra las dos primeras temporadas del programa. Para la segunda parte del año se ha previsto dar continuidad a este servicio con un nuevo procedimiento abierto simplificado que permita dar cobertura a la tercera y última temporada del año, en la que se esperan poder ofertar más de 20.000 plazas, alcanzando con ello una oferta anual para 2023 superior a las 60.000 plazas.

Por otro lado, en relación con el adecuado funcionamiento de la central de reservas se está trabajado en un procedimiento sumario para la contratación del servicio de mantenimiento y gestión de contenidos de la central de reservas ([reservaspatrimonio.es](http://reservaspatrimonio.es)) que permita mantener la estabilidad de las inscripciones en las actividades de difusión de la Dirección General.

Asimismo, en 2023 se estima continuar con la línea de trabajo iniciada con el programa de conmemoraciones culturales con la puesta en marcha de una nueva programación dedicada al centenario de la muerte del arquitecto Ricardo Velázquez Bosco, autor de edificios tan emblemáticos como los palacios de Cristal y Velázquez del Parque del Retiro o el edificio del Ministerio de Fomento –actual sede del Ministerio de Agricultura– todos ellos ubicados en el ámbito del *Paisaje de la Luz*, declarado Patrimonio Mundial desde 2021.

Por último, se dará también continuidad a las visitas de *Abierto por Restauración* con una segunda edición de visitas a la Puerta de Alcalá durante el desarrollo de su restauración, en curso a lo largo del año 2023.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En cuanto a las medidas correctoras implantadas en 2022 se pueden concluir que los resultados son satisfactorios.

Estos resultados positivos se aprecian principalmente en los siguientes ámbitos:

- En relación con las infraestructuras culturales se aprecia un descenso notable de las reclamaciones presentadas por la deficiente climatización, ventilación e iluminación de las mismas.
- Asimismo, se aprecia una estabilidad en las reclamaciones relativas a la conservación y mantenimiento de los monumentos.



- Las medidas implantadas para ofertar una mayor cantidad de visitas guiadas del programa *Pasea Madrid* incorporando nuevas temáticas y aumentando días y horarios de visitas han permitido reducir las reclamaciones relativas al número de plazas ofertadas.
- Las medidas implantadas para asegurar el adecuado funcionamiento técnico de la central de reservas han reducido notablemente las incidencias sobre el proceso de inscripción en las actividades programadas.

*Firma electrónica*  
**EL DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL**  
**Luis Lafuente Batanero**



## Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES  
CULTURALES

---

#### Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS RAMOS ROMO - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 14:18:12  
CSV : 1B208FJJ45LAA8J



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## Información de Firmantes del Documento



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Durante el año 2022 se han recibido un total de **13 SyR**, de las cuales:

- Sugerencias: 6
- Reclamaciones: 6
- Felicitaciones: 1

### Sugerencias:

De las 6 sugerencias asignadas y competencia de esta Dirección General, por su materia:

- 1 corresponde a la sugerencia de colocación de una placa
- 1 corresponde al sistema de venta de entradas para los conciertos de la Banda Sinfónica Municipal de Madrid (en adelante BSMM).
- 1 se refiere a la cancelación de un concierto de la BSMM.
- 1 en la que se solicita un centro tipo Matadero en la zona norte de Madrid.
- 1 solicita que se retome la obra "Don Juan Tenorio" en la programación teatral del Ayuntamiento.
- 1 se refiere a los libros editados por la conmemoración del aniversario de Pío Baroja.
- 1 solicita incluir la etiqueta Teatro como filtro en las actividades culturales.

### Reclamaciones:

Las 6 reclamaciones pueden ser clasificadas, en cuanto a las causas o motivos de presentación, en los siguientes apartados:

- 1 en la que se solicita información sobre la tramitación de la instalación de una placa.
- En 2 reclaman que no haya más entradas para la BSMM para comprar en taquilla y no por la web.
- En 1 reclaman por la suspensión del concierto de la BSMM.
- En 1 se reclama por el procedimiento de notificación de una convocatoria de subvenciones.
- En 1 reclama el funcionamiento de la inscripción al Premio Lope de Vega de Teatro.

### Felicitaciones:

Durante el año 2022 se ha recibido 1 felicitación sobre una actuación de la BSMM en el Retiro, mejorando las condiciones para el público.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Algunas de las sugerencias aportadas no se pueden llevar a cabo porque hay temas que implican a terceros, como por ejemplo, la gestión de las entradas de la BSMM, que corresponde al Teatro Monumental.

Sí se han tenido en cuenta las referidas a la programación cultural o mejora de la web de actividades culturales, que han pasado a fase de valoración por parte de los equipos responsables.

En cuanto a las reclamaciones presentadas, las que se refiere a la notificación de subvenciones o la solicitud del Premio Lope de Vega, se resolvieron en el momento directamente con los respectivos interesados.

Las reclamaciones por la forma de venta de entradas de la BSMM, como hemos comentado en sugerencias, no lo podemos variar al ser competencia del Teatro Monumental.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En general consideramos muy positiva la cifra tan baja de reclamaciones recibidas. Han sido 8 frente a las 41 del año anterior.

Durante el año 2022, igual que en años anteriores, se contacta directamente con la persona promotora de la instalación de una placa. Posteriormente hay una comisión técnica de valoración en la que se decide si la placa propuesta corresponde o no al Plan Memoria y se informa al interesado.

En 2022, solo se suspendió un concierto de la BSMM por razones imprevistas ajenas a la institución. Consideramos este dato muy positivo comparándolo con el año 2021 en que hubo un total de 27 reclamaciones relacionadas por suspensión de algún concierto de la BSMM.

*Firmado electrónicamente*

El director general de Programas y Actividades Culturales  
José Luis Ramos Romo

3

### Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS RAMOS ROMO - DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 14:18:12  
CSV : 1B208FJJ45LAA8J





# ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA DE LA CONCEPCIÓN DÍAZ DE VILLEGAS SOLANS - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 13:28:50  
CSV : 1144OGJ1US5O4IA9



1144OGJ1US5O4IA9

# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En primer lugar, hay que mencionar que, en lo referente a la Dirección General de Comercio y Hostelería, se comprueba que de las 19 SyR recibidas, de la gran mayoría [14] que se refieren al tema de comercio, más de la mitad, tratan sobre los mercados municipales exclusivamente:

- (2) Motivadas por la mejora de la instalación de la refrigeración.
- (1) Otra por el mal estado de la fachada del mercado.
- (2) Son sugerencias sobre la actividad que se ejerce. Una, solicitando espacios para el intercambio de libros en otros mercados. Otra, sugiriendo que se apueste por un mercado tradicional, sin hostelería.
- (2) Consultan sobre el estado de una subvención solicitada y de cómo formular alegaciones en un expediente en tramitación.
- (1) Queja sobre la accesibilidad para acceder al gimnasio en las instalaciones de un mercado. Esta aparece fuera de plazo, aunque fue contestada en último día. Coincidió la fecha con el cambio de plataforma.

De otras (2) relacionadas con temas de comercio, una consultaba cómo solicitar una placa de establecimiento centenario y otra nos sugería una web como la que ya tenemos, TODOESTAENMADRID, con información sobre el comercio en la ciudad. El resto (4), tocan temas que escapan a nuestro control, como la petición de la instalación de un nuevo supermercado, instaurar un sistema de puntos por el valor de las compras, o problemas con la sede electrónica (registro y notificaciones).

El resto de las SyR [5] hace referencia a temas como:

- (2) quejas de un ciudadano reiterativas sobre el trato recibido.
- (2) fuera de nuestra competencia, como problemas en la sede electrónica y una queja por la cantidad de licencias para puestos de flores.
- (1) Queja sobre eventos puntuales para el fomento del comercio (Tapapiés).

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

Como principal medida mencionar que desde la Dirección General de Comercio y Hostelería se han lanzaron varias líneas de subvenciones destinadas al apoyo y promoción del comercio de Madrid.

Esto ha provocado el constante contacto con los mercados municipales y la realización de numerosas visitas a los mismos.



# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

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 Ordenanza de Mercados (entre ellas, las actividades de degustación, la adecuación de los locales a la actividad que desarrollen, el cumplimiento de horarios, la utilización de los locales para la actividad autorizada, la utilización de los espacios comunes, las medidas de seguridad y las medidas de prevención del COVID-19) así como que con carácter inmediato proceda a corregir los posibles incumplimientos señalados.

Las diferentes líneas de subvención tienen continuidad durante el ejercicio de 2023, al objeto de seguir mejorando el servicio público.

Además, se han creado muchas y variadas campañas de promoción del Comercio, así como señalización de zonas comerciales, para facilitar al ciudadano la información y acceso al comercio.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

El hecho de haber adoptado las medidas mencionadas en el apartado 2, no sólo ha sido siempre que se ha detectado cualquier disfunción en el servicio prestado, sino que en muchos casos ha supuesto la actuación antes de recibir las propias sugerencias, intentando y procurando dar al ciudadano la máxima atención e información posible sobre el asunto de su solicitud y en el menor tiempo posible. Ello ha supuesto la aparición en prensa y televisión de los mercados municipales en innumerables ocasiones, como ejemplo en plena pandemia de comercio de cercanía al ciudadano y buen servicio al cliente.

Por supuesto, desde la Dirección General se han seguido llevando a cabo campañas de divulgación e información, si cabe más en este 2022, no sólo para difundir los servicios públicos gestionados por este centro directivo, sino también para facilitar la modernización y digitalización de los mismos, muy especialmente los mercados municipales. En este sentido, entre las iniciativas destinadas a favorecer y promocionar el comercio de la ciudad, cabe destacar el crecimiento de la web “**Todo está en Madrid**” (<https://todoestaenmadrid.com/>).

La puesta en marcha del programa TODO ESTÁ EN MADRID, es un ambicioso proyecto digital dirigido a facilitar dos objetivos principales, la promoción y publicidad de toda la oferta comercial, hostelera, hotelera y de servicios de la ciudad y su digitalización de todos los establecimientos que, de manera totalmente gratuita, quieran sumarse al programa. La web, una guía digital georreferenciada y agregador de comercio on-line de todo el comercio, hostelería y servicios de la ciudad que la convierte en un gran escaparate digital de la ciudad y en la que figurarán todos los establecimientos que se den de alta en la misma, de manera totalmente gratuita.

#### Información de Firmantes del Documento



## DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

Cuenta con más de 12.200 establecimientos adheridos (pequeñas tiendas, supermercados, bares, restaurantes, peluquerías, gimnasios, agencias de comunicación, despachos de abogados, gestorías, clínicas veterinarias, dentales, estéticas, quioscos de prensa, puestos de mercadillos...) que se están beneficiando de manera directa de este programa gratuito de digitalización y de las la potentes campañas de comunicación que el Ayuntamiento de Madrid está llevando a cabo en metro, marquesinas, radio, prensa digital y escrita... en distintas épocas del año.

Además, gracias a la instalación un código QR permanente en más de 4.500 marquesinas de la EMT (se adjunta imagen), las referidas marquesinas se han convertido en DIRECTORIOS DE LA OFERTA COMERCIAL, HOSTELERA Y DE SERVICIOS DE LA CIUDAD de manera que toda persona que lo desee puede, al bajarse de su autobús, buscar toda la oferta comercial, hostelera, hotelera y de servicios situada alrededor del punto en el que se encuentra. Por otro lado, la guía permite proponer rutas de compras, gastronómicas y de ocio, como las que podéis ver en este enlace, que nos facilitan notablemente el desarrollo de campañas por distritos, temáticas....

Todo ello junto con las habituales campañas de Navidad, promoción de la moda de Madrid, Comercios Centenarios de Madrid, campañas de sensibilización contra la venta ilegal, etc.

*Firmado electrónicamente*

**DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO  
Y HOSTELERÍA**

Concepción Díaz de Villegas Soláns



### Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

---

0

#### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL CARMEN REBOLLO SANCHEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 01/03/2023 13:57:48  
CSV : 1EQHOPMAIG85PNG3



MADRID



1EQHOPMAIG85PNG3



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Desde la unidad gestora del Instituto Municipal de Consumo (IMC) se han tramitado 36 sugerencias/reclamaciones, número similar al de ejercicios anteriores y muy bajo en relación con la cantidad de expedientes de consumo gestionados y en comparación con la cantidad de ciudadanos afectados por la actuación de esta Dirección General.

Desglosados de la siguiente manera:

- 4 felicitaciones por el trabajo en la OMIC.
- 8 por problemas en la notificación electrónica de la JAC.
- 5 quejas por llamada telefónica, se comprueba que les han llamado y ellos no atienden la llamada
- 8 solicitudes de información sobre temas de consumo.
- 3 quejas por retraso en la tramitación de expedientes.
- 8 solicitudes de información sobre el estado de su expediente en tramitación.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

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 del IMC. En junio de ese 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 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 del Instituto Municipal de Consumo, los amplios programas de formación a los consumidores y empresarios y la elaboración de contenidos digitales especialmente en formato video.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

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 del Instituto Municipal de Consumo, 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 o sobre la actividad inspectora de control del mercado son muy favorables.

En cuanto a los tiempos de respuesta de las SyR se encuentran el 100 % atendidas en el periodo más corto de los tramos estipulados.

*(Firmado electrónicamente)*

M<sup>a</sup> del Carmen Rebollo Sánchez  
Directora General del Instituto Municipal de Consumo





# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

FERNANDO ALBERTO HERRERO ACEBES - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 06/03/2023 13:13:51  
CSV : 1TDF63INI8T9DHSK



1TDF63INI8T9DHSK

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 2022, 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 2022.

**Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

**Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

A lo largo del año 2022, la Dirección General de Innovación y Emprendimiento ha recibido un total de 26 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Por tipo de expediente, se clasifican en 2 sugerencias, 19 reclamaciones y 5 felicitaciones.



Por materia y submateria, destacan las propias de la actividad de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, es decir, materia Economía y Desarrollo Tecnológico y submaterias Desarrollo Empresarial (21) e Innovación y Tecnología (2), ya que 23 de las 26 solicitudes se corresponden con esta clasificación.

Los 3 expedientes restantes (2 felicitaciones y 1 reclamación) están categorizadas dentro de la materia Atención Ciudadana y submateria Otras dependencias municipales y son todas relativas a la atención recibida en la Ventanilla Única del Emprendedor, servicio de asesoramiento para emprendedores ubicado en la sede de la dirección general, en la calle Príncipe de Vergara 140.

El canal de presentación fue mayoritariamente telemático. Así, 17 de las 26 sugerencias y reclamaciones se realizaron por este canal, 4 de ellas se realizaron a través del teléfono 010 de atención a la ciudadanía y 5 se presentaron de forma presencial en distintos registros municipales.

La localización de las solicitudes es más variada, ya que 13 de las 26 no tienen localización específica y las 13 restantes se reparten entre 6 distritos (Chamartín, Chamberí, Puente de Vallecas, Arganzuela, Moncloa-Aravaca, Moratalaz y Ciudad Lineal), destacando entre ellos el de Puente de Vallecas, con 3 reclamaciones.

En cuanto a la motivación de las distintas solicitudes, en el caso de las sugerencias han sido relativas a dos actuaciones de la dirección general, los premios Margarita Salas de Investigación y el centro de innovación "Aravaca Innovation Rab". En el primer caso, se sugería que se contemplara la ampliación, a todas las ramas de conocimiento, de las categorías de las tesis doctorales que se premian actualmente (ciencias básicas, ciencias de la vida y ciencias medioambientales). En el segundo caso se preguntaba si era posible que la denominación del centro fuera en español, al tratarse de un edificio y organismo municipal.

En el caso de las reclamaciones, destacan las que se debieron a aspectos relacionados con las ayudas a autónomos en el marco del Plan Relanza que se han tramitado por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, en dos ediciones, durante 2021 y 2022, que representaron el 57,1% de las reclamaciones recibidas (11 de 19). Entre los variados motivos, están las quejas relativas a dudas o problemas relacionados con la presentación de la solicitud de ayuda (3), la demanda de información para saber el estado de las solicitudes (3), la disconformidad con los requisitos establecidos para acceder a las ayudas (2), el retraso en la respuesta a un recurso presentado por duplicado (2) y la disconformidad por la denegación de la ayuda (1).

Además de por el Plan Relanza, se han recibido 4 reclamaciones (en realidad 3, por ser una de ellas la aportación de documentación de otra anterior) relativas a discrepancias relacionadas con los viveros de empresas municipales, dependientes de esta dirección general. En uno de los casos, por disconformidad por el hecho de que se hubiera impartido un taller de temática "las claves de la comunicación no



verbal: lenguaje corporal”, en el que se recomendaba a los asistentes que se quitaran la mascarilla para poder realizar un ejercicio de gesticulación facial, en otro de los casos, por disconformidad con el cómputo del plazo de estancia en los despachos de la red de viveros para acceder a la bonificación del precio público aprobada por Acuerdo, de 22 de julio de 2020, del Pleno del Ayuntamiento de Madrid y, por último, de una empresa alojada en el vivero de empresas de Puente de Vallecas que se oponía a abandonar su despacho para poder renovar el mobiliario del vivero.

Las restantes 4 reclamaciones son relativas al servicio prestado en la Ventanilla Única del Emprendedor. Una por el trato recibido, si bien por los datos aportados por el ciudadano y la temática del servicio solicitado (empadronamiento) podría referirse a la oficina de atención a la ciudadanía del distrito de Chamartín, ubicada en el edificio contiguo (calle Príncipe de Vergara 142), en lugar de la Ventanilla Única del Emprendedor (calle Príncipe de Vergara 140). Otra por problemas para comunicar con la oficina a través del teléfono de información publicado en la web, otra por disconformidad con el asesoramiento empresarial recibido y la última relativa a una solicitud de información, que no reclamación, sobre ayudas para un comercio de la zona centro cuyo negocio se ha visto afectado por la restricción del paso de vehículos consecuencia de la entrada en funcionamiento de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360.

Las 5 felicitaciones recibidas han sido agradeciendo tanto el trato como el servicio recibido en la Ventanilla Única del Emprendedor.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

De las dos sugerencias recibidas, la relativa a la ampliación de las categorías de los premios Margarita Salas a la Innovación, será tomada en consideración a la hora de establecer las bases de futuras ediciones de los premios, tal y como se informó en la respuesta realizada al ciudadano. En cuanto a la segunda, relativa al cambio de denominación de Aravaca Innovation Lab, no se podrá tener en consideración por los motivos indicados en la respuesta a la solicitud, que se resumen en el ánimo de posicionarlo como un destacado centro de innovación a nivel global. No obstante, en ambos casos, se respondió agradeciendo la sugerencia.

En cuanto a las reclamaciones se han tomado las medidas oportunas para mejorar el servicio en cuanto al motivo que originó la queja en aquellos casos en los que la reclamación de los ciudadanos era relativa a situaciones susceptibles de dicha mejora.

Así, en las solicitudes relativas al Plan Relanza, se dio respuesta a los ciudadanos que requerían información, bien sobre el estado de su solicitud de ayudas o de los recursos de reposición presentados, bien sobre si la solicitud de ayudas se había



realizado correctamente o bien sobre los motivos de la denegación de las ayudas, aportándoles los detalles demandados. Asimismo, se contestó a las personas que relataron su disconformidad con relación a los requisitos para acceder a las ayudas, explicándoles la normativa de aplicación por la cual se habían establecido dichos requisitos.

En el caso de las reclamaciones realizadas por usuarios de la red de viveros, igualmente se ha dado respuesta a todas las cuestiones planteadas, explicando los motivos por los cuales era necesario que el ejercicio de gesticulación facial del taller de lenguaje corporal se realizara sin mascarilla y aclarando que se habían tenido en cuenta todas las medidas de seguridad en cuanto al espacio en el que se desarrollaba el curso y al aforo de éste. Asimismo, se aclararon las dudas respecto al acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el cual se aprobaba la bonificación del precio público para los usuarios de los despachos de la red de viveros, explicando la forma de computar el plazo de estancia necesario para acceder a dicha bonificación.

Y respecto a la reclamación por el cambio de mobiliario y el efecto de éste sobre las empresas alojadas en los viveros, se explicaron los motivos del cambio de mobiliario y la necesidad de desalojar a las empresas alojadas, temporalmente, para poder realizarlo. No obstante, a raíz de esta reclamación y de otras comunicaciones recibidas por otros medios, de otras empresas afectadas, se modificó la planificación inicial y se acordó con la empresa instaladora del mobiliario y con las empresas alojadas en los viveros un sistema que permitiera la instalación del nuevo mobiliario desalojando a las empresas el tiempo imprescindible para el montaje de cada uno de los despachos en lugar del periodo inicialmente considerado.

En cuanto a las reclamaciones relativas a la Ventanilla Única del Emprendedor, en el caso en el que se solicitaba información sobre ayudas a empresas se informó de la forma de solicitar una cita para recibir un asesoramiento específico sobre el tema, en el caso en el que se reclamaba por el trato recibido en una cita para empadronamiento, se intentó conocer el detalle de lo ocurrido, si bien no se pudo confirmar el suceso relatado por el ciudadano (que probablemente se confundió de oficina a la hora de hacer la reclamación), si bien se le pidió disculpas y se le agradeció que utilizara el sistema de sugerencias y reclamaciones. En relación con la reclamación sobre el contenido del asesoramiento recibido se le explicó a la ciudadana los motivos por los cuales no fue posible asesorarle sobre una medida que se había anunciado en prensa, pero no había entrado en vigor y, por tanto, se desconocían los requisitos para acceder a la misma y otros detalles de interés como el plazo de solicitud, el importe, etc. Asimismo, se le explicó que el correo con información que ampliaba lo tratado durante el asesoramiento no lo había recibido el mismo día de la cita por un error en la dirección del correo electrónico, aspecto que se subsanó al día siguiente de la cita, una vez que se tuvo constancia de la devolución de dicho correo por destinatario desconocido.



Y en el caso de la reclamación relativa a un teléfono anunciado desde el cual era imposible comunicar con la Ventanilla, se pidió disculpas al ciudadano por tratarse de un teléfono desactualizado, se le explicó la forma de contactar y de solicitar una cita de asesoramiento y se hizo una revisión de las páginas web en las que se incluía información relativa a este servicio, para comprobar si estaban actualizados los datos de contacto, modificándolos en aquellos lugares en los que la información era incorrecta.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En relación con las medidas adoptadas durante 2022, cabe destacar la publicación de la segunda edición de la convocatoria de ayudas a autónomos en el marco del Plan Relanza del Ayuntamiento de Madrid. Esta edición ha supuesto una revisión respecto a la convocatoria del año anterior, mejorando aquellos aspectos que complicaron la gestión de las ayudas y el cumplimiento de la acreditación de los requisitos por parte de los solicitantes.

Así, se ha contado con una única entidad colaboradora para evitar problemas organizativos y distintos criterios de actuación. A esta entidad colaboradora se le ha encargado la tarea de diseñar y poner en marcha una plataforma que sirviera, tanto para recepcionar las solicitudes, como gestionar las comunicaciones con los solicitantes. De esta forma se ha evitado el colapso del registro municipal que dificultaron la presentación de solicitudes en la edición anterior, dado que se preveía el incremento de solicitudes por el aumento del importe de las ayudas respecto a 2021.

También se han revisado los requisitos para acceder a las ayudas y la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, para mejorar la comprensión de la convocatoria y facilitar la presentación de solicitudes.

El resultado de las medidas adoptadas ha sido una gestión más ágil de las ayudas, una resolución más rápida de la convocatoria y una reducción de las reclamaciones recibidas en el marco de esta actuación.

Asimismo, como se ha comentado en el apartado anterior, se han realizado las actuaciones ya comentadas en el apartado anterior para mejorar aquellas cuestiones que, sin ser erróneas o fallidas, podían mejorarse u optimizarse.

*Firmado electrónicamente,*

El Director General de Innovación y Emprendimiento





# ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

# INFORME | 2022 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE

---

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En la Coordinación General de Medio Ambiente se han recibido un total de 17 Sugerencias y Reclamaciones durante el ejercicio del 2022.

De las mismas, un total de 5 (30%) se corresponden con Reclamaciones relacionadas con vehículos del área de Medio Ambiente, cuyos conductores realizan acciones

desconsideradas hacia los viandantes o bien una conducción temeraria con peligro para los vecinos o incluso para ellos mismos.

Las Reclamaciones relacionadas con los vehículos del área de medioambiente altamente contaminantes y que por lo tanto generan emisiones nocivas a la atmósfera, suponen un número total de 2 ( 11%).

Igualmente, otras 5 (30%) Reclamaciones hacen mención al estacionamiento de vehículos del área de medioambiente en lugares no permitidos, como pueden ser la entrada de colegios, plazas de movilidad reducida o bien en doble fila, impidiendo el paso de otros vehículos.

Ya, por último, nos encontramos también con 4 Reclamaciones (23%) y 1(6%) Sugerencia en relación al etiquetado necesario para acceder a la M-30.

Las Reclamaciones se refieren desde las pintadas en las fachadas de la vía pública, pasando por nidos de orugas en el arbolado de la ciudad, ampliación del horario de la iluminación en el Parque de la Gavia, hasta la reposición de la cartelería deteriorada en el Parque del Retiro.

### **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

Las medidas tomadas en relación con las diferente Reclamaciones y Sugerencias que nos llegan al Área de Medio Ambiente son de diversa índole.

Así en concreto, con los conductores que realizan acciones desconsideradas con los vecinos o bien conducen de forma temeraria, una vez disponemos de la matrícula del vehículo y localizado el conductor, nos ponemos en contacto con el mismo, al objeto de pedir las explicaciones oportunas y reconviniéndoles para que estas situaciones no se vuelvan a producir.

En cuanto a los vehículos de nuestra área que generan un excesivo ruido o bien se reclama su alto nivel contaminante, la respuesta se basa en que a partir de este momento y con los nuevos Contratos de Limpieza y Zonas Verdes ya en vigor, y el de Recogida de Residuos, todos los vehículos y maquinaria incorporados a los mismos serán 0 emisiones o eléctricos, con lo cual se minimiza al máximo los ruidos y la emisión de gases a la atmósfera.

Por lo que respecta al estacionamiento en lugares no permitidos, el procedimiento es el mismo que con la actitud desconsiderada hacia los vecinos. Se habla con los operadores implicados y se realiza una nota interna a los trabajadores recordando aquellos lugares y horarios donde no se pueden estacionar los vehículos.

En el resto de las reclamaciones, se ha mandado limpiar la fachada del edificio señalado, se ha fijado como un lugar preferente la ubicación del nido de orugas para proceder a su retirada, se ha procedido a ampliar el horario de iluminación en el Parque de la Gavia y se ha repuesto la cartelería deteriorada en el Parque del Retiro. En cuanto a la sugerencia por el etiquetado del vehículo dentro de la M-30, se le ha dado una correcta explicación del proceso de entrada en vigor de la normativa municipal.

## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

En cuanto a los resultados de las medidas puestas en marcha desde la Coordinación General de Medio Ambiente para paliar las situaciones objeto de las Reclamaciones, en principio no tenemos noticias de que se hayan vuelto a producir las mismas situaciones con los operarios implicados, no obstante, y debido al poco espacio de tiempo transcurrido, creemos necesario esperar algún tiempo más, para ver los efectos de las medidas tomadas.

Por lo que respecta al efecto contaminante de los vehículos, en cuanto se vayan sustituyendo los antiguos por los nuevos, que son 0 emisiones y eléctricos, la diferencia va ser importante y los vecinos los primeros beneficiarios en cuanto a menos contaminación acústica y ambiental.

En referencia a la limpieza de pintadas, reposición de cartelería y retirada de los nidos de orugas, una vez puesto en marcha el protocolo de actuación es cuestión de tiempo que se solucione el problema y se dé por cancelado el mismo.

En cuanto a las Sugerencias se refiere , se toma nota de lo expuesto y se responde con la explicación oportuna a la situación planteada.

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE  
MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD-----

-----

#### Información de Firmantes del Documento

JOSÉ MARÍA VICENT GARCÍA - SECRETARIO GENERAL TÉCNICO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2023 14:11:14  
CSV : 1H3JNBV1ONU8IS2



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

*Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*

Según los datos extraídos del análisis estadístico de las SyR del 2022, en nuestra SGT se han tramitado un total de 18 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Felicitaciones: 2
- Reclamaciones: 16

Estos datos suponen un descenso del 33% de las SyR tramitadas en el año 2022 con respecto al 2021. Dicha bajada ya se viene produciendo a lo largo de estos últimos tres años, que, si bien en un principio se ha podido producir por el impacto de la pandemia en el funcionamiento de los servicios municipales, esta tendencia se está consolidando.

Dado que en nuestra SGT la mayoría de las reclamaciones se producen por denegación de la tarjeta azul, los motivos del descenso del número de reclamaciones tramitadas pueden deberse a que este tipo de reclamaciones está disminuyendo porque en la actualidad el Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha puesto en funcionamiento una gran variedad de títulos de transporte dependiendo del número de viajes, zonas a las que se quiere acceder y circunstancias personales, que, en algunos casos, pueden ser más ventajosos económicamente que la tarjeta azul.

Respecto del estado de tramitación de las 18 SyR, a fecha de elaboración de este informe, no hay ninguna activa ni pendiente de contestación.

En cuanto a las SyR asignadas por la unidad supervisora a nuestra SGT, y que han sido devueltas para reasignación por no ser de nuestra competencia, han ascendido a 74, suponiendo un incremento importante respecto de otros años.

Del análisis de las SyR tramitadas en el año 2022, en función de la materia y submateria, desglosamos las causas que han motivado su presentación:

- **2 felicitaciones** por el buen trato recibido, la información facilitada y la implicación en la atención y orientación en la tramitación que recibieron ambos ciudadanos. En estos casos, se traslada dicha felicitación al personal municipal implicado para su conocimiento y estímulo en la mejora de la prestación de los servicios a la ciudadanía.



- **1 reclamación** que, en realidad, era una consulta respecto de un trámite telemático en la que, por un error en el trámite, el ciudadano no tenía seguridad de que hubiera adjuntado una documentación y quería saber si se había recibido o no dicha documentación.
- **1 reclamación** dirigida al Coordinador General de Movilidad y referida a un asunto sobre movilidad sostenible, y que se le remitió para que nos facilitara la contestación para el ciudadano.
- **1 reclamación** respecto de una solicitud de información pública que realizó un ciudadano y que mostraba su disconformidad por que se le notificara telemáticamente, si bien, una vez consultado su expediente, en su solicitud había elegido como modos de notificación el correo electrónico y la notificación telemática.
- **2 reclamaciones** de una trabajadora temporal del SER, que versaban sobre un problema laboral. En realidad, dicha reclamación no debería haberla presentado a través de PLATEA, dado que se trataba de un asunto interno, pero la reclamante utilizó este canal y se le dio contestación a través del mismo. Su segunda reclamación versaba sobre el mismo asunto, mostrando su desacuerdo con las explicaciones que se le facilitaron, por lo que se inadmitió por reiterativa y por considerar que no podía seguirse utilizando este canal para solucionar este tipo de problemas.
- **11 reclamaciones**, la gran mayoría de las tramitadas por nuestra SGT, por disconformidad en la denegación de Tarjeta Azul, o por no estar de acuerdo con alguno de los requisitos para su concesión. Dicha denegación se produce, en un porcentaje muy elevado, por no cumplir con el requisito de los ingresos o con las condiciones para ser beneficiario, o bien por no haber aportado la documentación que da derecho a su concesión. En 4 de dichas reclamaciones se volvieron a comprobar los datos y fueron concedidas y enviadas a su domicilio.

De este análisis se extrae que, dentro del porcentaje global de las SyR que se tramitan en nuestra SGT, las que tienen más peso son las relacionadas con la Tarjeta Azul, el resto son poco significativas por ser muy limitado el ámbito competencial de nuestra SGT y por tener una escasa incidencia en la ciudadanía.



**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

Según hemos analizado anteriormente, el motivo de reclamación predominante en las SyR que se tramitan en nuestra SGT se producen 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, en relación con los ingresos del solicitante, la realiza el Departamento de Gestión de Servicios (A. G. Vicealcaldía-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, si bien nuestra SGT está también condicionada por el tiempo de respuesta en la elaboración del informe por parte del Departamento de Gestión de Servicios.

No obstante, para cumplir con la reducción de los tiempos de respuesta, se han implantado medidas como el acceso diario a PLATEA, 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.

En cuanto al resto de reclamaciones, se tramitan con la máxima agilidad posible, tanto en lo relacionado con la solicitud de informe al servicio competente, como la posterior respuesta al ciudadano, haciendo un seguimiento de los plazos y posibles demoras para intentar cumplir con el tiempo medio de respuesta que se establece en la Carta de Servicios.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Un año más, hemos intentado cumplir con el compromiso de reducir el tiempo medio de respuesta, que durante el año 2022 ha sido de 26 días naturales:

- 15 SyR se han contestado en menos de 45 días naturales, 6 de las cuales se contestaron en menos de 20 días naturales.
- 2 SyR han superado los 45 días debido a que se nos asignaron pasado un mes desde la fecha de alta en PLATEA.
- 1 SyR se he contestado fuera de plazo porque se nos asignó cuando estaba próxima a caducar.

Por tanto, salvo estas tres excepciones, se ha cumplido con el punto 4 de los compromisos de la Carta de Servicios, en el que se establece que el 60% de las sugerencias y reclamaciones se contesten en un plazo máximo de 45 días naturales, siendo en nuestro caso del 83,33%.

En cuanto 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, el Departamento de Gestión de Servicios, nos remite los informes para proceder a su contestación, y si bien todas las respuestas constan de una parte más estandarizada, dado que su concesión está sujeta al cumplimiento de unos requisitos establecidos y unos ingresos máximos, en el caso de que el ciudadano plantee 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.

Igualmente, cuando se trata de una reclamación o felicitación expresa a un funcionario en relación con el trato recibido, también se le da traslado de la misma.



En conclusión, las áreas de mejora en el caso de las SYR tramitadas en nuestra SGT son, fundamentalmente, la reducción en los tiempos de respuesta y la mejora en la calidad de las respuestas, ya que no prestamos directamente ningún servicio a la ciudadanía, y para ello se han implementado las medidas referidas en el punto 2 de este informe.

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



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

## DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES

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 2022, 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 2022.**

**Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.**

**Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.**

### **1. ANÁLISIS DE LAS SYRS RECIBIDAS durante el año 2022.**

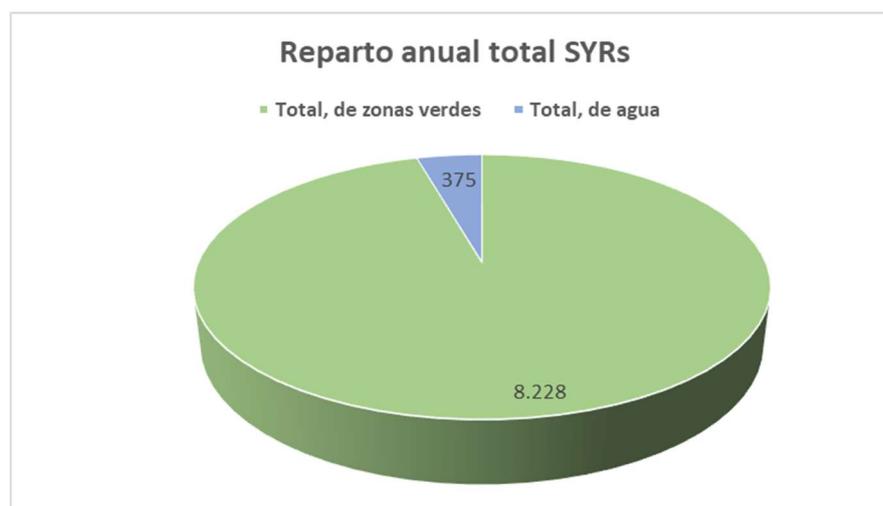
**Esta Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes asume las competencias en materia de gestión del agua y zonas verdes de la ciudad de Madrid. En el tema del agua son actuaciones encaminadas a mejorar y optimizar los recursos del agua, y reutilización de esta para reducir el consumo de agua potable, en aquellos usos que no es necesario una calidad tan exigente. Asimismo, incluye**

también la conservación y mantenimiento del río Manzanares a su paso por la Ciudad. En el tema de las zonas verdes estas competencias se extienden a la conservación y mantenimiento de todos los parques, zonas verdes independientemente de su tamaño, y arbolado. Estas competencias afectan muy directamente al funcionamiento de varios servicios públicos, que son fundamentales para la ciudadanía, ya que influyen en la calidad de vida de los madrileños, que son los usuarios directos de estos servicios. El presupuesto anual de esta Dirección es casi de 250 millones de euros.

Durante el año 2022 hemos recibido un número total de peticiones que alcanzan en número 8.603 y, que engloban el conjunto total de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Esta reducción anual desde el inicio de este proceso, que en este año es casi un 7%, nos refleja la tendencia general y la satisfacción de mejora en nuestro trabajo diario, así como el mejor funcionamiento del sistema. No están incluidas aquí las peticiones que se tramitan a través del canal de "AVISA", todas ellas relacionadas con la submateria "agua", aunque lleguen por la misma aplicación de SYRs y que son 234 más, la tendencia general de reducción del número se mantiene. En el caso de las SYRs que se tramitan a través del Sistema de gestión, recogida y seguimiento, AVISA, corresponden fundamentalmente a temas de la red de alcantarillado, atascos en la red, ruidos de las tapas de registro en la vía pública, etc., que siguen siendo las más numerosas en el tema del agua.

El reparto anual del total de las SYRs es, en el caso de las zonas verdes, el número de SYRs asciende a 8.228, y en el de agua con mucho menos impacto a 375. Estas cifras nos indican que los parques tienen más impacto en la vida de los madrileños, claramente son zonas muy utilizadas por la ciudadanía, tanto niños como adultos, y cada vez se exige un mayor índice de exigencia en la conservación y limpieza.

GRÁFICO 1: DISTRIBUCIÓN SYRs (por conceptos)



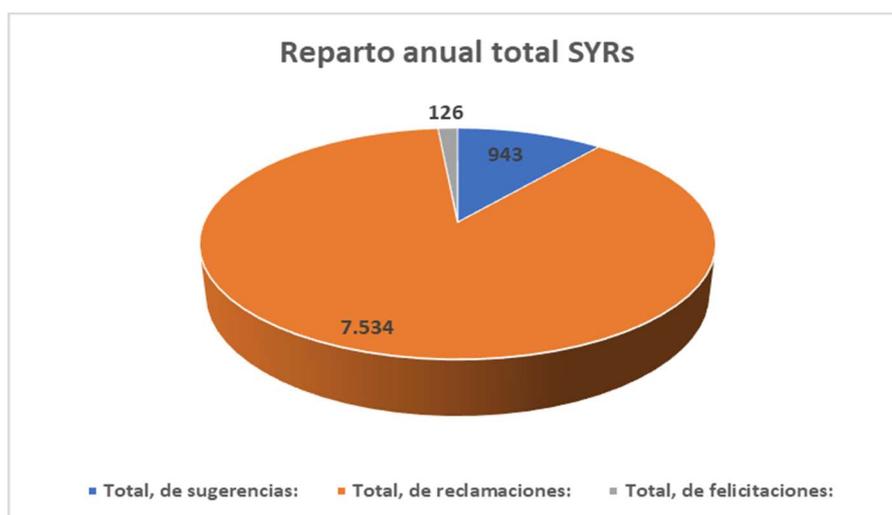
Si tenemos en cuenta la distribución del total, 8.603, y las clasificamos por los conceptos generales resulta que tenemos:

Total, de sugerencias: 943, que supone el 11%

Total, de reclamaciones: 7.534, un 87%

Total, de felicitaciones: 126, el 2%

GRÁFICO 2: DISTRIBUCIÓN DE SYRs (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)



Comprobamos fácilmente que las reclamaciones superan ampliamente los otros dos conceptos.

El 2% de felicitaciones nos supone una satisfacción muy significativa y se transmite directamente al personal que se ocupa del funcionamiento de este sistema, dentro de la Dirección. Es un porcentaje bajo pero muy satisfactorio, porque generalmente las felicitaciones se obvian, y sólo se tramitan las quejas y reclamaciones. Es un objetivo que nos condiciona en el quehacer diario, para mejorar e incrementar el porcentaje en el futuro.

Como se ha reflejado anteriormente, la distribución de las SYRs recibidas afectan en su mayor parte a “zonas verdes”, que son los parques que son “zonas verdes de barrio”, que son muy utilizadas por la cercanía a las viviendas, que se visitan diariamente, y que son generalmente parques de menor superficie, donde acude diariamente la ciudadanía para realizar deporte en mayor o menor grado, y las familias con los niños para el esparcimiento e interactuar entre ellos. El porcentaje es del 45%.

El distrito más activo durante el año 2023, en la utilización de la aplicación municipal de sugerencias y reclamaciones, y en relación con este tema de “zonas verdes de barrio”, ha sido el de Latina, seguido por San Blas-Canillejas y Hortaleza. Por el contrario, el que menos lo ha utilizado es el de Chamberí.

El segundo tema que más preocupa a los madrileños es el del arbolado, incluyendo arbolado en general de alineación en la vía pública, en parques, en pequeñas zonas verdes, etc., con un porcentaje del 36%. El arbolado urbano es un elemento fundamental en el paisaje de la Ciudad y cumple múltiples beneficios sociales, ambientales y económicos, mejora la calidad del aire, disminuye los ruidos, produce una sensación de bienestar, da sombra, adorna el paisaje, etc, términos todos ellos que influyen directamente en la calidad de vida de los usuarios de estas zonas. Después de la catástrofe de Filomena en el año 2021, este tema del arbolado ha sido muy demandado por la reposición de los árboles que habían sufrido las consecuencias de dicho fenómeno.

El distrito más sensible en la participación, en este caso, ha sido el de Latina, seguido por Ciudad Lineal y Puente de Vallecas, y con menor actividad el de Tetuán.

A continuación, están los parques caracterizados como históricos, singulares y forestales, que son los parques más grandes y/o más especiales, y que son más utilizados para la práctica de la vida al “aire libre”, deporte, juegos en grupo, etc...,y entre los que se encuentran el Jardín del Buen Retiro, la Casa de Campo, Madrid Río, el parque del Oeste, la Dehesa de la Villa, la Quinta de los Molinos, la Quinta de Torre Arias, el Capricho, y otros. El porcentaje de SYRs de estos parques es de un 10%.

En el caso de estos parques, el distrito que más participó ha sido el de Retiro, al que pertenece el parque del Retiro, que es uno de los espacios más visitados de la Capital, no sólo por los madrileños, sino también por los turistas que acuden a visitar nuestra Ciudad. A continuación, están los distritos de Moncloa-Aravaca, al que pertenecen los parques de Casa de Campo, parque del Oeste y Dehesa de la Villa, entre otros, y Villa de Vallecas, al que pertenece el reciente parque de la Gavia. Esto sugiere una gran participación de todos los usuarios de estos parques que son utilizados diariamente, y sobre todo en los fines de semana, para realizar actividades deportivas variadas, y disfrutar del esparcimiento familiar en estas zonas. Por otro lado, el distrito menos activo ha sido el de Chamberí.

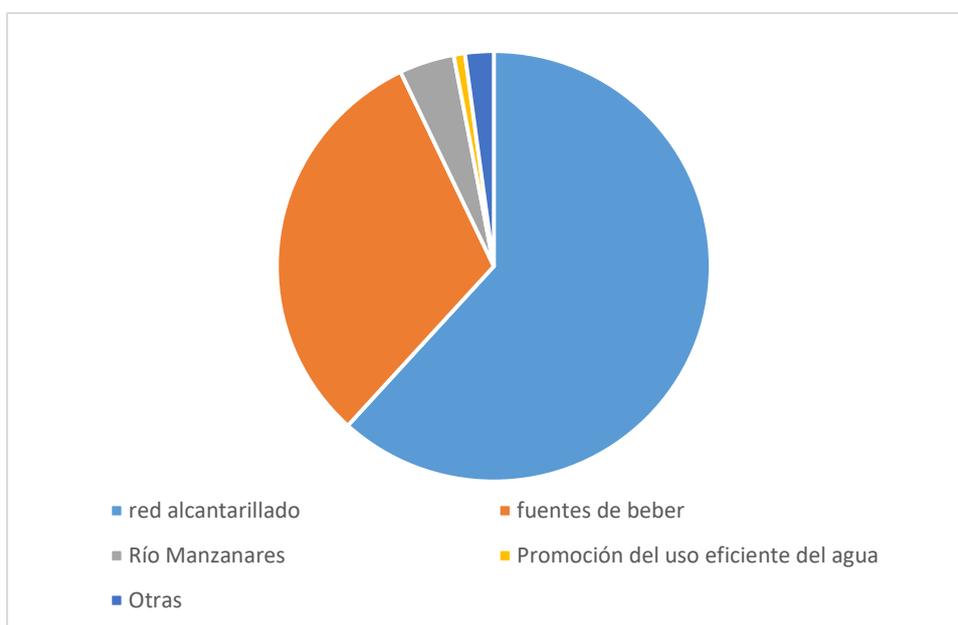
El tema de la biodiversidad también es de interés para la población, ya que está cambiando la configuración de los parques tradicionales y conservadores, y es un tema de gran actualidad, que pretende proteger y recuperar la naturaleza. La apuesta por el fomento de la biodiversidad urbana hace necesario actuar sobre las ciudades a través de la renaturalización de estas, incrementando la superficie verde de una forma equilibrada y sostenible, y un mantenimiento respetuoso mediante procesos naturales, que constituyan reservorios de fauna y flora. El tema es de tal interés, que hemos conseguido el patrocinio, a través del Foro de Empresas por

Madrid, para la Cartería explicativa de la biodiversidad en los parques. El porcentaje de sugerencias y reclamaciones sobre este tema ha sido del 5%.

En este caso se mantiene también en el primer puesto el distrito de Latina, seguido de Hortaleza y Carabanchel, y el que menos ha utilizado la aplicación el de Salamanca.

Por último, están las SYRs relacionadas con el tema del agua, especialmente muy sensibles los ciudadanos con las fuentes de agua potable, que recientemente se han incrementado, en número, en todos los parques y el resto de la Ciudad para facilitar la práctica del deporte, y dar servicio a los usuarios de los parques. El porcentaje es del 4%.

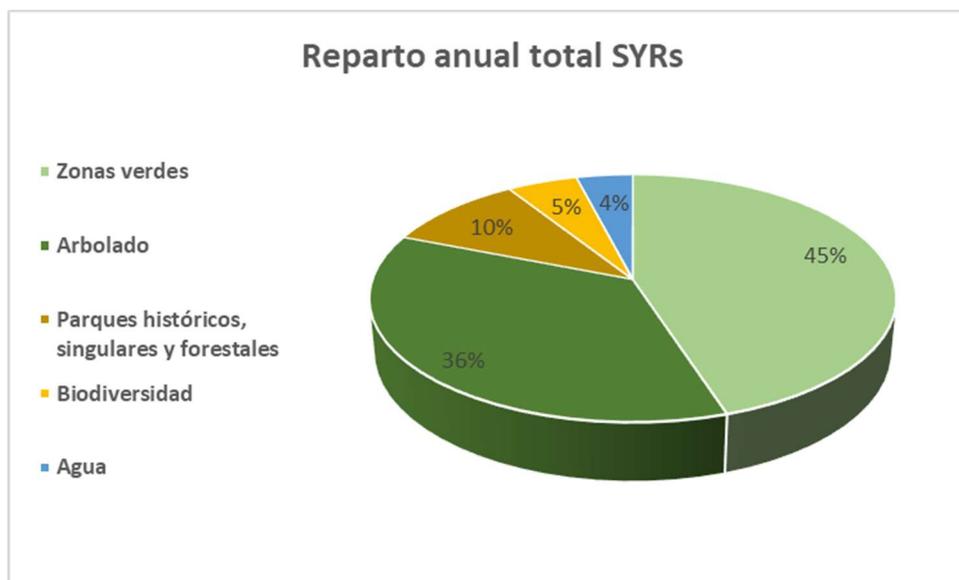
GRÁFICO 3: DISTRIBUCIÓN DE SYRs DE AGUA



Las SYRs que afectan al concepto del “agua” también tienen como distrito más activo al de Latina, seguidos de Villaverde y Puente de Vallecas, y el que menos Barajas.

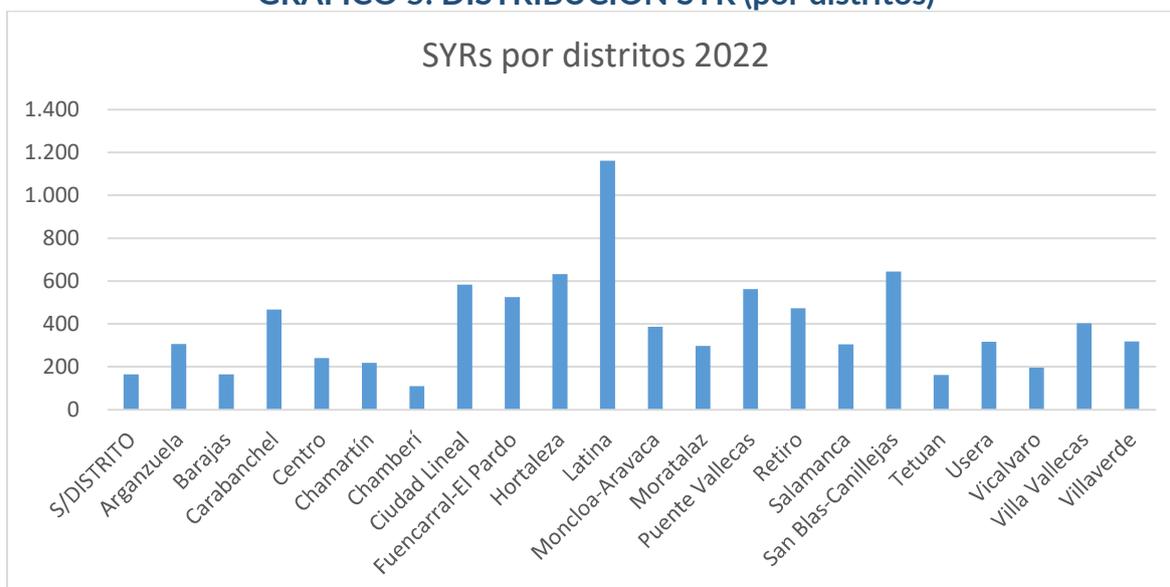
Resumiendo, de la totalidad de las SYRs que se han recibido en esta Dirección General, se ha dado respuesta al 99% de las mismas. El 1% restante corresponde a informes pendientes de contestar, o que se han hecho fuera del plazo permitido.

**GRÁFICO 4: DISTRIBUCIÓN DE SYRS**



En cuanto a la participación de la ciudadanía madrileña hay que destacar y agradecer, la gran participación de los vecinos del distrito de Latina, y tener en cuenta esta actitud para los objetivos que nos planteemos en el futuro más inmediato.

**GRÁFICO 5: DISTRIBUCIÓN SYR (por distritos)**



**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.**

En primer lugar, vamos a hablar de los temas que afectan a los parques y zonas verdes porque es el tema prioritario, en nuestro caso, para los madrileños y madrileñas. Durante el año 2022 se han tomado acciones directas sobre problemas que habían aparecido en el año anterior y que han tenido una repercusión positiva.

En este sentido, tenemos que hacer referencia al tema de las “cotorras” que fue tan controvertido en el 2021, y que se ha solucionado con la puesta en marcha de un contrato de control y reducción de cotorras en el año 2022. La presencia de estas aves en la Ciudad, y más concretamente en los parques, ha sido motivo de un gran número de reclamaciones durante este año entre los usuarios de los parques y zonas verdes, no sólo por el ruido sino también por el peligro que supone la creación de los grandes nidos en los árboles, que se desprenden y pueden causar accidentes y lesiones de gran importancia.

Con el contrato de “CONTROL Y REDUCCIÓN DE POBLACIÓN DE COTORRA “ se han llevado a cabo tanto las labores de captura de cotorras, como el control de sus puestas, con el fin de disminuir la población en libertad de las dos especies de cotorras presentes, aves exóticas invasoras, (cotorra argentina y cotorra de Kramer) en el municipio de Madrid, de las que los primeros avistamientos datan del año 1985; máxime cuando los últimos estudios, realizados en el año 2019, indican un aumento de un 30% de la población de dichos Psitacidos respecto a los censos realizados en el año 2015, con los consiguientes problemas de presión que generan sobre la fauna autóctona y sobre el arbolado de parques, de zonas verdes y de alineación.

En el ejercicio del 2023 vamos a dar continuidad a este trabajo, mediante un proyecto de Participación Ciudadana mediante el cual vamos a continuar con el control de la población de estas aves.

Además de esta acción, se han hecho otras, que resumimos a continuación:

- El nuevo contrato de servicio de conservación de zonas verdes y arbolado que amplía la superficie a conservar por la incorporación de las nuevas zonas verdes que se generan en el municipio, y que a su vez surgen como otras necesidades demandadas por la población. Este contrato ha incrementado los servicios en función de las necesidades generadas en los últimos años, en cuanto a plagas, y otras exigencias para llevar a cabo la conservación y el mantenimiento de estos.

- El trámite administrativo del nuevo contrato integral de servicios de conservación y mantenimiento de parques y jardines históricos, singulares y forestales, y que se pondrá en marcha durante el ejercicio 2023. Este contrato, dividido en 7 lotes incluye, además de los parques consolidados de Madrid, como los Jardines del Buen Retiro, el parque del Oeste, Madrid Río, etc., otras nuevas e importantes zonas, como el parque de la Gavia, la plaza de España, la quinta de Torre Arias y, también el nuevo parque de Valdebebas, que ha transformado la fisonomía de esta nueva zona de desarrollo urbano.
- Un nuevo servicio de control de calidad como apoyo para el análisis y gestión de la información, y control de calidad de los contratos de servicios de conservación de zonas verdes, arbolado viario y parques y viveros municipales.
- Se han realizado también varios contratos de reforestación y reposición de arbolado, algunas de ellas mediante donaciones de particulares, que han querido colaborar como consecuencia de los destrozos que produjo el fenómeno FILOMENA en las zonas verdes de Madrid. También hay que nombrar las actuaciones en arbolado de MADRID COMPENSA, que son donaciones de las empresas en compensación por las emisiones a la atmósfera. Todas estas acciones inciden directamente en la mejora del bienestar general tanto de la ciudadanía, como de la Ciudad.

Otras actuaciones que se han realizado, y que repercuten directamente en la mejora de servicios al ciudadano durante el ejercicio 2022, y que surgen de las quejas y/ o sugerencias de los usuarios de los distintos servicios, son las inversiones que se han iniciado administrativamente durante el ejercicio 2022 y que se van a finalizar en 2023. Algunas de ellas son consecuencia de la devastación producida por FILOMENA, sobre todo en las zonas verdes de la Ciudad.

- Reparación de caminos y viales en el parque de la Casa de Campo.
- Supresión de barreras arquitectónicas y mejora de la seguridad de los usuarios en el parque Juan Carlos I.
- Mejora de la accesibilidad en conexión del aparcamiento del auditorio y paseo sur – piraguas, en el parque Juan Carlos I.
- Actuaciones en diferentes parques para mejorar el uso y la calidad de vida de los usuarios, entre los que podemos citar: la plaza de Antonio Andrés; la zona verde entre la calle Real de Arganda y Puentelarrá; los parques de San Isidro, Paraíso, Rodríguez de la Fuente, Garrigues W y Entrevías, Olof Palme, Aluche, Cruces, Gasómetro, Pradolongo, Pinar del Rey, Avda. Arcentales y otras, además de otras acciones en otros distritos.

- Construcción de huertos urbanos en varios distritos: Carabanchel, Puente de Vallecas; Villaverde; Arganzuela; Moncloa-Aravaca; Fuencarral- El Pardo y Villa de Vallecas.
- Adecuación de parques caninos en los 21 distritos madrileños, también muy demandado a través de este sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- La finalización del gran parque de la Gavia, en el distrito de Villa de Vallecas, y el nuevo contrato de conservación y mantenimiento.
- La finalización también de la remodelación de la plaza de España, cuya conservación y mantenimiento pasó a formar parte de un nuevo contrato dependiente de esta Dirección

En cuanto al tema de biodiversidad, tan actual y comprometido, ya comenzamos los primeros estudios en 2021 y continuamos en 2022 para la preparación de un documento de “Elaboración del Plan Director de Fomento y Gestión de la biodiversidad en la ciudad de Madrid”. Según este documento tenemos que definir las acciones, en función del diagnóstico actual, para alcanzar las metas propuestas a medio-largo plazo. En este momento ya tenemos la redacción del Plan Director y los estudios previos necesarios. Vamos a continuar con las acciones ya concretas, y en principio llegar a la ciudadanía explicando el tema a través de la cartelería, antes comentada. Esta actuación tendrá un impacto importante en los usuarios de los parques que dará lugar a comentarios de todo tipo, y repercutirá favorablemente en la utilización del sistema de SYRs.

Por último, en los temas de materia de agua, ya se ha dicho que el tema más utilizado en el sistema de SYRs, es el de las fuentes de beber. Durante los últimos años se han incrementado notablemente el número de fuentes de beber en la Ciudad, que ha dado lugar también a un nuevo contrato de servicios de conservación y mantenimiento de estas fuentes. En este momento tenemos un total de 2.079 fuentes de beber distribuidas por todos los distritos. Las quejas más frecuentes se refieren al cierre de las fuentes en invierno, que tradicionalmente se cierran de noviembre a marzo por el frío y las heladas, y los problemas que surgen como consecuencia por roturas por congelamiento, de los equipos y elementos. En el año 2022 se ha iniciado el nuevo contrato de conservación, anteriormente citado, que paulatinamente, irá marcando una mejora en los tiempos de corte del suministro de agua, y esperamos que el número de SYRs, de quejas, se reducirán.

Las actuaciones más relevantes durante el año 2022 en el tema de agua han sido las siguientes:

- Nuevo contrato de conservación del río Manzanares
- Nuevo contrato de conservación de hidrantes contra incendios
- Nuevo contrato de inventario y limpieza de drenaje urbano
- Obras de construcción del colector Ahijones en el distrito de Vicálvaro

- Construcción de la fuente ornamental entre las calles de Marcelo Usera y Manuel Oya, en el distrito de Usera
- Prolongación del camino fluvial del Manzanares hasta el término municipal de Getafe.
- Inicio de las obras de adecuación a la normativa de la depuradora de aguas residuales de Valdebebas

En cuanto a las medidas que se han tomado como referencia para el futuro, y dada la crítica situación económica en la que nos encontramos se han hecho restricciones importantes en las inversiones, que se han pospuesto a un futuro próximo. El presupuesto anual de esta Dirección para el próximo año 2023 es de 234 millones de euros.

Fundamentalmente, el importe del presupuesto corresponde a capítulo 2, es decir contratos de servicios de conservación y mantenimiento, ya que los contratos de parques y zonas verdes son los más cuantiosos. Solamente los dos contratos de conservación de parques, por un lado y, de zonas verdes por otro, suman ambos la cantidad de 180 millones de euros. Esta cantidad nos permite seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios prestados y, a medida que el tiempo lo permita, incrementar paulatinamente el capítulo de las inversiones para resolver los problemas que tenemos pendientes.

En el tema de gestión del agua se iniciarán las obras de adecuación de las instalaciones de la depuradora de aguas residuales de Rejas, se inicia también un contrato de conservación de las infraestructuras de aguas freáticas, otro de conservación de arroyos urbanos y la continuidad de los existentes, así como las obras de construcción iniciadas en 2022.

Tenemos que destacar la colaboración con la DG de Participación Ciudadana para poder llevar a cabo determinados proyectos que, siendo competencia de esta DGGAZV, se financiarán a través del presupuesto de los proyectos de participación ciudadana seleccionados en años anteriores, y del Fondo de Reequilibrio Territorial. Con esta financiación pondremos en marcha varios proyectos de inversión en el próximo año.

En cuanto a los objetivos que nos hemos planteado para el próximo año 2023, en la gestión de las sugerencias y reclamaciones, nos reiteramos en las propuestas de años anteriores en función de la mejora del servicio a la ciudadanía. Reconocemos que vamos alcanzando lentamente las metas que nos vamos proponiendo, para conseguir el mayor grado de aceptación por la ciudad de Madrid, en cuanto a la calidad del servicio público que debemos prestar desde la Administración.

Concretamente, estos objetivos son:

- Continuidad en la reducción del número de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, mejorando la calidad de los servicios.
- Continuidad en el objetivo CERO sin respuesta, es decir cumplimiento total de los plazos para las respuestas y soluciones a los temas planteados, incrementando el personal destinado a este tema.
- Continuar también en la reducción del tiempo medio de tramitación que implica identificar perfectamente las SYRs aprovechando la modificación reciente de la aplicación, y agilizando el trámite.
- Optimizar la calidad de la atención al ciudadano implicando y motivando, a todas las unidades que participan en la gestión de las sugerencias y reclamaciones.
- Obtener un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos incrementando el número de cartas de agradecimiento y/o felicitaciones, a través de la mejora de los servicios prestados

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN  
DEL AGUA Y ZONAS VERDES**

**Francisco Muñoz García**



MADRID

medio ambiente y  
movilidad

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad  
Coordinación General de Movilidad  
Dir. Gral. de Gestión y Vigilancia de la Circulación

# INFORME | 2022 ANUAL |

## 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/04/2023 13:15:56  
CSV : 1KIKI7SQV227VVPU



1KIKI7SQV227VVPU



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Durante 2022 se han recibido un total de 3.852 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones referidas a materias competencia de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, agrupadas en las siguientes submaterias:

- Multas: 1113 (28,9%)
- Agentes de Movilidad: 568 (14,7%)
- Señalización de tráfico: 616 (16,0%)
- Transportes públicos: 426 (11,1%)
- Aparcamientos en la vía pública: 380 (9,9%)
- Ocupación de la Vía Pública: 160 (4,2%)
- Tráfico: 179 (4,6%)
- Recogida de residuos y medio ambiente: 8 (0,2%)
- Madrid 360: 290 (7,5%)
- Atención al público y página web: 26 (0,7%)
- Varios: 86 (2,2%)

El primer hecho relevante el incremento del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2022, respecto del año inmediatamente anterior (3852 por 3037), lo que supone un aumento del 26,8%, lo que implica que el canal de sugerencias y reclamaciones se ha consolidado como vía utilizada cada vez más masivamente por la ciudadanía para la presentación de iniciativas y reclamaciones una vez superado el parón ocasionado por el inicio de la pandemia de Covid-19 en el primer trimestre de 2020.

De un examen de los datos concretos, puede comprobarse que existen cuatro materias que por sí solas acaparan el 71% del número total de SyR presentadas, y que son las referidas a "multas" (28,9%), "agentes de movilidad" (14,7%), "señalización de tráfico" (16,0%) y "transportes públicos" (11,1%).

Analizando cada una de las categorías principales, se observan los siguientes hechos destacados:

- Multas (28,9% del total anual): en esta categoría 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 "tramitación" (71,9%), así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de "duplicados de notificaciones y/o cartas de pago" (6,6%) y de "justificantes de pago" (3,2%). Respecto a los datos de 2021, se ha producido un incremento del 8,2%, consecuencia de la entrada en funcionamiento de las Zonas de Bajas Emisiones (Madrid ZBE, ZBEDEP Distrito Centro y ZBEDEP Plaza Elíptica), que ha conllevado el incremento de denuncias y multas y, por consiguiente, también el de reclamaciones y sugerencias en relación con la tramitación administrativa de las mismas a todos sus niveles.





- Como en anteriores años, debe señalarse que la práctica totalidad de las SyR de la subcategoría “tramitación” son en realidad 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. En cuanto a las reclamaciones sobre “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago”, se refieren en su inmensa mayoría a problemas de retrasos en la entrega de las notificaciones remitidas por correo postal certificado, lo que motiva que las cartas de pago lleguen ya caducadas a la persona destinataria.
- Especial mención debe hacerse a la categoría “Madrid 360” (7,5% del total), en la que se recogen las reclamaciones y sugerencias realizadas por la ciudadanía respecto de la entrada en vigor de Madrid ZBE, y en las que eran mayoritarias las quejas por personas propietarias de vehículos sin distintivo medioambiental que, por olvido o desconocimiento, no habían tramitado el cambio de domicilio fiscal y alta en el pago del IVTM en la ciudad de Madrid, y que veían como no podían circular sin riesgo a ser denunciados.
- Agentes de Movilidad (14,7% del total anual): lo primero a destacar es que se ha producido una disminución del número total de reclamaciones por este concepto, pasando de un 20,4% en 2021 al 1,7% de 2022. Se tratan de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, siendo las más numerosas las referidas a “infracciones de circulación y/o estacionamiento” (47,7%), seguidas por “infracciones de bicicletas y VMU” (9,1%) y “atención o trato” (6,7%).
- Señalización de tráfico (16,0% del total anual): se incluyen aquellas SyR referidas a peticiones de nueva instalación o modificación de unidades semafóricas, así como a reportes de incidencias en relación con ellas, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, cambio de ubicación, modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc. En términos de porcentajes globales respecto del total de reclamaciones presentadas, se han mantenido en niveles prácticamente iguales a los de 2020 (16,0% por 17,9%), siendo las más numerosas las referidas a unidades semafóricas, con un 89,2% del total de la categoría.
- Transportes públicos (11,1% del total anual): se recogen las reclamaciones presentadas respecto del servicio de Taxi de la ciudad de Madrid, habiéndose reducido en 5,7 puntos porcentuales respecto a 2021. De entre ellas, las más numerosas son las referidas a “objetos perdidos” (19,9%) “importe excesivo y/o facturación” (7,9%), y “atención, trato o vestimenta” (4,4%)





- Aparcamientos en la vía pública (9,9% del total anual): respecto a 2021 se ha producido un incremento de 1,1 puntos porcentuales, tratándose en su mayoría de quejas por demora en la expedición o renovación de las autorizaciones para el estacionamiento en reservas para personas con movilidad reducida (51,3%), y por dilatado tiempo de espera para obtener una cita (14,7%).

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- Se ha aprobado un nuevo procedimiento para la gestión de las SyR que ha permitido dar una mejor respuesta ante las cuestiones que los ciudadanos nos hacen llegar.
- Se han llevado a cabo campañas específicas, así como planes de acción cuando se ha comprobado que el motivo de una SyR es reiterado, siendo campaña si es de carácter general o plan de acción si se produce en un lugar u horario determinado.
- Se han mejorado las contestaciones de las SyR a través de respuestas más personalizadas, ajustándose al cumplimiento de los tiempos, sin excedernos de los 60 días como máximo.
- Se han analizado los tiempos de respuesta para su mejora, detectando las situaciones que provocan retrasos, y se ha solicitado que se introduzcan nuevos ítems en el formulario.
- Impulsar la proactividad en las SyR mediante llamadas telefónicas a los reclamantes en casos sensibles y visitas presenciales para resolver cuestiones especialmente complejas.
- Facilitar formación específica a las personas encargadas de tramitar las SyR y llevar a cabo reuniones de seguimiento para mejorar la gestión y los resultados.
- Incluir en los cursos de Actualización y Reciclaje que se imparten obligatoriamente a toda la plantilla un apartado sobre SyR, en el que se analicen las buenas prácticas y también los errores, se definan formas de mejorar y se potencien las actuaciones que derivan en felicitaciones.
- Modificar el indicador 11.1 de la Carta de Servicios (que las SyR respecto al trato en ningún caso sean superiores a 65) para que sea valorativo y no meramente informativo, vinculándolo así a la percepción de la productividad por objetivos, para incentivar una mejor actuación en el servicio ofrecido a los ciudadanos.

### b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Continuar 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 las mismas.





- Modificación de los procedimientos internos de remisión de documentaciones, cartas de pago y justificantes de abono, efectuadas por la ciudadanía, con el fin de maximizar su eficiencia y evitar dilaciones innecesarias.
- Optimizar tanto los procedimientos informáticos internos así como el 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 ha dotado de personal procedente de EMT como apoyo al Negociado de Autorizaciones.
- La dimensión del personal a ejercer sus funciones en este Negociado es de 4 auxiliares administrativos y de 1 jefe/a de negociado, al inicio del año 2022 todas las plazas se encontraban vacantes y de las cuales sólo estaban cubiertas 3 de ellas por funcionarios interinos, como auxiliares administrativos. En el año 2022 se ha resuelto oposición para cubrir 2 de las plazas del Negociado de Autorizaciones que estaban cubiertas por interinidad, quedando pendiente para el año que viene 2 plazas de auxiliar administrativo y 1 en la jefatura de negociado.
- Se ha modificado la página web para contener información más actualizada, y resaltando extremos muy importantes que pudieran resolver rápidamente la información necesaria por los interesados.
- Se ha hablado con la empresa de seguridad, indicándose que durante dos meses hubo una rotación mayor de su personal que presta sus servicios en el punto de acceso a la sala de público.
- Se ha hablado con el personal que presta sus servicios en el Negociado de Autorizaciones, recordándoles la necesidad de tratar con condescendencia al público.
- Respecto a los Rodajes, se les ha indicado a los reclamantes que se encuentran dentro de los parámetros legales y que, si observaran conductas fuera de lo normal (gases, humos, ruidos, iluminación, nocturnidad, exceso en los metros utilizados respecto de los autorizados...) pueden requerir la presencia de Policía Municipal para que proceda a realizar las comprobaciones e intervenciones que puedan considerarse oportunas.

### 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). Durante el año 2022 se han realizado:

- Instalación de 163 nuevos avisadores.
- Sustitución de 42 avisadores antiguos por avisadores de última generación
- Modificación de la programación de 75 avisadores.
- 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 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.
- 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...
- Se han sustituido columnas por báculos con el fin de mejorar la visibilidad y seguridad vial de las señales luminosas a los conductores.
- Se han instalado nuevos cruces semaforizados para mejorar la circulación y la seguridad del peatón en las siguientes localizaciones:

06-118	Pº CASTELLANA 89-93
17-086	EDUARDO BARREIROS - LAGUNA RODRIGO
17-085	EDUARDO BARREIROS - JOSE PEREZ
17-084	EDUARDO BARREIROS - SANTO ISIDRA
17-083	EDUARDO BARREIROS - REQUENA - P.P.
10-139	OCAÑA, 23 -P.P.
11-165	AV. ABRANTES - COLEGIO GONZALO DE BERCEO - P.P.
11-164	GRAL. RICARDOS - SAN PATRICIO - P.P.
08-218	AV. ARROYO DEL MONTE - FEDERICA MONTSENY - P.P.
06-119	Pº CASTELLANA -FRANCISCO GERVÁS
05-145	Pº CASTELLANA-SANTIAGO BERNABÉU
05-144	Pº CASTELLANA -Pº HABANA,P.P
17-082	EDUARDO BARREIROS - ASOMBRO DAMASCO





17-081	EDUARDO BARREIROS - LUCERO DEL ALBA
17-080	EDUARDO BARREIROS - CANCIÓN DEL OLVIDO - P.P.
17-079	EDUARDO BARREIROS - CORTE DEL FARAON
04-141	AV.BRUSELAS-AV .BRUSELAS
16-141	SILVANO - CEMENTERIO - P.P.
05-143	AV. ALFONSO XIII-ITALICA -BONETERO
05-141	JOAQUIN COSTA-JUAN DE LA CIERVA P.P
13-128	AV. DEMOCRACIA 19 - P.P.
06-115	SAN GERMAN -LERIDA
08-217	GINZO DE LIMIA,36 P.P
05-142	JOAQUIN COSTA 53,P.P
13-004	AV. PEÑA PRIETA - FRANCISCO IGLESIAS
01-042	ALCALA - BARQUILLO - MARQUES DE CUBAS
05-076	PPE. VERGARA - LOPEZ HOYOS

- Se ha realizado la sustitución de reguladores antiguos para mejorar la eficiencia de la regulación semafórica, llevando a cabo durante 2022 115 sustituciones, de forma que los nuevos equipos cuentan con las últimas actualizaciones tecnológicas.
- Se han instalado dos nuevos sistemas de control de infracciones automatizadas foto rojo, en las siguientes ubicaciones:
  - Joaquin Costa
  - Francisco Silvela

En lo referido al Servicio del Taxi, durante 2021 se han acometido actuaciones en diferentes ámbitos:

- En cuanto a normativa y planes, se han desarrollado las siguientes actuaciones:
  - 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 2022.
  - Elaboración y tramitación administrativa y contable de la convocatoria de subvención para fomentar la adquisición de vehículos EUROTAXI, Cero emisiones y Eco, correspondiente a la anualidad 2022, especialmente adaptados para el transporte de personas que se desplazan en silla de ruedas.
  - Resolución de 22 de febrero de 2022 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 2023, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones de prestación del

#### Información de Firmantes del Documento





servicio de las licencias, con especial incidencia en la revisión de las licencias que tienen adscrito un vehículo eurotaxi.

- Resolución de 9 de diciembre de 2021 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece para el año 2022 el régimen ordinario de descansos en días festivos de lunes a viernes, el correspondiente a los sábados y los domingos, y los turnos de descanso durante el período estival.
- Resolución de 11 de abril de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establecen excepciones de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante los días 15 y 17 de abril de 2022.
- Resolución de 27 de abril de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establecen excepciones de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante los días 2 de mayo y 16 de mayo de 2022.
- Resolución de 1 de junio de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece una excepción de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante el sábado 4 de junio de 2022.
- Resolución de 10 de junio de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece una excepción de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante los sábados y domingos desde el 11 de junio hasta el 18 de julio de 2022
- Resolución de 28 de septiembre de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establece una excepción de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante los sábados, domingos y festivo desde el día 1 de octubre hasta el 28 de noviembre de 2022
- Resolución de 28 de noviembre de 2022 de la Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación por la que se establecen excepciones de carácter puntual al régimen de descansos de las licencias de autotaxi durante los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023.
- 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 2023
- Resolución de 22 de diciembre de 2022, de la Directora general de Gestión y Vigilancia de la Circulación, por la que se aprueban las Instrucciones para la realización de servicios de taxi previamente contratados a precio cerrado.
- Elaboración de alegaciones al Proyecto de modificación del Reglamento de Transportes de la Comunidad de Madrid.





- En lo referente a gestión de procedimientos,
  - Se ha reorganizado la estructura y duración del examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi incluyendo nuevos contenidos como el conocimiento de la normativa de accesibilidad y protocolos de calidad del aire; se ha revisado y actualizado el resto de contenidos relativos a conocimiento del medio (planos, itinerarios y centros de interés), marco jurídico y tarifas.
  - Se ha impulsado la tramitación telemática de solicitudes iniciada con ocasión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, reduciendo los tiempos de tramitación en transmisión de licencias de autotaxi y sustitución de vehículos autotaxi.
  - Se ha realizado un programa de revisión extraordinaria de los vehículos Eurotaxi. La experiencia ha permitido obtener una visión en conjunto de las deficiencias más habituales de la flota de eurotaxi, optimizando las futuras inspecciones.
  - Se ha revisado el procedimiento de libre elección, diversificando así la oferta de vehículos autotaxi y facilitando la disponibilidad de vehículos, lo que ha facilitado la sustitución de más de 200 vehículos por este sistema.
  
- En lo referente a estudios,
  - Se ha desarrollado un estudio técnico: Análisis de costes de explotación del Taxi
  
- Respecto a los servicios de información a la ciudadanía,
  - se ha realizado una definición de mejoras, mantenimiento preventivo y evolutivo de la aplicación oficial del taxi de Madrid, TXMAD, conforme a las sugerencias recibidas, acometiéndose también la 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; igualmente, se ha realizado periódicamente la actualización permanente de contenidos de la Web municipal: noticias, trámites y gestiones. Muy especialmente los contenidos modificados por la entrada en vigor de la modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi y de gestión de objetos perdidos. Igualmente se han mantenido 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.





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- El nuevo procedimiento para la gestión de las SyR ha supuesto un mejor filtrado de los escritos por materia y ubicación, así como una mejor elaboración de informes por parte de las secciones, más ajustados al motivo concreto de la SyR y a la adopción de medidas ejecutivas para resolver el problema de fondo, lo que ha permitido redactar mejores respuestas y, en última instancia, abordar el dar una solución a la causa por la que se presentó la SyR.
- La realización de campañas específicas y planes de acción cuando se ha comprobado que el motivo de una SyR es reiterado ha visibilizado ante los ciudadanos una actuación efectiva por parte de la administración, más allá de la respuesta formal a su escrito, lo que se traduce en una mayor satisfacción y pone en valor la utilidad del canal de SyR así como la función del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- La redacción de contestaciones más personalizadas evita la percepción de automatismo en las respuestas y fomenta la empatía con el ciudadano. Se ha elaborado un catálogo de datos y argumentos genéricos en relación con las cuestiones más demandadas en las SyR, que se complementa con alusiones, acciones y resultados personalizados, aunando así rapidez en la gestión de las SyR gracias a la información del catálogo y una mejora en la percepción ciudadana al individualizar las respuestas.
- El análisis de los tiempos de respuesta ha hecho posible detectar los motivos por los que se producen retrasos y definir acciones correctoras, como:
  - Trabajar con las oficinas de registro para evitar la asignación equivocada de SyR a unidades no competentes en el motivo de la sugerencia o reclamación.
  - Desarrollar acciones que aborden el objeto del escrito de forma integral (no sólo proporcionando datos, sino siendo proactivo con medidas que traten de dar respuesta al problema de fondo expuesto en la SyR).
  - Elaborar informes por parte de las secciones que contengan toda la información necesaria para dar una respuesta adecuada.
  - Realizar un seguimiento posterior para evitar que la situación se repita o mantener en el tiempo los resultados positivos.
  - Adicionalmente, se ha solicitado a la unidad competente que se introduzcan nuevos ítems en el formulario para mejorar la asignación de SyR y la identificación de materias.





## b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Se ha logrado mejorar los plazos de respuesta ante peticiones por parte de las personas interesadas de justificantes de pago de multas de circulación y documentaciones administrativas de los expedientes, mediante su respuesta a través de dos cuentas de correo electrónicos especialmente dedicadas a ello.
- Se han realizado modificaciones y optimizaciones de los procedimientos internos de examen de las alegaciones y recursos presentados por la ciudadanía, en el marco de expedientes sancionadores por multas de circulación, incluyendo unificación de criterios y control de la aplicación de los mismos.

## c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:

- En cuanto al Negociado de Autorizaciones, finalizada la alarma provocada por la pandemia de SARS CO-vid y la incorporación del personal de EMT se ha procedido a la apertura de más puestos de atención al público, lo que ha permitido sacar adelante el trabajo, si bien se ha traducido en una espera mayor de la deseada.
- La cobertura de puestos de trabajo por personal funcionario de carrera por personal funcionario interino no ha tenido mayor repercusión.
- Se ha observado que, a pesar de actualizarse la información en la página web, los ciudadanos no reciben la información correcta, ni por haber revisado en persona ellos mismos la página web, por desconocimiento de su existencia, ni por la información recibida a través de LíneaMadrid, según el contenido de las distintas Reclamaciones. Se observa que podrían haberse evitado un gran volumen de reclamaciones de haberse explicado adecuadamente el funcionamiento de la prórroga de la TEPMR, objeto de la gran mayoría de las reclamaciones recibidas por este servicio y generándose malestar en el público, que se valora en más de un 30% de las Reclamaciones entrantes.
- No se han repetido en el tiempo reclamaciones respecto al trato ofrecido por los agentes de seguridad.
- No se han repetido en el tiempo reclamaciones respecto al trato ofrecido por los trabajadores del Negociado de Autorizaciones, de hecho, han llegado varias felicitaciones por el trato ofrecido.
- Una vez indicados los extremos legales y la posibilidad de requerir presencia policial no suele haber reincidencia en las reclamaciones por acciones de Rodaje.

## 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 paso 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 mediante la modificación de la regulación y la sustitución de reguladores antiguos, que permiten aplicar a la regulación los últimos avances tecnológicos.
- Se han adoptado medidas tendentes a 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, modificando el volumen y el horario de los avisadores acústicos.
- Se ha mejorado la seguridad en Francisco Silvela y Joaquin Costa gracias a la instalación de nuevos equipos Foto rojo

En lo que respecta al servicio del Taxi, se han realizado las siguientes acciones y medidas correctoras:

- Aumento de las solicitudes examen para la obtención del permiso municipal de conductor de autotaxi, con un total de 181 exámenes celebrados y 5.759 aspirantes convocados (más que el doble que en 2021), con un porcentaje medio de aprobados del 40%.
- Incremento de un 4% del número de conductores en activo con Tarjeta de identificación de conductor que están prestando servicio como conductor.
- Eliminación de la revisión del permiso municipal de conductor de autotaxi sin que haya producido una merma en la calidad del servicio prestado por los taxistas.
- Incremento en un 50% 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 32 % se han resuelto de forma favorable.
- Reducción del trámite de la revisión de las licencias, habiéndose gestionado la mitad el número de licencias a revisar, al incluir para el año 2022 solo las licencias cuyo número ordinal finaliza en número par.
- Incremento de la flota de vehículos Cero emisiones
- Reducción de la flota de categoría B de clasificación medioambiental
- Seguimiento de la implementación del bucle magnético con motivo de la sustitución de los vehículos autotaxi con un total de 1.954 unidades nuevas.
- Valoración de las inspecciones a los vehículos eurotaxi.
- Se detecta una progresiva reducción de la flota de eurotaxi por lo que se convoca una subvención específica para estos vehículos con un importe de 10.000 euros por vehículo con un total de 7 beneficiarios.

**En Madrid, a fecha de la firma electrónica**  
**La Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación**  
**Marta Alonso Anchuelo**



# INFORME | 2022 ANUAL

## 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 14:18:37  
CSV : 1KQA4A23NVVTR7L3





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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1.- Análisis de las SyR recibidas durante el año 2022.

En el año 2022, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, en virtud del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 4 de julio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad ha realizado actuaciones en las siguientes materias de su competencia específica:

### 1.1. En materia de planificación y coordinación





## Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

- 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,

### 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 Vías Públicas y el Área de Gobierno de Cultura 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 2022, 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 2022, han venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamientos de los residuos recogidos en la ciudad de Madrid y la limpieza de los espacios públicos. Además de controlar y supervisar 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.

Atendiendo a los datos resumen se aprecia que, frente al número total de solicitudes que figuran en la estadística general del año 2021 de esta Dirección General de 13.322, durante el año 2022 el número asciende a 13.480, por lo que no se aprecia apenas variación en su número.





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

En relación al número de solicitudes fuera de plazo, aún representando un porcentaje muy pequeño en relación al total, se observa que experimenta una variación significativa sobre el número del año pasado.

El motivo de este retraso, y aunque el plazo máximo tan solo se sobrepasó en unos pocos días (2 o 3 en su mayoría) responde a que la asignación de las Syres a esta Dirección General se realizó, en todas ellas, transcurridas varias semanas desde su presentación por lo que en ningún caso se dispuso del plazo de 2 meses.



#### Información de Firmantes del Documento





## Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

### INFORME ANUAL POR SUBMATERIA Y CATEGORIA 2021

Submateria	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes	
Planeamiento urbanístico -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	297	
	4.01 Áreas infantiles	149	
	4.02 Áreas de mayores	16	
	4.03 Bolardos y horquillas	2	
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	1	
	4.05 Bancos	3	
	4.06 Vallas y barandillas	6	
	4.10 Zona canina	72	
	1.04 Limpieza de vías públicas	6	
	2.15 Sistema de carga lateral	1	
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	1	
	<b>Total</b>	<b>554</b>	
	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	691
4.01 Áreas infantiles		22	
4.02 Áreas de mayores		2	
4.03 Bolardos y horquillas		224	
4.04 Maceteros, jardineras y mesas		19	
4.05 Bancos		246	
4.06 Vallas y barandillas		84	
4.07 Aparca-bicis		9	
4.08 Alunizajes		2	
4.09 Papeleras		3	
4.10 Zona canina		10	
1.04 Limpieza de vías públicas		1	
1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras		3	
1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras		1	
1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)		3	
2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	2		
<b>Total</b>	<b>1.322</b>		
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	3.195	
	4.01 Áreas infantiles	2	
	4.03 Bolardos y horquillas	1	
	4.05 Bancos	6	
	4.06 Vallas y barandillas	1	
	4.09 Papeleras	76	
	4.10 Zona canina	3	
	1.04 Limpieza de vías públicas	1.869	
	2.15 Sistema de carga lateral	52	
	Covid-19	4	
	Filomena	4	
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	124	
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	100	
	1.03 Vaciado de papeleras	14	
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	28	
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terrazas	39	
	1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	217	
	1.08 Limpieza de pintadas en elementos especiales (mobiliario, juegos infantiles...)	9	
	1.10 Limpieza de mercadillos	4	
	1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	2	
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	9	
	1.14 Limpieza de mobiliario urbano	7	
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal Inspección	66	
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	1.233	
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	11	
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	3	
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	10	
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	1	
	2.06 Recogida de animales muertos	1	
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	79	
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	5	
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal Inspección	10	
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	56	
	<b>Total</b>	<b>7.264</b>	
	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente- -Petición de Información-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Recogida de residuos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	901
		4.01 Áreas infantiles	1
		4.03 Bolardos y horquillas	3
		4.10 Zona canina	1
		1.04 Limpieza de vías públicas	44
		2.15 Sistema de carga lateral	12
		1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	3
1.05 Limpieza de excrementos caninos		1	
1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público		5	
1.13 Recogida de electrodomésticos abandonados (LINEA BLANCA)		1	
1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal Inspección		11	
1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)		38	
2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)		904	
2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio		312	
2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto		575	
2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio		48	
2.05 Recogida de pilas usadas		2	
2.06 Recogida de animales muertos		13	
2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano		7	
2.08 Contenedores y sacos de RCD	123		
2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	13		
2.10 Gestión de puntos limpios fijos	74		
2.11 Gestión de puntos limpios móviles	56		
2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal Inspección	336		
2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	844		
<b>Total</b>	<b>4.328</b>		
Recogida de residuos -Medio Ambiente- -Petición de Información-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	3	
	<b>Total</b>	<b>3</b>	
Ruidos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	1.04 Limpieza de vías públicas	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Sostenibilidad -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamación General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	1	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	
<b>Total</b>		<b>13.480</b>	



1KQA4A23NVVTR7L3

### Información de Firmantes del Documento



VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 14:18:37  
CSV : 1KQA4A23NVVTR7L3





## ESTADÍSTICA GENERAL PETICIONES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2022

Tipo Procedimiento	Estado	ACTIVO			TERMINADO				Total
	Subestado	Pendiente de contestar fuera de plazo	Total	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total	
	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	0	0	404	730	14	3	1.151	1.151
	Reclamación	3	3	4.314	7.380	362	14	12.070	12.073
	Felicitación	0	0	10	238	4	0	252	252
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4.728</b>	<b>8.348</b>	<b>380</b>	<b>17</b>	<b>13.473</b>	<b>13.476</b>
Petición de Información	Petición información	0	0	0	4	0	0	4	4
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4.728</b>	<b>8.352</b>	<b>380</b>	<b>17</b>	<b>13.477</b>	<b>13.480</b>

### 1. Análisis de las SyR recibidas en la S.G. de Residuos durante el año 2022.

Durante el año 2022 se han recibido, encuadradas en la submatría Recogida de Residuos, un total de 3.569 SyR.

El reparto por categorías de ese total es el siguiente:

2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	904
2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	312
2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	575
2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	48
2.05 Recogida de pilas usadas	2
2.06 Recogida de animales muertos	13
2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	7
2.08 Contenedores y sacos de RCD	123
2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	13
2.10 Gestión de puntos limpios fijos	74
2.11 Gestión de puntos limpios móviles	56
2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	336
2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	844
<b>Total</b>	<b>3.569</b>

El mayor porcentaje de SyR corresponde a la categoría "Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)", que se sitúa en 904, el 25 % del total.





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

En esta categoría se inscriben las incidencias relacionadas con el suministro y mantenimiento de cubos y contenedores normalizados para el depósito de las fracciones envases y resto de residuos.

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un parque de recipientes normalizados, sin coste directo para los usuarios, en los que deben depositar los residuos, antes de proceder a su retirada por los servicios municipales.

Dicho parque, para las fracciones envases y resto de residuos, se sitúa final de 2022 en un total de 223.287 unidades, con un volumen total instalado de casi 85 millones de litros.

A su vez este parque ha precisado en 2022 de más de 72.000 actuaciones para mantener su operatividad (reparaciones, nuevos suministros, reposiciones...), que llegan a los servicios a través del sistema AVISA en su gran mayoría.

Lógicamente las SyR recibidas en esta categoría han sido generadas a partir de las más de 72.000 actuaciones señaladas.

Es por ello que para enmarcar al menos aproximadamente la situación de la categoría analizada, es adecuado establecer el % de incidencias que han llegado al sistema AVISA, sobre el total de incidencias iniciales, situándose en un 1,25 %.

Si bien se trata de un porcentaje relativamente bajo, también es cierto que a partir del 1 de noviembre de 2022 se efectuó un cambio de concesionario del servicio, al concluir el contrato vigente hasta ese momento.

Dichos cambios de concesión siempre implican unos desajustes y descoordinaciones, tanto al final del contrato que termina como al inicio del nuevo, que derivan en determinadas incidencias en el servicio, máxime cuando se trata, como es el caso, de cambio de empresas que ejecutan los trabajos.

Todo lo anterior también es aplicable a la categoría “Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio”, con un total de 312 SyR recibidas.

La otra categoría que más SyR acapara es “Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)”, con un total de 844, un 23,6 % del total.

En esta categoría se incluyen las incidencias relativas a ruidos procedentes de los procesos de vaciado de recipientes de residuos en el camión recolector, tanto los originados por las operaciones manuales de aproximación y retirada de recipientes al vehículo por parte de los trabajadores del servicio, como por los propios medios mecánicos debidos a averías o desajustes normalmente.





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

Este tipo de incidencias se hacen especialmente relevantes en época estival, cuando la ciudadanía abre las ventanas de las viviendas durante mucho más tiempo que en otras épocas del año, y por lo tanto las molestias acústicas se hacen más notorias.

De igual forma que para el caso anterior, cabe encuadrar las SyR recibidas en esta categoría dentro de la magnitud del servicio que se presta a la ciudadanía.

Se estima que aproximadamente en la ciudad hay más de 35.000 puntos en los que se recogen los residuos (bien puntos de contenedores en vía pública o puntos en que las comunidades de vecinos dejan los cubos para que sean vaciados), sobre los que se actúa diariamente, y en los razonablemente se originan las quejas.

Por lo tanto las 844 SyR recibidas en esta categoría vienen a representar un porcentaje muy bajo, en torno a un 2,4 % de los puntos en los que se actúa con los servicios.

La siguiente categoría con más SyR recibidos es “Recogida y transporte de residuos de envases y resto”, con 575.

En el mismo se encuadran las incidencias relativas a falta de servicio o el mismo es defectuoso (recipientes no vaciados, recipientes no retornados a su lugar de origen).

También deben encuadrarse estos SyR en el ámbito del servicio prestado a la ciudadanía.

Si antes se ha cifrado en más de 35.000 los puntos de la ciudad en los que se recogen los residuos, será en estos mismos en los que se originan las quejas que pueden derivar en SyR. Debe tenerse en cuenta que este tipo de incidencia son puntuales, y no suelen prolongarse mucho en el tiempo ya que se corrigen a medida que se detectan, es decir una incidencia no se perpetúa a lo largo de todo el año. Por ello deben considerarse las actuaciones que sobre esos 35.000 puntos realizan los servicios de recogida, que trabajan 363 días al año.

Por todo ello el porcentaje que las SyR de esta categoría, sobre el total de actuaciones, es prácticamente irrelevante.

Por último, la otra categoría más relevante en cuanto a SyR recibidas es “Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección” con un total de 336.

En la categoría se incluyen las quejas vecinales relacionadas con incidencias originadas por otros usuarios del servicio (incorrecta presentación de residuos, presencia de cubos en la vía pública fuera del horario establecido...).

Dado la gran cantidad de puntos de recogida señalados, así como el total de parque de recipientes instalados para la recogida de todas las fracciones de residuos (en





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

torno a 350.000 recipientes en toda la ciudad), no parece preocupante la cantidad de SyR recibidos.

El resto de categorías de SyR recibidas para la submateria "Recogida de Residuos" suman un número reducido: 598 para 8 categorías de muy distinta naturaleza. Por ello no se considera proceder al análisis de las mismas.

Sólo hacer mención a la correspondiente a "Contenedores y sacos de RCD", con 123 SyR recibidas. Si bien es un número bajo, viene a manifestar un fenómeno que en los últimos años es creciente en la ciudad, y es la presencia de sacos de residuos de construcción y demolición de forma no ordenada y con incumplimiento de las estipulaciones que aparecen en la ordenanza de aplicación.



#### Información de Firmantes del Documento





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a la categoría “Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)”, 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 han aplicados nuevos criterios sancionadores por incumplimiento de las empresas concesionarias, elevando las cuantías de las penalizaciones de forma considerable respecto a la situación del contrato anterior.

La DG de Servicios de Limpieza y Residuos dispone de una plantilla de personal funcionario de inspección repartido por todo el ámbito geográfico de la ciudad que se encarga de verificar la correcta prestación de los servicios de las concesiones, y son los encargados de levantar las correspondientes actas de inspección que darán lugar a los preceptivos expedientes sancionadores a las empresas adjudicatarias de los servicios.

Este planteamiento fiscalizador se ha iniciado en noviembre de 2022 y tendrá vigencia durante toda la concesión, hasta el 31 de octubre de 2028.

Respecto a la categoría “Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)”, es de aplicación también lo señalado en los párrafos anteriores.

Además de ello en los pliegos de condiciones del nuevo servicio se establece que los vehículos del servicio no pueden sobrepasar una antigüedad determinada, así como deben cumplir unos estándares medioambientales mínimos.

En el marco del nuevo contrato también se comenzarán a incorporar vehículos recolectores propulsados por motores eléctricos, que permitirá una clara mejora en la reducción de emisiones acústicas del servicio.

En lo relativo a la categoría “Recogida y transporte de residuos de envases y resto”, 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, lo que es un elemento disuasorio para las empresas concesionarias prestadoras del servicio.

Finalmente, para las categorías “Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección” y “Contenedores y sacos de RCD”, debe considerarse la actuación del cuerpo de inspección municipal señalado anteriormente, así como las actuaciones de Policía Municipal en esos ámbitos (en estrecha colaboración con esta DG).





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

Como instrumento decisivo y complementario a la labor inspectora, en diciembre de 2022 se aprobó la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que derogó la anterior ordenanza del año 2009, en la que 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.



#### Información de Firmantes del Documento





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022 en la S.G. de Residuos.

A lo largo de 2022 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:

- 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 (“Con erre de...”)
- 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 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).
- 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 2022, y sobre todo en 2023 y años sucesivos, se disponga de herramientas y mecanismos eficientes para lograr aplicar los





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

estándares de calidad que se pretenden obtener en la prestación de los servicios y en la respuesta ciudadana a los mismos.

#### 4. Análisis de las SyR recibidas en la S.G. de Limpieza durante el año 2022.

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 2022, efectuó un elevado número de actuaciones de limpieza que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:

##### DATOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA 2022

Kg de Recogida de muebles 010	5.230.106
Kg de Recogida de muebles programada	3.304.250
Kg de Recogida de residuos varios	78.563.762
Nº de Servicios de Barrido Manual	220.581
Nº de Servicios de Barrido Mecánico	11.429
Nº de Servicios de Barrido Mixto	18.215
Nº de Servicios de Baldeo Mixto	95.467
Nº de Servicios de Baldeo Mecánico	355
Nº de Servicios de Pintadas	39.823
Ud. De bolsas caninas repuestas	107.448.710

El total de SyR recibidas en el año 2022 relacionadas con la limpieza urbana son **3.886** con la siguiente distribución por categorías:





4.09 Papeleras	76
1.04 Limpieza de vías públicas	1.865
Covid-19	27
Filomena	4
1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	124
1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	100
1.03 Vaciado de papeleras	14
1.05 Limpieza de excrementos caninos	28
1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terrazas	39
1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	216
1.10 Limpieza de mercadillos	4
1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	2
1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	9
1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	66
1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	1.233
2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	79
<b>Total</b>	<b>3.886</b>

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 (**1.865**) están directamente relacionadas con el servicio prestado de forma general en la ciudad (**limpieza de vías públicas**) que, debido al elevado número de actuaciones y prestaciones ejecutadas (más de 346.000 anuales de los distintos servicios) así como a la especial proyección pública de este servicio, se considera un número relativamente bajo.

- El segundo tipo de actividad con más SYR, **1.233**, son las relativas a las **empresas (maquinaria y personal)**. En esta categoría las SYR no se refieren en sí a la calidad de la limpieza, sino que vienen ocasionadas por propio desarrollo de la actividad de limpieza por parte de las empresas adjudicatarias del contrato. Este número se ha incrementado respecto al año anterior. Esto es debido a dos hechos fundamentales:

- El nuevo contrato de Servicio de Limpieza Viaria que entró en vigor el 1 de noviembre de 2021 ha estado ya plenamente operativo durante todo el año 2022. Este contrato ha incrementado sustancialmente el número de servicios, operarios y máquinas de limpieza en calle (hasta un 16% más de máquinas). Ha sido este incremento el que 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 efecto molesto, no obstante, debe tender a desaparecer a medida que el contrato evolucione y la ciudadanía se habitúe a este incremento de actividad de limpieza.





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

▪ Durante parte del 2022, se ha seguido utilizando maquinaria antigua que ha sido la causante de gran parte de las quejas presentadas. A lo largo del año la maquinaria y vehículos al servicio del contrato se ha ido sustituyendo por maquinaria nueva, medioambientalmente más sostenible (en su mayor parte etiqueta Cero o Eco), que redundará en una disminución de estas molestias que se percibirá el próximo año

• Aunque a gran distancia de las dos categorías principales (216 SYR) se encuentran las relativas a limpieza de pintadas y grafitis. En septiembre de 2022 entró en vigor el nuevo contrato de concesión del Servicio de Limpieza Urgente (Selur), que incluye entre sus prestaciones la limpieza de pintadas y grafitis en calzadas, aceras, muros y fachadas de vías públicas dentro del ámbito del contrato, con unas frecuencias periódicas y determinadas. En el contrato se excluyen ciertas pintadas (como las realizadas en elementos cuya limpieza ya esté contemplada en otros contratos) y se limitan a unas superficies determinadas la eliminación en ciertos materiales. La falta de contrato específico hasta septiembre, así como el arranque con los ajustes habituales y el desconocimiento de la ciudadanía del ámbito exacto del contrato al inicio, ha sido el origen de muchas de estas sugerencias y reclamaciones. No obstante, el elevado número de servicios de eliminación de pintadas ejecutados por este nuevo contrato (39.823 servicios que suponen una superficie de 323.791 m<sup>2</sup>) hace que el porcentaje de quejas sea ínfimo.

• Es de reseñar igualmente el bajo número de SYR recibidas con relación a la prestación de **recogida de muebles** a petición del ciudadano, **79** frente a 8.534 Toneladas de muebles recogidos. Del mismo modo, existen **100 SYR** relativas a reposición de **bolsas de excrementos** caninos en papeleras, número muy bajo si tenemos en cuenta que existen más de 6.000 papeleras con expendedores de bolsas y que se han repuesto 107.448.710 de bolsas durante 2022. 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 últimas prestaciones citadas establecen la excelencia en ambos servicios.

El resto de categorías de SyR recibidas para la submateria "Limpieza Urbana y equipamientos" relativas en concreto a Limpieza Viaria suman un número reducido: 393 para 11 categorías de muy distinta naturaleza. Por ello no se considera proceder al análisis de las mismas.

El 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:





## Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

LOTE	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5	LOTE 6	MADRID
BANCO	5.383	8.235	11.687	12.570	16.070	11.099	<b>65.044</b>
BOLARDOS	65.138	38.178	24.845	25.830	36.081	30.627	<b>220.699</b>
HORQUILLAS	6.243	10.933	12.586	16.932	10.458	6.244	<b>63.396</b>
JARDINERAS	773	1.241	639	1.281	778	1.463	<b>6.175</b>
PAPELERA	887	2272	5222	6372	5903	5055	<b>25.711</b>
PERGOLAS	25	38	58	98	72	134	<b>425</b>
APARCABICILETAS	277	190	155	266	155	140	<b>1.183</b>
HORQUILLAS BICI	1.009	676	388	1.166	1.002	634	<b>4.875</b>
OTROS	283	288	568	825	952	940	<b>3.856</b>
<b>TOTAL LOTE</b>	<b>83.778</b>	<b>67.765</b>	<b>62.335</b>	<b>69.001</b>	<b>75.880</b>	<b>61.834</b>	<b>420.593</b>

Con respecto a las áreas de equipamientos la distribución por distritos es la siguiente tabla:

DISTRITO	ÁREAS				TOTALES	JUEGOS				TOTALES
	INFANTIL	MAYORES	DEPORTIVAS CANINAS			INFANTIL	MAYORES	DEPORTIVAS CANINAS		
	2022	2022	2022	2022		2022	2022	2022	2022	
Centro	39	11	2	3	55	185	53	7	7	252
Arganzuela	74	11	4	7	96	325	65	48	4	442
Retiro	38	9	2	8	57	189	49	9	10	257
Salamanca	38	7	4	6	55	162	39	32	6	239
Chamartín	59	10	4	2	75	327	58	31	0	416
Tetuán	62	14	5	13	94	288	67	40	20	415
Chamberí	23	7	3	6	39	121	45	13	1	180
Fuencarral-El Pardo	161	22	16	10	209	675	107	87	15	884
Moncloa-Aravaca	97	13	6	9	125	434	58	13	5	510
Latina	134	16	14	9	173	495	87	91	16	689
Carabanchel	161	26	9	13	209	638	124	87	16	865
Usera	93	19	10	6	128	461	114	63	14	652
Puente de Vallecas	149	21	12	10	192	587	107	48	20	762
Moratalaz	87	9	7	8	111	430	71	57	20	578
Ciudad Lineal	134	9	4	16	163	601	54	26	18	699
Hortaleza	181	13	13	9	216	776	66	49	0	891
Villaverde	122	21	15	10	168	551	113	73	19	756
Villa de Vallecas	91	7	15	5	118	517	39	77	8	641
Vicálvaro	67	13	17	15	112	306	65	86	18	475
San Blas-Canillejas	173	13	16	15	217	763	72	98	7	940
Barajas	64	9	8	5	86	246	52	62	10	370
<b>TOTAL MADRID</b>	<b>2047</b>	<b>280</b>	<b>186</b>	<b>185</b>	<b>2698</b>	<b>9077</b>	<b>1505</b>	<b>1097</b>	<b>234</b>	<b>11913</b>

Todos estos medios puestos a disposición de la ciudad y sus habitantes representan una incidencia sobre la misma, lo que origina SyR relacionadas directamente con el servicio.

El total de SyR recibidas en el año 2022 relacionadas con equipamientos urbanos ha sido de 1.073, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

- Bolardos 253
- Áreas 367
- Bancos 316
- Horquillas 1
- Vallas 58
- Barandillas 40
- Aparcabicis 5
- Jardineras 6
- Maceteros 4
- Mesas 8





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

- Pérgola 1
- Otros 14

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.

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.

## 5. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- La medida principal que adoptada en la DG de Servicios de Limpieza y Residuos en relación a la limpieza viaria en el año 2022 ha sido la plena ejecución del nuevo contrato de limpieza viaria en la ciudad que comenzó el 1/11/2021, con el fin de obtener las siguientes mejoras en los servicios prestados:

- Desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza viaria con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación preestablecidas.
- Renovación y mejora de todos los medios mecánicos y establecimiento de nuevas infraestructuras generales como nuevos cantones de limpieza y bases de maquinaria.
- Adecuación de las frecuencias de limpieza viaria a las necesidades reales de cada zona de la ciudad

- En paralelo al comienzo del nuevo contrato, se han realizado acciones formativas a todo el personal implicado en él para el correcto desarrollo del mismo.

- Se realizaron, por parte de las empresas adjudicatarias, campañas informativas de algunas prestaciones del contrato de limpieza de espacios públicos que eran novedosas para la ciudadanía, como la recogida programada de muebles y enseres.

- Se ha licitado un nuevo contrato en la SG de Limpieza y Equipamientos (Limpieza y Conservación de Zonas Interbloques de Madrid), con objeto de contribuir a mejorar la limpieza de la Ciudad en zonas no incluidas hasta ahora en ningún contrato de limpieza.

De cara al año 2023 se prevén las siguientes actuaciones:

- Respecto a las 2 principales categorías de SYRES relativas a Limpieza, se hace constar que los vehículos a partir de marzo del 2023 estarán totalmente renovados, cumpliendo unos estándares medioambientales mínimos. Esto ocasionará una clara mejora en la reducción de emisiones acústicas del servicio, lo que conllevará una disminución de las "Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)". De forma indirecta, el mejor rendimiento de la nueva maquinaria redundará en una mejora aún más palpable y





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

generalizada de la limpieza de la ciudad, lo que hace prever una disminución de las quejas generales de “limpieza en vías públicas”

- Durante el año 2023 se prevé la construcción y puesta en servicio 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.
- Ha entrado en vigor el 12 de diciembre de 2022 el nuevo contrato de Limpieza y Conservación de Zonas Interbloques da Madrid antes citado. Este contrato, pionero en la ciudad ya que estas zonas no han tenido nunca un contrato en exclusiva ni con estas prestaciones, contribuirá de forma decisiva durante el 2023 al incremento y la mejora generalizada de la limpieza de la ciudad.
- Como instrumento decisivo y complementario a la labor inspectora realizada para controlar estos contratos, en diciembre de 2022 se aprobó la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que derogó la anterior ordenanza del año 2009. En ella se recogen de forma más exacta diversas obligaciones de los ciudadanos relativos a la limpieza viaria, así como un ámbito sancionador más severo en caso de incumplimientos, por lo que se dispone de un elemento disuasorio muy importante.
- Se realizará formación específica en 2023 al personal inspector, para la correcta aplicación de la Ordenanza.

De cara al año 2023 en relación con los equipamientos se prevén las siguientes actuaciones:  
-Inicio de nuevos contratos de mantenimiento y conservación del mobiliario y de las áreas de equipamientos de la ciudad, que conllevará las siguientes mejoras en los servicios prestados:

- Desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza de las áreas infantiles, de mayores, deportivas y caninas, con el establecimiento de medios mínimos y mayores frecuencias de actuación preestablecidas.
- Renovación e instalación de nuevos elementos de mobiliario como vallas y barandillas con doble pasamanos, así como bolardos y bancos, ajustados a la normativa vigente de accesibilidad.
- Nuevas instalaciones y renovaciones de elementos de áreas de mayores e infantiles que, por su antigüedad o estado, no es efectiva su conservación.

## 6. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

- En el año 2022 se han realizado, como se ha comentado anteriormente, acciones formativas a todo el personal implicado en el contrato de limpieza y en el nuevo contrato SELUR para el correcto desarrollo del mismo. 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.
- Asimismo, se han realizado campañas informativas y de sensibilización sobre separación de residuos y limpieza del espacio público, tanto para la ciudadanía general como para colectivos específicos, como son los responsables de comercios, terrazas y veladores. La campaña de información de recogida programada de muebles y enseres ha dado resultados diferente según los distritos de la ciudad, comprobándose una menor aceptación en los





Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

distritos más periféricos. De este análisis se obtienen nuevas medidas y cambios a implementar en el año 2023.

Se ha demostrado a lo largo de los años la eficacia de estas campañas regulares en la concienciación de la ciudadanía

- Implantación de sistemas y herramientas informáticas que permiten una mayor agilidad en las inspecciones del personal municipal (sistemas georreferenciados de datos, aplicaciones específicas para control de inspecciones). Se aumenta la productividad y eficiencia de los servicios de inspección.
- Realización de Cuadros de Mandos con distintos datos del Servicio de Limpieza y del Servicio de Equipamientos Urbanos, para analizar y mejorar la gestión, tanto del propio servicio como del sistema de sugerencias y reclamaciones.

*Firmado electrónicamente*  
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS  
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS  
Victor Manuel Sarabia Herrero





MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: D. G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL

### 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 10:42:36

CSV : 1PM1B8GED6FO5SSU



1PM1B8GED6FO5SSU



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

### Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental:

En esta Subdirección General 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 para la gestión y prevención de las mismas.

### Departamento de Control Acústico

En el Departamento de Control Acústico se han recibido en el año 2022, un total de 267 SyR, el número de SyR se ha mantenido respecto al año 2021 que fueron 269. En el Anexo al documento se presenta el listado completo.

Tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, la gran mayoría están relacionadas con ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior, en total 162.

Analizando los tres distritos con más reclamaciones, se puede observar que están relacionadas con varios eventos que se han llevado a cabo en la ciudad de Madrid como son el Mad Cool, Tomavistas Festival y Madrid Salvaje en el distrito de Hortaleza, Noches del Botánico en el distrito de Moncloa- Aravaca, y Madrid Escena, Espacio Delicias y Tomavistas Extra-2022, en el distrito de Arganzuela. En total, se han recibido 83 de las 162 reclamaciones por estos eventos.

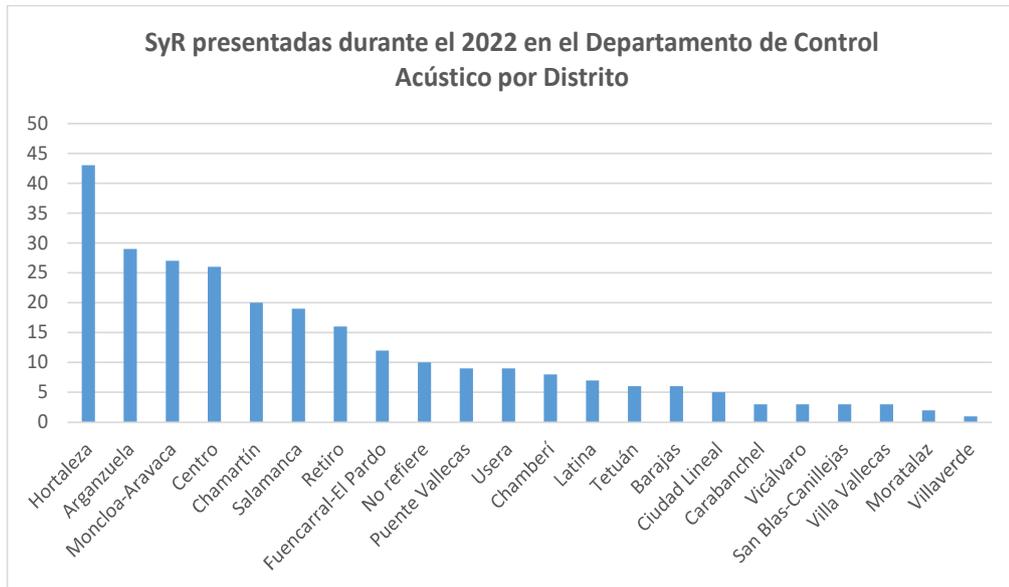
En segundo lugar, por tipo se encuentra el ruido de tráfico, que disminuye respecto al año 2021 pasando de 42 a 31 SyR.



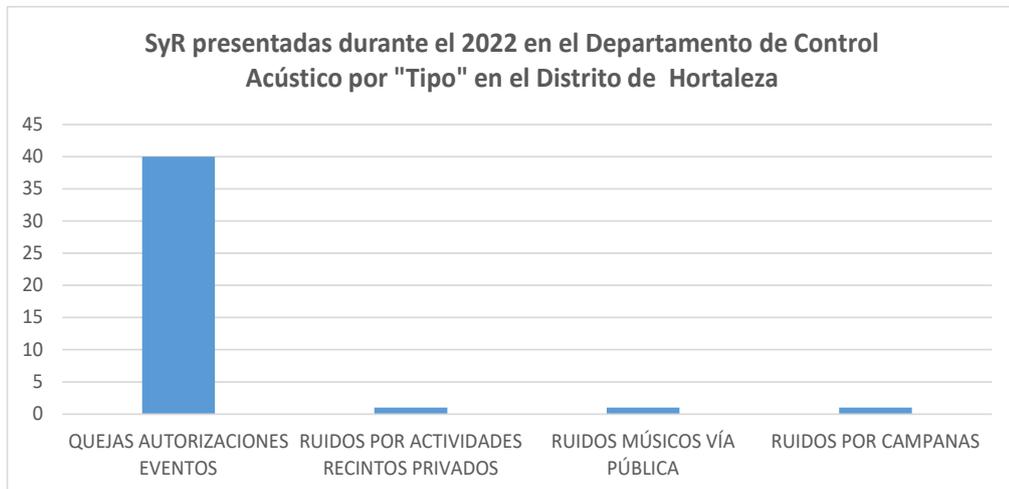
### Información de Firmantes del Documento



1PM1B8GED6FO5SSU



Si analizamos por distrito y de acuerdo con la gráfica anterior, es Hortaleza el distrito con más número de SyR. Un total de 43, de las cuales 40 corresponden con quejas por los eventos realizados en el recinto del IFEMA como el Mad Cool, Tomavistas y Madrid Salvaje.



#### Información de Firmantes del Documento

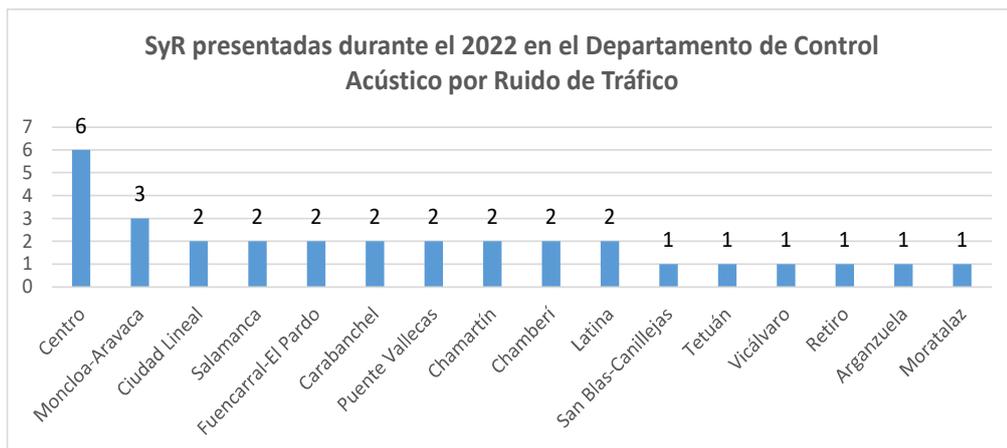


El segundo distrito con mayor número de SyR es Arganzuela.



En el distrito de Arganzuela, el segundo distrito con mayor número de SyR, 22, se repite el patrón de ser las más numerosas las molestias por la autorización de eventos en vía pública. Una vez analizadas las mismas, se puede indicar que ha habido dos eventos que han influido en el número de reclamaciones efectuadas siendo los mismos el Madrid Escena y Tomavistas Extra-2022.

Por último, analizamos las SyR presentadas por ruido de tráfico, que se han reducido con respecto al año pasado de 42 a 31 reclamaciones, siendo por tipología las segundas más numerosas. Se observa que hay SyR generalizadas en varios de los distritos de Madrid, en 16 de los 21, siendo el ruido por tráfico un problema global como se ha comprobado.



Información de Firmantes del Documento



## 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, sino que son denuncias en su mayoría sobre contaminación acústica, atmosférica o lumínica de determinadas actividades económicas e instalaciones.

Por tanto, el único análisis de mejora puede ser el compromiso de mantener una constante vigilancia y control sobre este tipo de actividades.

Asimismo, como se viene observando desde hace tiempo, 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.

Se han recibido un total de **161** solicitudes 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.

Se han recibido también algunos SYR relacionados con la contaminación lumínica, si bien se engloban en el epígrafe otros.

Por otra parte, se debe advertir que el número de SyR recibidas en la submateria de “ruidos”, excede con creces las que se han recibido en el Servicio de Inspección, esto es debido a que muchas de ellas llegan a la Policía Municipal que también tiene encomendada competencias en esta materia.

Tipo de reclamacion	Nº Consultas SyR
Gases	7
Gases / olores	4
Ninguna	1
Olores	3
Otros	13
Ruidos	125
Ruidos / calor	1
Ruidos / gases	1
Ruidos / olores	3
Ruidos / vibraciones	3

### Información de Firmantes del Documento



Foco Emisor	Nº Consultas SyR
Alarmas	2
Ascensor	1
Calderas / calentadores	2
Carga y descarga	6
Centro de transformación	3
Chimenea	13
Cocina	1
Compresor	1
Equipos de reproducción audiovisual	11
Extractor	2
Fiesta en vivienda	2
Grupos electrógenos / generadores	2
Ladridos de perro	2
Mobiliario	1
Música en interiores	3
Música en vía pública	3
Ninguna	1
No determinado	2
Obras	13
Otros	28
Propio de la actividad	48
Sistema de climatización	12
Terraza de veladores	2

### Subdirección General de Disciplina Ambiental:

En esta Subdirección General, durante el año 2022, se han recibido un total de 19 SYR, distribuyéndose de la siguiente manera en función del motivo de presentación:

8 SYR estaban relacionadas con la imposibilidad de visualizar las notificaciones que se les había remitido desde la Subdirección General de Disciplina Ambiental;

6 SYR se trataban de nuevas denuncias sobre el funcionamiento de determinadas actividades, las cuales contaban ya con expedientes abiertos y en tramitación en la Subdirección General de Disciplina Ambiental;

5 SYR eran relativas a conocer estado de tramitación de los procedimientos de los que eran interesados;

### Información de Firmantes del Documento





## Subdirección General de Sostenibilidad:

### Servicio de Calidad del Aire:

Durante el año 2022 se han recibido 22 SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone casi 32% menos que en 2021. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se ha producido en los tres últimos años.

Como consecuencia de esta situación, durante 2022 no se ha activado ninguna vez el Protocolo de actuación por contaminación de dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>), que conlleva medidas de limitación del estacionamiento y circulación de vehículos. 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 principales motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal son:

- Queja por la medida de incremento de las tarifas del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) al aumentar la contaminación, solicitan otro tipo de medidas.
- Queja por la contaminación de la ciudad y solicitud de medidas.
- Queja por no activación de protocolo de contaminación y solicitud de que sea más restrictivo.
- Queja por la restricción de circulación de vehículos.
- Queja falta de información sobre calidad del aire y solicitud de más información en los medios de comunicación.
- Solicitud de instalación medidores en entradas autopistas y centros escolares.

### Departamento de Educación Ambiental:

En el año 2022 se han recibido un total de 22 solicitudes, siendo un número menor a las presentadas en años anteriores. De todas ellas, han sido aceptadas 19 (9 sugerencias, 8 reclamaciones y 2 felicitaciones), y 3 fueron rechazadas por no ser materia del departamento.

A lo largo del año 2022 se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de "Educar por un Madrid más sostenible", integrado por tres módulos (movilidad sostenible, espacio público e intervención en el entorno escolar y consumo y recursos naturales).

Se han incrementado el número de centros educativos pertenecientes al Programa de la Red de Huertos Ecológicos Escolares: <https://diario.madrid.es/huertosescolares/> y también ha sido incrementado el número de huertos urbanos dentro del Programa de Huertos Urbanos Comunitarios (actualizando los datos en el blog de huertos comunitarios): <https://diario.madrid.es/huertos>.

Se ha seguido con la campaña de sensibilización sobre alimentación sostenible y cambio climático, en el marco del Proyecto Europeo Food Wave (y en la web municipal [www.madrid.es/foodwave](http://www.madrid.es/foodwave)), que está teniendo buena acogida entre el público al que va dirigido y generando muchas interacciones por parte de los jóvenes.





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.).

## Subdirección General de Gestión de la Movilidad:

Las SYR recibidas, en el ámbito de las atribuciones de esta Subdirección General hacen referencia a las siguientes submaterias:

- BiciMAD, en el bloque de análisis Movilidad ciclista.
- Madrid 360
- SER, en el bloque de análisis de Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial.
- Señalización de Tráfico, en el bloque de análisis de tráfico y circulación.

Tal y como se indicó el año pasado, para actualizar la denominación de las submaterias se sugiere la división de la submateria Madrid 360 en dos: Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Distrito Centro y Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección Plaza Elíptica.

Las causas principales que han determinado la presentación de SYR en dichas submaterias, han sido fundamentalmente:

### BiciMAD

En primer lugar, debe indicarse que el servicio de BiciMad pasó a gestionarse de manera directa por la Empresa Municipal de Transportes, con fecha de efectos 1 de noviembre de 2022.

En todo caso, en 2022, se ha producido un descenso generalizado de más del 60% de las SyR tramitadas desde la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, que se han asignado y se han contestado desde el Departamento Técnico. Se entiende que ello es debido a que se solventaron los problemas de vandalismo producidos a lo largo de 2021, así como a haber categorizado como Avisos Madrid las incidencias transmitidas en materia de reposición y mantenimiento de bicicletas.

El principal motivo de las SyR presentadas durante el 2022 ha versado sobre la petición de nuevas estaciones, una vez en ciernes la ampliación del servicio a todos los distritos de Madrid.

### Madrid 360

Las causas principales de la presentación de SyR durante 2022 en esta submateria han guardado relación con:

- La tramitación de permisos de acceso a la ZBEDEP DC (invitaciones, funcionamiento, solicitud de información sobre trámites para TEPMR, así como quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a la citada ZBEDEP DC.

#### Información de Firmantes del Documento





- Quejas sobre la implantación de la ZBEDEP Plaza Elíptica, fundamentalmente en materia de señalización de la zona en el túnel debajo de la A-42, así como empadronados que adquirieron vehículo después de la fecha de efectos establecida en la Ordenanza. El periodo comprendido entre febrero y junio ha sido el de mayor aumento del número de SYR, debido fundamentalmente al inicio de la formulación de denuncias tras el período de aviso (22 febrero de 2022), y su coincidencia en el tiempo con la ampliación del periodo de aviso de Madrid Zona de Bajas Emisiones hasta mayo de 2022, lo que condujo al error para algunos ciudadanos en entender aplicable un período de aviso en la zona incorrecta.

De conformidad con todo lo anterior, en 2022 se ha producido una subida aproximada del 52% de las SYR presentadas en esta submateria.

Por último, las SyR siguen siendo uno de los canales de comunicación de incidencias relativas a las aplicaciones informáticas de gestión, constituyendo ésta una vía privilegiada de detección de problemáticas prácticamente en tiempo real.

### SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)

En el año 2022 se ha consolidado una tendencia ascendente en el número de SYR, en un porcentaje aproximado de un 33% de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2021.

En el mes de enero se produjo un incremento del número de SYR, cuyos motivos fueron:

- Una incidencia técnica en la pasarela de pagos que dificultó las renovaciones de autorizaciones de estacionamiento.
- La prohibición de acceso de vehículos sin clasificación ambiental no domiciliados en Madrid a 1 de enero de 2022, en aplicación de la disposición transitoria primera de la Ordenanza de Movilidad Sostenible del 5 de octubre de 2018.

En el mes de febrero hubo una subida puntual del número de SYR con motivo de los recargos de las tarifas por contaminación, alegando la falta de información al respecto tanto en paneles informativos como en los parquímetros con antelación suficiente a obtener el tique.

Asimismo, durante los meses de febrero y marzo se tramitaron un mayor número de SYR con motivo de la puesta en funcionamiento de las denominadas Zonas de Alta Rotación, de las que, si bien en tiempo y forma se procuró dar información oportuna, la ciudadanía alegó su desconocimiento y su descontento por la formulación de denuncias al respecto.

No obstante, el aumento muy significativo del número de SYR en esta submateria se produjo a partir del mes de abril debido a las ampliaciones a nuevas zonas y barrios del Servicio de Estacionamiento Regulado (Puerta del Ángel, Los Cármenes, Ventas, Colina, San Pascual, Quintana).

En las SYR presentadas se hace alusión a los requisitos en materia de altas, empadronamientos, titularidad de vehículos, etcétera, así como a la problemática de estacionamiento en las zonas limítrofes. A tenor de lo anterior, se formula un elevado número de SYR solicitando una mayor ampliación de las zonas ya ampliadas, abarcando zonas nuevas, como es el caso de los barrios de Puerta del Ángel y Ventas (Fase II, ya

### Información de Firmantes del Documento





implantada), Quintana, San Pascual y Colina. Por otro lado, también por zonas no ampliadas como consecuencia del resultado negativo de la Consulta pública realizada, como es el caso de San Juan Bautista, Pueblo Nuevo y Concepción, en donde se solicitó la formulación de una nueva Consulta Pública, que se llevó a cabo en enero de 2023.

En el mes de noviembre, volvió a haber un repunte del número de SYR con motivo de la coincidencia del periodo de renovaciones de autorizaciones de residentes y la ampliación a nuevas zonas y barrios, lo que duplicó la atención y se incrementó de manera significativa la solicitud de citas presenciales en las distintas dependencias municipales.

Finalmente, cabe reseñar un año más las felicitaciones recibidas por la labor del personal, tanto en teletrabajo como presencial de la Oficina del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad del mismo.

### Señalización de Tráfico

En esta submateria se ha registrado un ligero descenso del 5% en el número de SyR formuladas en 2022 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como también ya se expuso en el informe emitido en 2021, en materia de señalización del tráfico, resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y administración, SyR y Avisos Madrid y es constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto: en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de Movilidad de la ciudad de Madrid, mientras que los avisos de Avisos Madrid les llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico.

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 repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS.

La temática de las SyR, además de sobre el aspecto de la conservación de señales, versó sobre peticiones de señalización horizontal, vertical, informativa urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y motos; de instalación de espejos parabólicos y sobre aspectos no relacionados con señalización (incluidos en el apartado de "otros") como aparca bicis, vías ciclistas, bolardos o vallas.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### Subdirección General de Calidad y Evaluación Ambiental:

En esta Subdirección General se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido.

#### Información de Firmantes del Documento





El Departamento de Control Acústico, tratando de reducir las quejas recibidas por ruido ha realizado las siguientes acciones:

Tabla 1: Acciones y medidas ejecutadas en 2022 y previstas para 2023

Id	Descripción	Fecha Prevista	Grado Ejecución
<b>General</b>			
1	Elaboración y aprobación de la revisión del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica, con respecto al MER 2021	2023-24	10%
<b>Eventos en vía pública</b>			
2	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2022 (Distrito Hortaleza y Barajas). Supervisión y exigencia de autocontrol de emisiones	Jun-2022	100%
3	Desarrollo de formulario para la tramitación de la autorización de superación de niveles conforme al artículo 19 de la OPCAT así como llevar a cabo reuniones con Coordinación Territorial de Distritos para información, asesoramiento y requisitos técnicos para la tramitación de las autorizaciones.	2022	40%
4	Análisis condiciones técnicas, horarios de finalización y coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos (Madrid Salvaje, Tomavistas, Mad-Cool, Madbeach).	2022	continuo
5	Modificación de fichas de Contratación Ambiental para incluir en los contratos que realiza el Ayuntamiento condiciones para reducir el impacto acústico de los eventos	2023	30%
<b>Ruido Tráfico</b>			
5	Elaboración y aprobación de la IV fase Mapa Estratégico de Ruido 2021.	2022	100%*
6	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	2022	100%
7	Formación a Policía desde el Centro Municipal de Acústica.	2022	continuo
<b>Ruido Trenes</b>			
8	Envío copia SyR a entidad competente en la materia.	Continuo	-
<b>Ruido limpieza vía pública</b>			
9	Modificación de fichas de Contratación Ambiental para incluir en los contratos que realiza el Ayuntamiento condiciones para reducir el impacto acústico de la limpieza de vía pública y recogida de residuos.	2023	30%
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.	2023	30%
<b>Comportamientos incívicos</b>			
11	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "salimos sin molestar".	2022	100%
12	Realización de campañas de sensibilización adaptándolas a través de las nuevas tecnologías.	2023	0%

En el Servicio de Inspección como se ha indicado, en general, las SyR recibidas no están relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento si no con denuncias a un tercero.

No obstante, se vuelve a recalcar que se deben adoptar medidas de programación que supongan una mejora en la asignación o reasignación de los SyR,

\* Sin incluir el procedimiento de aprobación.

Información de Firmantes del Documento



1PM1B8GED6FO5SSU



Por otra parte, el Servicio de Inspección está involucrado en dos cartas de Servicios, la de Calidad del Aire y la de Control del Ruido, en ambas, uno de los compromisos es el tiempo de respuesta que se da desde la unidad gestora a estas solicitudes.

Por tanto, la acción de mejora resulta continua a lo largo del tiempo, tanto en tiempos de respuesta como en calidad del servicio prestado.

### Subdirección General de Disciplina Ambiental:

A lo largo del año 2022 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.

Tampoco se ha previsto la ejecución de ninguna medida de mejora en este ámbito para el año 2023.

En relación con las SYR recibidas, las acciones individualizadas llevadas a cabo para resolverlas fueron las siguientes:

- Con respecto a las que se referían a la imposibilidad de visualizar las notificaciones, se buscó una vía alternativa de notificación ya que, en la mayoría de los casos, era debido a la falta de certificado electrónico o por la caducidad de este.
- Aquellas otras que eran nuevas denuncias, sobre reiteraciones de molestias producidas por el funcionamiento de actividades, se les indicó como actuar dependiendo del estado de tramitación del expediente que ya estaba abierto en la Subdirección General de Disciplina Ambiental.
- Las que consistían en conocer estado de tramitación de los procedimientos en los que eran interesados, se les facilitó la información.

### Subdirección General de Sostenibilidad:

#### Servicio de Calidad del Aire:

Se ha tenido en cuenta las reclamaciones relativas a la calidad del aire en los entornos escolares, y se inició a finales de año 2022 un estudio para caracterizar a unos 800 centros escolares de la ciudad de Madrid desde el prisma de la calidad del aire y, fruto de esta caracterización, se definirán una batería de indicadores, así como de posibles acciones de mejora que respondan a las problemáticas identificadas.

También se ha puesto atención sobre la mejora de las herramientas del sistema de información a la ciudadanía, y en mayo de 2022 se inauguró el nuevo portal Web de calidad del aire, con información más completa y dinámica, el cual incluye un visor que muestra la concentración de contaminantes de la ciudad estimados por calle.

<https://airedemadrid.madrid.es/portal/site/calidadaire>

#### Información de Firmantes del Documento



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.

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.

Por último, está previsto para el año 2023 la elaboración de un protocolo para episodios de contaminación por partículas en suspensión, en colaboración con el organismo autónomo de Madrid Salud, con el objetivo de mejorar la información a la población.

#### **Departamento de Educación Ambiental:**

A través de los tres [centros de educación e información 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 buscan sinergias entre los distintos servicios municipales encargados también de la sensibilización en materia de concienciación ambiental, y se desarrollan actividades conjuntas comunicativas y formativas.

#### **Subdirección General de Gestión de la Movilidad:**

##### **Medidas y acciones ejecutadas durante el año 2022.**

En el ámbito de competencias de esta Subdirección General, como viene siendo habitual:

- Las peticiones relativas a incidencias en la señalización son atendidas a la mayor brevedad por el Departamento Técnico de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad.
- De las incidencias relativas al servicio de BiciMAD se dio inmediato traslado a EMT Madrid, como gestora del servicio, para su resolución; sin perjuicio de ello, cuando es necesario se derivan 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 Servicio de Estacionamiento Regulado (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.
- En lo relativo a las plazas de alta rotación, se procedió al refuerzo de la señalización existente y a la información en calle por parte de los controladores para el correcto conocimiento de la normativa. Sin perjuicio de ello, asimismo se han reordenado las zonas existentes.

#### Información de Firmantes del Documento



- A lo largo del pasado 2022 se ha procedido a la ampliación efectiva del SER a nuevos barrios, tales como Puerta del Ángel (Fases I y II), Los Cármenes, Ventas, Colina, Quintana y San Pascual. 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 emails y SMS, así como actualizando la información en la web, todo ello en colaboración con los distintos Distritos.  
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, excepcionalmente, 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 la actualmente denominada Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección “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 2022, 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). Dicho sistema produciría efectos a partir del 15 de enero de 2023, sin perjuicio de que el mismo ha sido prorrogado hasta junio de este mismo año.  
En el periodo correspondiente a 2022 se han presentado varias SYR sobre el particular, siendo previsible que en 2023 aumente el grueso de las mismas, tras la efectiva puesta en funcionamiento del sistema.

#### Medidas planificadas para el año 2023:

Dentro de las medidas incorporadas en la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible, realizada en septiembre del 2021, se encuentran el cumplimiento del calendario

#### Información de Firmantes del Documento





de prohibiciones de acceso y circulación a la ZBEDEP DC por parte de los vehículos pesados carentes de clasificación ambiental, así como la ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado a otros barrios y distritos de fuera del anillo de la M-30, como continuación a las ampliaciones ya realizadas, acorde a las demandas vecinales. Es el caso de Valdezarza (ya implantado el SER de manera efectiva en una nueva parte del barrio), Atalaya, Pueblo Nuevo, San Juan Bautista, Concepción y San Isidro.

En 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 Empresa Municipal de Transportes.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

#### Subdirección General 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 2022 para retroalimentar el servicio prestado por el Departamento de Control Acústico.

Hay que tener en cuenta que, tanto las SYR emitidas como las acciones y medidas correctoras ejecutadas siguen estando todavía influenciadas por la situación debida a la pandemia: confinamiento, modificación de hábitos de la población, reducción de horarios, o desaparición del ocio nocturno, etc. Por tanto, la comparación con otros años no puede ser concluyente.

Tabla 2: Valoración de la eficacia de las acciones ejecutadas durante el 2022

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2021	SyR 2022	Mejora
<b>Autorizaciones de Eventos</b>							
1	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2022 (Distrito Hortaleza y Barajas).	Mejora gestión	Barrios Valdefuentes y Timón	100%	175	162	-8%
<b>Ruido Tráfico</b>							
2	Elaboración Mapa Estratégico de Ruido 2021. Aprobado el 9/02/2023.	Realización de estudios	Madrid	Continuo	42	31	-26%
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			
<b>Ruido Trenes</b>							
5	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	4	4	0%
<b>Comportamientos incívicos</b>							
6	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	9	9	0%

- Grado de ajuste de las medidas y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.

#### Información de Firmantes del Documento



1PM1B8GED6FO5SSU

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 la reducción del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

Existe un ligero descenso en el número de reclamaciones, en particular las correspondientes a las quejas por autorizaciones de eventos mencionados, motivadas por el mayor control y análisis de las condiciones técnicas previamente a la realización de los mismos.

Asimismo, existe un descenso en el número de reclamaciones por ruido de tráfico disminuyendo las quejas en todos los distritos salvo en el distrito de Centro, que se mantienen.

- 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.

### Servicio de Inspección

La evaluación, en este caso, está relacionada con el cumplimiento de los plazos fijados en las Carta de Servicios.

Los indicadores de dicha carta ponen de manifiesto una sostenida reducción en los tiempos de respuesta, pero con el inconveniente indicado de la asignación.

Sin embargo, desde el año 2020 se ha producido un cambio sustancial en la forma de trabajo del servicio, los reajustes que se han producido como consecuencia de las particulares circunstancias debidas a la pandemia Covid-19 ha supuesto que la respuesta dada no siga la senda marcada en años anteriores de reducción en los tiempos de respuesta.





## Subdirección General de Disciplina Ambiental:

Las SYR recibidas en esta Subdirección General, fueron calificadas como tales de manera impropia, ya que tanto los ciudadanos que las presentaron siendo interesados en un procedimiento de disciplina ambiental, como los que las presentaron utilizándolas como denuncia, tienen un procedimiento específico y distinto al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para canalizar sus solicitudes o denuncias.

De manera que como ya se ha puesto de manifiesto en el apartado anterior y dado que en el año 2022 no se ha adoptado ninguna medida para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, no procede realizar una evaluación de resultados de las mismas.

## Subdirección General de Sostenibilidad:

### Servicio Calidad del Aire:

La principal acción que se ha realizado en el año 2022 ha tenido como objetivo mejorar y ampliar la información a la ciudadanía con la puesta en servicio del nuevo Portal Municipal de Calidad del Aire. Dado el poco tiempo que lleva en funcionamiento dicho Portal, no se dispone de datos suficientes para evaluar el nivel de satisfacción por la ciudadanía, aunque sí se han recibido en los formularios de los distintos canales algunos comentarios felicitando por las mejoras ejecutadas.

### Departamento de Educación Ambiental:

El incremento de número de huertos urbanos comunitarios y escolares no ha supuesto aumento de quejas. Se observa un aumento de peticiones para la creación de más huertos y actuaciones en los mismos. La percepción de los ciudadanos en la realización de talleres en los huertos, visitas guiadas a los mismos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y Huertos Urbanos Comunitarios, se observa positiva.

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales "Hábitat Madrid" han generado unos blogs en [madrid.diario.es](http://madrid.diario.es) más activos y actualizados, que han supuesto una nueva vía de información distinta a la presencial y al folleto trimestral que se presenta, y que ha tenido buena acogida entre los usuarios. Se ha observado que las reclamaciones recibidas solicitan aumento de horas y actividades.

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 el 2022 se ha continuado dando difusión a la campaña de sensibilización sobre Alimentación Sostenible y Cambio Climático, Proyecto Europeo Food Wave ([madrid.es/foodwave](http://madrid.es/foodwave)), dirigido a jóvenes ente 15 y 35 años, sobre esta campaña no se ha recibido reclamación, sugerencia o felicitación a través del sistema de sugerencias y

### Información de Firmantes del Documento





reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. No obstante, se conoce la aceptación que está teniendo tanto entre los servicios municipales, como otros servicios de otras administraciones y organismos.

### Subdirección General de Gestión de la Movilidad:

Sin perjuicio del aumento del número de SYR presentadas, en la mayoría de los casos motivadas en la implantación de nuevas medidas o ampliación de las existentes, el efecto positivo de las mejoras en la gestión y en los procesos que se han implementado en la Subdirección General de Gestión de la Movilidad ha consistido en una mejora en el tiempo de respuesta, al asignar de manera más eficiente las reclamaciones según sus unidades y al concentrarse los principales motivos de las SYR en las mismas cuestiones.

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 en el número de SYR asignadas a esta Subdirección General.

### Subdirección General de Energía y Cambio Climático:

La mayoría de las SYR recibidas en la SG de Energía y Cambio Climático tiene que ver con la aplicación de tecnologías menos contaminantes, es decir, la movilidad eléctrica y problemas asociados a su infraestructura de recarga y la renovación de sistemas de calefacción y climatización, así como con la tramitación de las convocatorias de subvenciones Cambia360 (vehículos, instalaciones de calefacción e infraestructura de recarga de baterías de vehículos eléctricos).

También puede destacarse la solicitud de datos e información relacionada con las emisiones y el cambio climático en la ciudad de Madrid. Teniendo en cuenta la tendencia observada en las sugerencias se ha incrementado la información disponible en datos abiertos (infraestructura de recarga de acceso público) y se ha generado un espacio web sobre eficiencia energética.

En relación con la renovación de sistemas de calefacción y climatización ha dado lugar a la creación de una línea de subvención para su sustitución que se encuadran dentro de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental – Madrid 360.

También se ha optimizado la disponibilidad de informes ambientales como el inventario de emisiones contaminantes a la atmósfera, el estudio del parque circulante en la web.

*Firmado electrónicamente*

EL DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL  
José Amador Fernández Viejo

#### Información de Firmantes del Documento



#### 4. Anexo 1: Relación de SyR asignadas al Departamento de Control Acústico.

Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/01031	11/01/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/00073	11/01/2022	No refiere	OTROS
502/2022/00331	18/01/2022	Vicálvaro	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/02527	18/01/2022	Hortaleza	RUIDOS POR CAMPANAS
502/2022/02598	20/01/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/05929	27/01/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/02532	04/02/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/08101	06/02/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/02905	07/02/2022	Retiro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/03008	07/02/2022	Retiro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/03896	09/02/2022	Usera	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/10683	17/02/2022	Retiro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/03142	18/02/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/04348	18/02/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/06818	25/02/2022	Retiro	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/13107	28/02/2022	Latina	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/07005	28/02/2022	Chamberí	RUIDO TRÁFICO
502/2022/07294	02/03/2022	Moncloa-Aravaca	RUIDO TRÁFICO
502/2022/08406	08/03/2022	Chamberí	RUIDO TRÁFICO
502/2022/14971	10/03/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/09856	11/03/2022	Retiro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/13153	16/03/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/12806	16/03/2022	Retiro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/10231	18/03/2022	Villa Vallecas	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/20215	28/03/2022	Retiro	RUIDO POR TRENES
502/2022/20002	28/03/2022	Chamberí	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/20573	29/03/2022	Moncloa-Aravaca	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/19738	29/03/2022	Puente Vallecas	RUIDO TRÁFICO
502/2022/22233	05/04/2022	Chamberí	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/20304	05/04/2022	Fuencarral-El Pardo	RUIDO TRÁFICO
502/2022/21766	06/04/2022	No refiere	OTROS
502/2022/11230	15/04/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/25177	20/04/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/23986	20/04/2022	Latina	OTROS
502/2022/25706	21/04/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/26179	24/04/2022	No refiere	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/26172	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS

#### Información de Firmantes del Documento



Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/26170	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26411	25/04/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26171	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26176	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26189	25/04/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26174	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26458	25/04/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26169	25/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26183	25/04/2022	Latina	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26181	25/04/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26180	25/04/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/24286	25/04/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26815	26/04/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26316	26/04/2022	Moratalaz	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/26248	26/04/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26192	27/04/2022	Chamberí	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/17838	04/05/2022	Ciudad Lineal	RUIDO TRÁFICO
502/2022/28175	04/05/2022	Fuencarral-El Pardo	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/27322	06/05/2022	Barajas	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
502/2022/27486	09/05/2022	Salamanca	OTROS
502/2022/30282	10/05/2022	Retiro	RUIDO POR SERVICIOS LIMPIEZA
502/2022/29695	10/05/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/29729	10/05/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/30550	11/05/2022	Salamanca	RUIDO TRÁFICO
502/2022/27966	12/05/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/52595	12/05/2022	Carabanchel	RUIDO TRÁFICO
502/2022/31082	12/05/2022	No refiere	RUIDO POR SERVICIOS LIMPIEZA
502/2022/32204	13/05/2022	Villaverde	RUIDO POR TRENES
502/2022/32015	18/05/2022	Arganzuela	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
502/2022/32019	19/05/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33309	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33333	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33331	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33313	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33312	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33311	20/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33318	20/05/2022	Chamartín	RUIDO POR SIRENAS
502/2022/33422	23/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33287	23/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33360	23/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS

20

## Información de Firmantes del Documento

 JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
 AMBIENTAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 10:42:36

CSV : 1PM1B8GED6FO5SSU



1PM1B8GED6FO5SSU

Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/32946	23/05/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/29258	24/05/2022	Latina	OTROS
502/2022/33126	24/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/34774	25/05/2022	Latina	RUIDO POR TRENES
502/2022/29723	25/05/2022	Ciudad Lineal	RUIDO TRÁFICO
502/2022/33714	26/05/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/30315	26/05/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33826	27/05/2022	Moncloa-Aravaca	RUIDO TRÁFICO
502/2022/33156	27/05/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/36148	30/05/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/36276	31/05/2022	Arganzuela	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
502/2022/35242	01/06/2022	Vicálvaro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/37634	01/06/2022	Centro	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/36248	02/06/2022	Usera	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/32446	02/06/2022	Fuencarral-El Pardo	RUIDO TRÁFICO
502/2022/37923	02/06/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/36183	03/06/2022	Usera	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39544	06/06/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39483	06/06/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/36556	06/06/2022	Usera	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39293	07/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39298	07/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39304	07/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/35866	08/06/2022	Chamartín	OTROS
502/2022/39295	10/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39973	10/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/42479	13/06/2022	San Blas-Canillejas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/42558	14/06/2022	Chamartín	RUIDO POR SERVICIOS LIMPIEZA
502/2022/44897	20/06/2022	Puente Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/42187	20/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/41055	20/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/41553	20/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39028	22/06/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/26531	22/06/2022	No refiere	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/31089	22/06/2022	Chamartín	OTROS
502/2022/46346	23/06/2022	Centro	RUIDO POR SIRENAS
502/2022/26167	25/06/2022	Ciudad Lineal	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/44968	27/06/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS

## Información de Firmantes del Documento



1PM1B8GED6FO5SSU

Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/45063	27/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47341	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47339	27/06/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47788	27/06/2022	Salamanca	RUIDO TRÁFICO
502/2022/47333	27/06/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47205	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47210	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47216	27/06/2022	Tetuán	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47342	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47331	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47621	27/06/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/42286	27/06/2022	Hortaleza	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/47680	27/06/2022	Arganzuela	RUIDO POR SERVICIOS LIMPIEZA
502/2022/47218	27/06/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47177	27/06/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/43015	27/06/2022	Puente Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47340	27/06/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/45370	27/06/2022	Usera	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/45032	27/06/2022	Tetuán	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/45047	27/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/46821	27/06/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/42720	27/06/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47334	27/06/2022	Tetuán	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/45059	27/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47627	27/06/2022	Barajas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/38005	27/06/2022	Centro	RUIDOS POR CAMPANAS
502/2022/47223	28/06/2022	San Blas-Canillejas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/48134	28/06/2022	Latina	RUIDO TRÁFICO
502/2022/47230	28/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47947	28/06/2022	Usera	OTROS
502/2022/48100	28/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/44893	28/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/33282	29/06/2022	Hortaleza	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
502/2022/42235	30/06/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47495	30/06/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/38831	01/07/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/49118	01/07/2022	Tetuán	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/39013	04/07/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/49170	04/07/2022	Usera	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/49303	04/07/2022	Usera	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/50497	05/07/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51230	07/07/2022	Latina	RUIDO TRÁFICO

## Información de Firmantes del Documento



Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/51018	07/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51114	07/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51079	07/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47209	07/07/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51505	08/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51498	08/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51499	08/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51500	08/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51678	11/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51503	12/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/40354	12/07/2022	Puente Vallecas	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
502/2022/51861	13/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/41405	15/07/2022	Arganzuela	RUIDO TRÁFICO
502/2022/41372	15/07/2022	Chamberí	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/38807	15/07/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/38828	15/07/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/52031	18/07/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/40758	18/07/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/42271	19/07/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/53791	19/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/54600	19/07/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/44567	22/07/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/56220	26/07/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/55850	26/07/2022	Tetuán	RUIDO TRÁFICO
502/2022/56952	27/07/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/46146	27/07/2022	Salamanca	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/46802	27/07/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47158	28/07/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47294	29/07/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/47324	29/07/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/49843	01/08/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/49846	01/08/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/58067	02/08/2022	Moncloa-Aravaca	RUIDO TRÁFICO
502/2022/51506	09/08/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51738	09/08/2022	Barajas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/51737	09/08/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/53877	18/08/2022	Puente Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/54008	18/08/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/50207	23/08/2022	Barajas	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/57485	26/08/2022	Vicálvaro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/51610	30/08/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS

## Información de Firmantes del Documento

 JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
 AMBIENTAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 10:42:36

CSV : 1PM1B8GED6FO5SSU



1PM1B8GED6FO5SSU

Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/64525	02/09/2022	Retiro	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/64389	02/09/2022	Chamberí	RUIDOS POR CAMPANAS
502/2022/60413	07/09/2022	Salamanca	RUIDO POR SIRENAS
502/2022/59540	07/09/2022	Puente Vallecas	RUIDO TRÁFICO
502/2022/64560	07/09/2022	Centro	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/66123	08/09/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/61675	12/09/2022	Chamartín	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/61625	13/09/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69322	16/09/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69232	16/09/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69226	16/09/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69662	19/09/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69659	19/09/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69815	19/09/2022	Moratalaz	RUIDO TRÁFICO
502/2022/69664	19/09/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69551	19/09/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69660	19/09/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/69763	20/09/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/70621	21/09/2022	Arganzuela	RUIDO POR SIRENAS
502/2022/72132	26/09/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/72131	26/09/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/72150	26/09/2022	Villa Vallecas	OTROS
502/2022/73100	27/09/2022	Tetuán	OTROS
502/2022/72101	27/09/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74372	03/10/2022	Ciudad Lineal	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/72357	05/10/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/75518	05/10/2022	Retiro	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/76027	07/10/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74367	07/10/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74368	10/10/2022	Moncloa-Aravaca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74378	10/10/2022	Barajas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/76659	10/10/2022	Retiro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74432	10/10/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74357	10/10/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74202	10/10/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/74214	10/10/2022	Hortaleza	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/67032	11/10/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/77624	12/10/2022	Usera	RUIDO POR TRENES
502/2022/78149	14/10/2022	Salamanca	RUIDO POR SIRENAS
502/2022/78106	14/10/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/71332	17/10/2022	Centro	RUIDO TRÁFICO
502/2022/78634	17/10/2022	Arganzuela	PANTALLAS ACÚSTICAS

## Información de Firmantes del Documento

 JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
 AMBIENTAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 10:42:36

CSV : 1PM1B8GED6FO5SSU



1PM1B8GED6FO5SSU

Número SyR	Fecha Asignada	Distrito	Tipo
502/2022/72006	19/10/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/80987	24/10/2022	Chamartín	RUIDO TRÁFICO
502/2022/73400	25/10/2022	Moncloa-Aravaca	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/82275	03/11/2022	Barajas	RUIDO POR SERVICIOS LIMPIEZA
502/2022/88181	14/11/2022	Puente Vallecas	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/86210	18/11/2022	Salamanca	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/92027	23/11/2022	Fuencarral-El Pardo	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
502/2022/93210	26/11/2022	Puente Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/93142	26/11/2022	San Blas-Canillejas	RUIDO TRÁFICO
502/2022/93240	27/11/2022	Puente Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/93313	27/11/2022	Fuencarral-El Pardo	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/74647	28/11/2022	Moncloa-Aravaca	PANTALLAS ACÚSTICAS
502/2022/94625	30/11/2022	Carabanchel	RUIDO TRÁFICO
502/2022/94459	30/11/2022	Chamberí	RUIDO POR COMPORTAMIENTO INCÍVICO
502/2022/91362	01/12/2022	Salamanca	OTROS
502/2022/99651	09/12/2022	Ciudad Lineal	RUIDOS POR OBRAS
502/2022/96774	09/12/2022	Carabanchel	RUIDOS POR CAMPANAS
502/2022/76789	11/12/2022	Arganzuela	OTROS
502/2022/96075	16/12/2022	Centro	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/97205	16/12/2022	Villa Vallecas	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
502/2022/99808	19/12/2022	Fuencarral-El Pardo	PANTALLAS ACÚSTICAS
503/2022/01410	27/12/2022	Chamartín	RUIDO TRÁFICO
503/2022/01377	27/12/2022	Chamartín	RUIDOS POR ACTIVIDADES RECINTOS PRIVADOS
503/2022/01331	27/12/2022	Fuencarral-El Pardo	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
503/2022/01609	28/12/2022	Chamartín	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS
503/2022/01885	30/12/2022	Centro	RUIDOS MÚSICOS VÍA PÚBLICA
503/2022/02370	30/12/2022	Arganzuela	QUEJAS AUTORIZACIONES EVENTOS



## Información de Firmantes del Documento

 JOSÉ AMADOR FERNÁNDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
 AMBIENTAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 10:42:36

CSV : 1PM1B8GED6FO5SSU



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE  
VALDEMINGÓMEZ

---

#### Información de Firmantes del Documento

JOSÉ FRANCISCO PUERTA HERNÁNDEZ - JEFE DE DEPARTAMENTO CONTROL AMBIENTAL  
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servpub.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTA/VerificarCove.do](https://servpub.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 06/03/2023 11:56:03  
Fecha Firma: 06/03/2023 15:45:52  
CSV : 1F5FLAVPK3SNSOHH



MADRID



1F5FLAVPK3SNSOHH

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## Información de Firmantes del Documento



JOSÉ FRANCISCO PUERTA HERNÁNDEZ - JEFE DE DEPARTAMENTO CONTROL AMBIENTAL  
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servpub.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTA/VerificarCove.do](https://servpub.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 06/03/2023 11:56:03  
Fecha Firma: 06/03/2023 15:45:52  
CSV : 1F5FLAVPK3SNSOHH



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se relacionan las causas que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	1
	Reclamación	173
	Felicitación	0
	<b>Total</b>	<b>174</b>

### Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2022 / 2021
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0	4	1	- 75,00%
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	363	246	173	- 29,67%
	Felicitación	1*	3*	4*	0	0	0	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>1.063</b>	<b>2.375</b>	<b>1.436</b>	<b>363</b>	<b>250</b>	<b>174</b>	<b>- 30,04%</b>

\* 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
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	173
		Calidad del Aire	1
		<b>Total</b>	<b>174</b>
	<b>Total</b>		<b>174</b>

### Submaterias y categorías

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Tratamiento y eliminación de residuos	Sin cumplimentar	28
		Olores	141
		Otros	3
		Covid-19	1
		<b>Total</b>	<b>173</b>
	Calidad del Aire	Otros	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>174</b>

#### Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022 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 174 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 170 (97,70%), en esta categoría se han incluido 28 reclamaciones de las categorías *Sin cumplimentar* y *Covid-19*, dado que realmente se refieren a *Olores*; 3 (1,72%) son relativas al tratamiento de residuos; 28 (16,09%) no fueron admitidas por utilizarse un lenguaje ofensivo, todas ellas enviadas por un mismo remitente.

Hay que señalar que 1 reclamación fue emitida desde la propia DGPTV para comprobar el buen funcionamiento del sistema, al haber transcurrido varias semanas sin recibirse ninguna. El sistema funcionó y se recibió la reclamación el mismo día de su envío.

La DGPTV trabaja con el objetivo de minimizar los episodios de mal olor, tanto en frecuencia como en intensidad y, en este sentido, si se atiende a la evolución en el número de reclamaciones registradas: 603 en 2016, 1.063 en 2017, 2.375 en 2018, 1.364 en 2019, 363 en 2020 y 250 en 2021, se deriva que las medidas adoptadas el pasado año han contribuido a una mejora de las situaciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

### 1- Actuaciones realizadas durante el año 2022

- Continúa en vigor el contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, de 4 años de duración y un importe de 828.519,34 €. En vigor desde marzo de 2019.
- 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.
- Continúa la desgasificación y sellado de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas.
- Continúa la desgasificación en continuo de la celda 7 del vertedero de Las Dehesas (celda en uso o explotación).
- Se mantiene la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de SH<sub>2</sub> (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.



- Se adjudica el contrato de redacción de proyecto y ejecución de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de tratamiento de La Paloma, por un importe de 4.610.093,51 €.

## **2- Actuaciones planificadas para su realización en 2023:**

- Finalización de las obras de minimización de olores en la planta de tratamiento de La Paloma.
- Licitación del contrato de minimización de olores en la planta de tratamiento de Las Dehesas, por un importe de 6.502.947,37 € e inicio de su ejecución.
- Licitación del contrato de monitorización de olores mediante una red de estaciones remotas de control en el entorno del PTV, por un importe de 2.761.341,00 € e inicio de su ejecución.
- Continuación del contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, que finaliza en marzo de 2023, y licitación de un contrato análogo que le dé continuidad, con un presupuesto de 1.759.340,00 €.
- Mantener las actuaciones en servicio en 2022:
  - 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 en explotación, la nº 7 del vertedero de Las Dehesas
  - Adición de compuesto férrico para eliminación de SH<sub>2</sub> el biogás obtenido en el complejo de biometanización.



### Información de Firmantes del Documento

JOSÉ FRANCISCO PUERTA HERNÁNDEZ - JEFE DE DEPARTAMENTO CONTROL AMBIENTAL  
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servpub.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTA/VerificarCove.do](https://servpub.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 06/03/2023 11:56:03  
Fecha Firma: 06/03/2023 15:45:52  
CSV : 1F5FLAVPK3SNSOHH



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Año	Quejas por olores
2016	603
2017	1.063
2018	2.375
2019	1.364
2020	363
2021	250
2022	174

Del año 2021 al 2022 el número de sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, principalmente motivadas por malos olores, se ha reducido en un 30%, valor que demuestra la reducción significativa de los olores en el PTV y la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

#### Firma electrónica

El Jefe del Departamento de Control  
Ambiental

Fdo: José Francisco Puerta Hernández

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

JOSÉ FRANCISCO PUERTA HERNÁNDEZ - JEFE DE DEPARTAMENTO CONTROL AMBIENTAL  
MARIA JOSE DELGADO ALFARO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://servpub.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTA/VerificarCove.do](https://servpub.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 06/03/2023 11:56:03  
Fecha Firma: 06/03/2023 15:45:52  
CSV : 1F5FLAVPK3SNSOHH





# INFORME | 2022 ANUAL |

## 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2023 14:26:42  
CSV : 1MRTC05VSH2LN7MT



1MRTC05VSH2LN7MT



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.





2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.
3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022



Información de Firmantes del Documento





## 1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2022

### 1.1. Entrada

#### - Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	1.573
	Reclamación	2.320
	Felicitación	11
	<b>Total</b>	<b>3.904</b>

#### - Distribución por canal de entrada:

Unidad	Canal	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Correo postal	2
	Presencial	1.044
	Teléfono	507
	Telemático	2.351
	<b>Total</b>	<b>3.904</b>

#### - Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	% Evolución 2021/2022
	Sugerencia	1826,00	1573,00	-16,08%
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Reclamación	2.324	2.320	-0,17%
	Felicitación	23	11	-109,09%
	<b>Total</b>	<b>4.173</b>	<b>3.904</b>	<b>-6,92%</b>





1.2. Clasificación de las SYR

– Materias y submaterias

	Materia	Submateria	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Medio Ambiente	Ruidos	1
		Sostenibilidad	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Movilidad, Transportes y Multas Atención Ciudadana Seguridad y Emergencias	Madrid 360	2
		Infraestructuras: proyectos y obras	61
		Aparcamientos cerrados	809
		Aparcamientos en la vía pública	207
		SER	7
		Tráfico	16
		Multas	1
		Transportes públicos	185
		Planeamiento viario	2.300
		Señalización de tráfico	200
		Ocupación de la vía pública	18
		<b>Total</b>	<b>3.805</b>
		Sede Electrónica	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Policia Municipal	1	
	Seguridad y Emergencias Urbanismo	<b>Total</b>	<b>1</b>
	Urbanismo Deportes	Planeamiento urbanístico	1
		Obras e Infraestructuras	2
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	Vías y Espacios Públicos	Uso libre de instalaciones deportivas	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
		Áreas recreativas	1
	Deportes	Mobiliario Urbano	4
		Aceras y calzadas	32
		Carril bici	51
	Educación y Juventud	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	2
		<b>Total</b>	<b>90</b>
	<b>Total</b>		<b>3.904</b>



1MRTC05VSH2LN7MT

Información de Firmantes del Documento





– Localización por Dependencia municipal o Distrito

	Distrito	Total Número Solicitudes materia
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	ARGANZUELA	167
	BARAJAS	78
	CARABANCHEL	248
	CENTRO	179
	CHAMARTIN	173
	CHAMBERI	124
	CIUDAD LINEAL	231
	FUENCARRAL-EL PARDO	272
	HORTALEZA	404
	LATINA	235
	MONCLOA-ARAVACA	243
	MORATALAZ	93
	PUENTE DE VALLECAS	123
	RETIRO	123
	SALAMANCA	174
	SAN BLAS-CANILLEJAS	141
	TETUAN	151
	USERA	115
	VICALVARO	104
	VILLA DE VALLECAS	109
VILLAVERDE	107	
SIN DISTRITO	194	
OTROS	116	
<b>Total</b>		<b>3.904</b>

1.3. Tramitación

– Estado de tramitación

UNIDAD	ACTIVO					TERMINADO			Total	
	Asigna da	Pte. envío respues ta	Pendie nte de contest ar fuera de plazo	Pendie nte validaci ón respues ta	Total	Contes tada	No admitid a	Contes tada fuera de plazo		Total
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURA S DE MOVILIDAD	5	1	2	1	9	3.736	90	69	3.895	3.904



1MRTC05VSH2LN7MT



- Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	27,55

## 2. ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS

### 2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2022

#### a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

- Ejecución de 7 obras de reparación en los aparcamientos de residentes existentes.
- Puesta en funcionamiento de los aparcamientos disuasorios Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española, que gestiona directamente la EMT.
- Puesta en funcionamiento del aparcamiento mixto de Santo Domingo.
- Proyecto de ejecución de acondicionamiento del aparcamiento existente en el estanque de tormentas de Club de Campo.
- Proyectos de ejecución para la reparación y posterior licitación de los aparcamientos Plaza de las Cortes, Velázquez Jorge Juan, Velázquez Ayala, Velázquez Juan Bravo, Luna Tudescos, Plaza de Santa Ana, Museo de la Ciudad.
- Proyectos de ejecución de nuevos aparcamientos en Castellana, Bernabéu y Padre Damián con vistas a la licitación del contrato de obra.
- Proyecto de acondicionamiento del aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicalvaro, Paseo de Artilleros.
- 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:
  - Salamanca
    - Parque de las mujeres de Ventas. Barrio de fuente del Berro
  - Chamberí
    - Paseo del General Martínez Campos.
  - Ciudad Lineal
    - Avenida del Marqués de Corbera.
  - Latina
    - Calle de Caramuel.
  - Moratalaz
    - Parque Vandel. Barrio de Marroquina



1MRTC05VSH2LN7MT



- Villa de Vallecas
  - Calle Sierra Gorda.
- Por último, se están ejecutando las obras de conservación y reparación de los siguientes aparcamientos de residentes:
  - José Castán Tobeñas
  - San Juan de la Cruz
  - Doctor Laguna
  - Cuevas de Almanzora
  - Marroquina

**b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos:**

- Estrategia de modernización de la gestión de aparcamientos 2020-2023 MADRID APARCA:
  - 24 ejecutadas al 100%.
  - 4 en ejecución.
  - 2 pendientes de ejecución.
- Agilización de los procedimientos de Gestión de los 297 aparcamientos municipales.
- Desarrollo del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 273 PAR: Ejecutado al 94%.
- Implementación del expediente digital, procesos de robotización y mecanización de trámites: En ejecución.
- Desarrollo de la aplicación informática MAPAR por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos: Entregada 1ª fase.
- Buscador online de la posición en la Lista de Espera de Aparcamiento de Residentes (PAR): Ejecutado.
- Buscador online de la valoración del derecho de uso: Ejecutado.
- Visualización online de ocupación en tiempo real de los aparcamientos públicos municipales: Ejecutado.
- Depuración de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes: Ejecutado.
- Refuerzo del servicio de atención al público telefónica y presencial de aparcamientos: Ejecutado.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 1 para la inspección de plazas: Ejecutado.
- Publicación de trípticos informativos: Ejecutado.
  - Plan de Inspección de Aparcamientos de Residentes.
  - Solicitud de una plaza de Aparcamiento de Residentes.

Información de Firmantes del Documento



1MRTC05VSH2LN7MT



- Cesión de una plaza de Aparcamiento de Residentes.
- Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es, Portal de Transparencia y datos abiertos: En ejecución.
- Revisión de todos los 297 cánones de concesiones de aparcamientos municipales en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid y recaudación de cánones no reclamados anteriormente: Fase I en Ejecución.
- Inicio de Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido: Ejecutada Fase I.
- Estrategia de implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales: Ejecutada Fase I.
- Información específica para unidades que informan en materia de aparcamientos como las Juntas de Distrito y 010-Línea Madrid.
- Acceso al Sistema de Consulta Interadministrativa del Baremo de Movilidad y Discapacidad de la Comunidad de Madrid

**c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes**

**Tareas realizadas en 2022 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 de la concesión municipal de autobuses panorámicos del servicio turístico MADRID CITY TOUR. Mediante este último se posibilita que el turismo realice un atractivo recorrido por zonas destacables de la ciudad utilizando un modo de transporte colectivo.
- 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.
- Se mantiene estrecha 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. La mayor parte de la sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos en materia de transportes se trasladan al Consorcio para ser consideradas en esas reuniones pues su resolución se realiza en el ámbito del Consorcio.
- 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.

## 2. Tareas realizadas en 2022 por el Departamento de Planificación de la Movilidad

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.

El Departamento de Planificación de movilidad debe tener una visión de conjunto 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.

Durante 2022 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Puesta en servicio de la plataforma Big Data de Movilidad real de la Ciudad de Madrid.
- 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.

### Información de Firmantes del Documento





- 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 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, tanto 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.

#### 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.

En noviembre de 2022 se terminaron las obras de remodelación del Nudo Norte de Calle 30. Con esta obra se ha dado solución y se ha mejorado la capacidad del nudo mediante la eliminación de cuatro trenzados, resolviendo con pasos a distinto nivel las interferencias mediante un paso superior y tres pasos inferiores que permiten atravesar la plataforma a desnivel sin ocasionar turbulencia con otros tráfico.

También en noviembre de 2022 se aprobó el proyecto de construcción del Paseo Verde del Suroeste. Con este proyecto se pretende el soterramiento del paseo de Extremadura entre el Alto de Extremadura y el entorno de la Avenida del Padre Piquer (unos 3 km), dando continuidad al túnel de la avenida de Portugal, liberando espacio público para los ciudadanos y dando solución a las condiciones de falta de accesibilidad y permeabilidad, así como a la contaminación atmosférica y acústica a las que se ven sometidos 150.000 residentes de los barrios de Lucero, Campamento y Aluche.

Así mismo, en abril de 2022 comenzaron las Obras de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana. Tramo: Plaza de Castilla – calle Raimundo Fernández Villaverde. La actuación comprende la construcción de dos vías ciclistas unidireccionales, de aproximadamente 2,20 kilómetros cada una y una sección transversal media de 2,00 metros, situadas entre cada bulevar y la vía lateral. Esta obra implica una reordenación de la sección de la vía lateral, dejando sin afectar tanto el bulevar como los carriles bus y la vía central, minimizando así el impacto sobre el diseño y tráfico actual. Las obras cuentan con un presupuesto de adjudicación de 4.039.784,34 € y un plazo de ejecución de 12 meses.

Por otra parte, en la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad durante 2022 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:



1MRTC05VSH2LN7MT



- Análisis de viabilidad para reubicar la pasarela atirantada que estaba situada en las proximidades del Estadio Vicente Calderón, sobre el río Manzanares y las dos calzadas de la M-30, actualmente desmontada, en la Av. de Arcentales en el entorno del Wanda Metropolitano, con objeto de dar continuidad al carril bici y mejorar el acceso peatonal de la zona.
- Proyecto para la puesta a cero de las pantallas acústicas cuya conservación es competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1)
- Redacción de un anteproyecto de construcción para la remodelación del Nudo de Fuencarral en el marco de las actuaciones de contempladas en la Operación Chamartín.
- Redacción Proyecto de Construcción del 2º tramo del Carril bici del Paseo de la Castellana (Tramo: Raimundo Fernandez Villaverde-Emilio Castelar).
- Proyecto de Ejecución de jardines verticales para la naturalización de Calle30.

Así mismo durante el año 2022 se tramitaron los 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:

- Acceso al Hospital de la Paz desde la M-607.
- Ejecución de la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1).
- Obras de acondicionamiento de la parcela sita en c/ pirotécnica nº47 para la recarga de baterías de vehículos eléctricos.
- Obras de Ejecución de jardines verticales para la Naturalización de Calle30.
- Construcción de la línea de autobús rápido (busrapid) de Valdebebas al Hospital Universitario Ramón y Cajal

También durante 2022 comenzó 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 inició 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.

La Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad además ha realizado las funciones correspondientes a la dirección del contrato de conservación de Calle 30 con la sociedad de economía mixta Madrid Calle 30 S.A.

En ese sentido, la Dirección del Contrato ha autorizado los siguientes proyectos de renovación presentados por Madrid Calle 30 durante el año 2022:





- Puente de la Moncloa
- Rehabilitación Puente Estrella Polar
- Renovación barandillas de estructuras MC-30
- Rehabilitación pasarela Marqués de Zafra
- Renovación de los Exutorios
- Piezas embocadura Avda. de la Ilustración
- Escalera salida de emergencia SE-12 (17NC65)
- Drenaje en varias salidas y pozos de ventilación
- Salida de emergencia SE-17 (03FL15)
- Renovación GPS
- Seguridad informática
- Renovación Elementos Protección contra Incendios

Así mismo, se han **autorizado las siguientes memorias de necesidad:**

- Naturalización de MC30
- Renovación de los Exutorios
- Piezas embocadura Avda. de la Ilustración
- Escalera salida de emergencia SE-12 (17NC65)
- Drenaje en varias salidas y pozos de ventilación
- Salida de emergencia SE-17 (03FL15)
- Renovación GPS
- Seguridad informática
- Renovación Elementos Protección contra Incendios

Además, se ha **tramitado el gasto correspondiente a la ejecución de los siguientes proyectos de renovación.**

- Renovación del sistema de ventilación de los túneles Lote 2 de MC30. Obra terminada
- Pasarela de la CEA
- Puente de Avda. del Mediterráneo
- Obra de renovación del centro de control de túneles Lote 1 y Lote 2
- AT Centro control de Túneles
- Pasarela de Ramón y Cajal
- Pasarela del Puente de La Lira

## 2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2023

### 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 y de mantenimiento y conservación en los PAR.
- Plan para el impulso de la instalación de puntos de Recarga Eléctrica para vehículos en los PAR.





- Licitación para la ejecución de obras y puesta en marcha del aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicálvaro, Paseo de Artilleros.

Pendiente elevar la propuesta por la mesa de contratación al delegado como órgano de contratación para que proceda a adjudicar el contrato de obra a la empresa propuesta por aquella y posterior formalización del contrato.

#### b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos

- Desarrollo de la Estrategia de modernización de la gestión de aparcamientos 2020-2023 MADRID APARCA.
- Agilización de los procedimientos de Gestión de los 297 aparcamientos municipales.
- Finalización del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 273 PAR.
- Puesta en funcionamiento de aplicación informática MAPAR.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 2 para los inspectores: Cruce con Dirección General de Tráfico y Padrón Municipal de Habitantes.
- Interconexión con el SER.
- Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es y del Portal de Transparencia.
- Revisión de todos los 297 cánones de concesiones de aparcamientos municipales en colaboración con la Agencia Tributaria Madrid y recaudación de cánones no reclamados anteriormente: Ejecutando Fase II.
- Domiciliación de cánones de Aparcamientos municipales.
- Estrategia de implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales: Ejecutando Fase II.

#### c) Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes

Se han recibido 3.903 sugerencias y reclamaciones en el año 2022 en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad. De todas ellas más del 75% corresponden a la Subdirección General de Planificación de la Movilidad y Transportes. La parte más importante y significativa de ellas hacen referencia a asuntos relacionados con el planeamiento viario, 2.299. Le siguen en segundo lugar las correspondientes a aparcamientos en la vía pública, 207; señalización con 200; transporte público 185 y carriles bici, 51.

Las sugerencias y reclamaciones que hacen referencia al planeamiento viario (2.299) se mantiene estables respecto al año anterior (2.371 en 2021) tras el fuerte incremento experimentado con respecto al año 2020 (1.343) incluyen cuestiones que con carácter general requieren de un análisis técnico exhaustivo, al no tratarse de un servicio de gestión y conservación de elementos o infraestructuras.





Para realizar dichos estudios en muchas ocasiones se requiere una inspección previa con un posterior informe técnico y si es necesario una elaboración de propuesta que se remite a los servicios competentes en la ejecución de las mismas.

Ese año 2022 se han recibido 185 sugerencias y reclamaciones que hacen referencia a transportes públicos, lo que supone un incremento sobre las 112 del año anterior. Estas se pueden agrupar en tres grandes asuntos o materias:

- Paradas de Transporte Público Colectivo
  - Adecuación de paradas: accesibilidad, seguridad...
  - Creación de nuevas paradas
  - Traslado de paradas: por ruido, mejora funcionamiento....
  - Información y revisión de paradas indisciplinadas
- Líneas de Transporte Público Colectivo
  - Modificación de líneas existentes
  - Creación de nuevas líneas
  - Gratuidad de líneas
- Carriles bus
  - Creación de nuevos carriles bus
  - Modificación de carriles bus existentes
  - Eliminación de carriles bus existentes
- Reservas de estacionamiento
  - Eliminación
  - Creación
  - Modificación

Al margen de estos tres grandes grupos reflejados en las sugerencias y reclamaciones, debido a la realización de actuaciones municipales o a circunstancias singulares se pueden destacar las siguientes temáticas:

- Asuntos o materias relacionadas con la considerable ampliación de carriles bus provisionales, que dada la situación excepcional en la que nos hemos encontrado a desde 2020 por el covid-19, ha aumentado con la finalidad de conseguir una mayor frecuencia del transporte público en autobús, así como para el servicio de autobús turístico, logrando guardar las medidas de seguridad e higiene entre los usuarios, así como el aforo máximo por autobús.
- Igualmente entre otras sugerencias y cuestiones recibidas se ha hecho patente la situación existente debido a peatonalizaciones en marcha como la de la Puerta del Sol, considerándose necesario reforzar la oferta de transporte público en el ámbito de afección, poniendo en funcionamiento nuevas líneas especiales como la de Sol/Sevilla a Puerta de Toledo realizándose este servicio con vehículo pequeño

Información de Firmantes del Documento





eléctrico para poder circular por todo tipo de calles así como también el desvío de otras líneas de EMT.

Para poder elaborar las respuestas adecuadas a los asuntos planteados, tras una primera valoración técnica, se procede a iniciar un proceso de recopilación de información, mediante visitas de inspección, búsqueda en el histórico, contacto con interesado, petición de información a operadores o actuación que proceda según el caso. Una vez se dispone de la información necesaria se realiza un estudio y análisis del asunto planteado, teniendo en cuenta los resultados de este, se elabora la respuesta correspondiente.

Por parte de los Departamentos de Transporte Público y Planificación de la Movilidad se hace un esfuerzo constante en disminuir el tiempo de respuesta a las sugerencias de nuestros ciudadanos, y dar una respuesta lo más concreta posible de acuerdo las disponibilidades de personal existentes.

#### d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante el año 2023 la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad tiene previstas las siguientes actuaciones:

Continuar con la ejecución de las obras de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana. Tramo: Plaza de Castilla – calle Raimundo Fernández Villaverde, y aprobándose un modificado del proyecto, prevista su finalización en abril 2023.

Continuar con la Construcción de la línea de autobús rápido (BUSRAPID) de Valdebebas al Hospital Universitario Ramón y Cajal.

Continuar con las Obras de Ejecución de jardines verticales para la Naturalización de Calle30.

Continuar con las obras de Ejecución de la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad (Zona 1).

Continuar con las obras de Acondicionamiento de la parcela sita en c/ pirotécnica nº47 para la recarga de baterías de vehículos eléctricos.

Una vez aprobado el Proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste, durante 2023 se realizarán las expropiaciones necesarias para su posterior licitación y ejecución.

Con el Acuerdo Marco de Proyectos se prevén los siguientes contratos basados:

- Proyecto de Construcción de mejora accesos al Camino Cerro del Águila.
- Proyecto 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).





- Proyecto para reubicar la pasarela atirantada que estaba situada en las proximidades del Estadio Vicente Calderón, en la Av. de Arcentales en el entorno del Wanda Metropolitano.
- Proyecto de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.
- Proyecto de Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.

Por lo que respecta al Contrato Marco de Obras, se prevén durante este año los siguientes contratos basados:

- 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).
- Obras para reubicar la pasarela atirantada que estaba situada en las proximidades del Estadio Vicente Calderón, en la Av. de Arcentales en el entorno del Wanda Metropolitano.
- 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).

### 2.3. Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

#### a) **Subdirección General Planificación y Construcción de Aparcamientos**

- Puesta en servicio del aparcamiento de plaza del Carmen y terminación de las obras de remodelación de la plaza.
- Licitación de las concesiones administrativas de los aparcamientos que reviertan al Ayuntamiento de Madrid por finalización de los plazos de concesión.
- Puestas en servicio de estos aparcamientos por el nuevo concesionario.
- Desarrollo del plan de impulso de establecimiento de puntos de recarga eléctrica.
- Terminación de las obras de acondicionamiento para su utilización como aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicalvaro, Paseo de Artilleros.
- Continuar con la realización de estudios de demanda y viabilidad económica para la construcción de nuevos aparcamientos para residentes en la ciudad de Madrid.

#### b) **Subdirección General de Gestión de Aparcamientos**

- Culminación de la estrategia de Modernización de la Gestión de Aparcamientos MADRID APARCA.
- Culminación del Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos de Residentes.





- 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 solicitud de plaza, cesión del derecho de uso y de rescate
- Culminación de los Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido. Fase II
- Culminación de Estrategia de implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.

### c) Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes

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.

Así mismo la aplicación de las novedades introducidas por la Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad Sostenible de la Ciudad de Madrid de 5 de octubre de 2018, ha sido una de las prioridades de esta Subdirección General, lo que va a redundar en una serie de mejoras en la movilidad en nuestra Ciudad.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos, se llevarán a cabo durante 2023 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.

Por otro lado, en lo que respecta a Planificación de la Movilidad, se definen las siguientes líneas principales de trabajo para 2023:

- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE MOVILIDAD
- 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.

#### d) Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad

Durante los próximos años se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- Licitación y obras de construcción del Paseo Verde del Suroeste.
- 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.
- Ejecución de las obras de mejora de la movilidad y espacios estanciales en la Avenida de las Trece Rosas.
- Ejecución de las obras de Carril Bici segregado en la Gran Vía de San Francisco y Puerta de Toledo.
- Ejecución de las obras de Mejora de accesibilidad en el Campus Sur de la UPM.
- 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).
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras de cubrimiento del tramo final del Paseo de la Castellana.

Además, esta Subdirección General seguirá ejerciendo las funciones correspondientes a la dirección del contrato de conservación de Calle 30 con la sociedad de economía mixta Madrid Calle 30 S.A., sin perjuicio de las facultades que corresponden al titular del Área de Gobierno. En este sentido se tiene previsto continuar con las auditorías de calidad de la gestión del servicio público de conservación y explotación de Calle 30, así como con la autorización de las memorias de necesidad y supervisión de los correspondientes proyectos de renovación de la infraestructura.

### 3. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS





Hay que destacar que en el año 2022 se ha experimentado un descenso del número de sugerencias y reclamaciones correspondientes a la Dirección General de Planificación de la Movilidad e Infraestructuras, que fue de 4.173 en 2021 y 3.904 en 2022.

De las 3.904 recibidas en 2022, 1573 son sugerencias; 2.320 reclamaciones y 11 felicitaciones. Han recibido contestación en plazo 3.738, de las que 90 no han sido admitidas y 69 han sido contestada fuera de plazo.

Se realizado un importante esfuerzo por parte de todas las unidades para dar adecuada contestación a las mismas y por ello, se ha mejorado notablemente el tiempo medio de respuesta, pasando de 48,06 días naturales en 2021 a 27,55 en 2022

La parte más importante y significativa de las SyR hace referencia a asuntos relacionados con el planeamiento viario, que pasan de 2.371 en 2021 y 2.300 en 2022.

Le siguen en segundo lugar las correspondientes a aparcamientos cerrados con 733 en 2021 y 809 en 2022; aparcamientos en la vía pública, que pasan de 221 en 2021 a 207 en 2022; transporte público con 112 en 2021 y 185 en 2022 y carriles bici con 104 en 2021 y 51 en 2022.

La implantación de las medidas y planes señaladas en los apartados anteriores van a suponer una mejora de la movilidad, aparcamientos e infraestructuras, en cada uno de los ámbitos señalados y por ello irán dirigidas a atender las demandas de los ciudadanos y a mejorar el grado de satisfacción que tienen sobre la prestación de los servicios públicos.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E  
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

M<sup>a</sup> Dolores Ortiz Sánchez



Información de Firmantes del Documento





# ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID



1HB88JAJCE5E0HM



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

La Secretaría General Técnica se encarga de centralizar todas las SyR que llegan al Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, una vez examinadas, contesta a las que no son competencia de ninguna de las Direcciones Generales del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano y el resto se devuelven a la unidad supervisora para su asignación a la unidad competente.





Durante el año 2022 se han contestado en la Secretaría General Técnica un total de **14 SyR**, según el detalle siguiente:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Sugerencia	1
Reclamación	10
Felicitación	3
<b>Total</b>	<b>14</b>

Asimismo, durante el año 2022 en la Secretaría General Técnica se han recibido un total de 50 SyR, una vez estudiadas han sido devueltas 36 a la unidad supervisora para su asignación, o bien a la Dirección General correspondiente del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, o a otras unidades del Ayuntamiento competentes para su contestación.

#### Forma de presentación:

En cuanto a la forma de presentación señalar que de las 14 SyR recibidas por esta Secretaría General Técnica se han presentado 7 telemáticamente, 2 de manera presencial, 2 mediante el canal telefónico 010 de la Red de Atención a la Ciudadanía, 3 por el registro de entrada del Ayuntamiento de Madrid y una por fax del Departamento de SyR.

#### Materias y Submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Número Total de Solicitudes
Secretaría General Técnica	Urbanismo	Gestión Urbanística	3
		Licencias Urbanísticas	4
		Control de la Edificación	1
	Atención ciudadana	Cita previa	1
		Registro presencial	1
		Registro Electrónico	1
		Otras dependencias municipales	1
		SyR	1
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	1
		<b>TOTAL</b>	<b>14</b>





Según la clasificación de materias y submaterias establecidas por la Dirección General de Transparencia y Calidad, las SyR recibidas que han sido tramitadas en la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano se dividen principalmente en dos temas SyR: sobre materias urbanísticas (8) y las que tienen relación con la atención a la ciudadanía en materia de información urbanística de manera presencial y telemática (5).

Del análisis de las 14 SyR tramitadas en el año 2022 desglosamos los motivos que han originado su presentación:

Se ha detectado que algunas de las SyR recibidas obedecen a quejas por la dificultad en obtener cita previa, especialmente con el Negociado de Testimonios y la puesta de manifiesto de esta circunstancia en la demora en la tramitación.

Una parte importante de las SyR recibidas no obedecen tanto a reclamaciones por mal funcionamiento del servicio o sugerencias para subsanar deficiencias, sino que, en realidad se ha utilizado este canal para pedir información administrativa, que ha sido facilitada en todas ellas, y de hecho en 3 SyR han desistido los ciudadanos por haber recibido la información.

En concreto, 4 de ellas no encajarían dentro del objeto de una SyR, sino que se ha utilizado este cauce para solicitar exclusivamente información puntual (envío de documentación de planos de vivienda de manera telemática, copia libro edificio finca, copia licencias de construcción, consulta expedientes urbanísticos archivados) que ha sido proporcionada en todos los casos.

Dentro de las 6 SyR que se podrían considerar realmente como Reclamaciones estarían:

- Reclamación quejándose de los problemas para parar en el aparcamiento para personas con discapacidad situado en la calzada de la calle Ribera del Sena 21, sede del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano. Se contesta al ciudadano que se ha actuado adecuadamente por el personal de las dependencias del Área, debido a que, ante la escasez de plazas de aparcamiento en la entrada del edificio se ha establecido un tiempo límite de utilización de una hora con el fin de realizar gestiones en el mismo o en edificios aledaños asegurando así una adecuada rotación en el uso de esta.

Se considera que se ha actuado correctamente ya que, el ciudadano en este caso no iba a realizar ninguna gestión en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

- Reclamación por la insatisfacción con la gestión realizada por el Negociado de Testimonios del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, manifestando que se solicitó cita a través del Registro Electrónico, y no se había recibido respuesta. Consultado al Negociado de Testimonios informan que han tramitado dicha solicitud el mismo día que les fue asignada. Por lo tanto, se había actuado correctamente por el Negociado de Testimonios.
- Reclamación que pone de manifiesto la dificultad para acceder a la documentación enviada de manera electrónica por la aplicación Almacén. Se consulta al Negociado





de Testimonios y nos indican que el mismo día que se remitieron los documentos fueron descargados los documentos por el interesado. Se comunica al ciudadano en ese mismo momento que esta aplicación solo admite una descarga.

- Reclamación por el servicio prestado por el negociado de Testimonios, pero sin especificar el motivo. Se contesta al ciudadano que al no aportar más información en relación con el motivo de la reclamación efectuada impide tener un conocimiento sobre la disconformidad del trato recibido y poder adoptar las medidas pertinentes.
- Reclamación manifestando que han transcurrido más de dos meses después de presentar la solicitud sin haber recibido citación mediante correo electrónico para acudir a la Gerencia de Urbanismo a recoger la copia de la documentación solicitada. Contactado con el Negociado de Testimonios informan que, en su momento, se le comunicó al ciudadano la vista del expediente y al no presentarse se cerró el asunto considerándole desistido. No obstante, posteriormente se le concertó nueva cita al reclamante tomando vista del expediente y se le envían por la aplicación Almacén las copias que solicitó, previo pago de estas. Al haber recibido la documentación el ciudadano desiste de la Reclamación.
- Reclamación indicando que, habiendo solicitado los planos de planta y trastero de vivienda, manifiesta la imposibilidad de realizar una nueva solicitud de cita y en línea para obtener esta información. El Servicio de Asuntos Generales del Área de Gobierno de Desarrollo contesta que no se ha localizado el expediente solicitado y que se encuentra en la Agencia de Actividades. La Interesada recibe correo indicando que su solicitud ha sido asignada a la Agencia de Actividades para su tramitación.

En relación con las Sugerencias:

- Dentro de las Sugerencias recibidas hay que señalar que ha habido de nuevo 1 relativa al traslado de la sede del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano a una zona más céntrica y mejor comunicada dentro de la M-30.

En lo que concierne a las felicitaciones:

- Hay que destacar 2 felicitaciones por el trato e información recibido, una por el personal del Negociado de testimonios y otra por la gestión rápida y buen trabajo realizado en el Servicio de Inventario y Valoraciones del Suelo, de ambas se ha dado traslado a la unidad correspondiente.

Información de Firmantes del Documento





#### Estado de Tramitación:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Contestadas en plazo	No admitidas	TOTAL
	11	3	14

Respecto del estado de tramitación de las 14 SyR, a fecha de elaboración de este informe, no hay ninguna activa ni, por tanto, pendiente de contestación.

Todas las SyR recibidas han sido tramitadas y contestadas en plazo, esto define la implicación de la Secretaría General Técnica en la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones y en no demorar las respuestas a la ciudadanía.

Por último, 3 de ellas han sido inadmitidas porque el interesado ya había accedido a la documentación solicitada o tomado vista del expediente.

#### Tiempo medio de tramitación:

Partiendo de la base que todas las SyR recibidas han sido contestadas en plazo, señalar que el tiempo medio de tramitación durante el 2022 de las 14 SyR tramitadas en la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano es de 8 días.

Anteriormente, en el 2021 el tiempo medio de tramitación de las SyR era de 18 días, por lo que, ha habido una reducción muy importante en los plazos.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

1. Por la naturaleza del contenido de las SyR recibidas y la adecuada y eficaz gestión de los servicios no ha sido necesario adoptar actuaciones concretas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio que se presta.
2. Al mantenerse siempre el mismo grupo de personas encargadas de la tramitación de las SyR, se ha conseguido una categorización más racional y clarificadora de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada, de manera que las respuestas a los problemas planteados se han homogenizado y reducido los tiempos de respuesta con lo que se ha producido una mejora en la calidad de los servicios prestados.
3. Organización de la bandeja de entrada de las SyR. Se sigue accediendo diariamente a la bandeja de entrada, al menos, dos veces al día. Con ello se pretende dar una pronta respuesta a las SyR competencia de la Secretaría General Técnica y aquellas que se comprueba que no lo son después de su estudio, se redireccionan al servicio que sea





competente, con el fin de que se disponga del tiempo necesario para su respuesta, intentando con ello que ésta llegue lo más pronto posible a la persona interesada.

4. Solicitud de formación en la nueva aplicación SYRCI para las personas designadas en la Secretaría General Técnica para la tramitación de las SyR que permita un mayor conocimiento y mejor manejo de la aplicación y por ende más agilidad en las respuestas.
5. En las reclamaciones en las que se quejan de la demora en la tramitación o la calidad en la atención o información recibida, se ha derivado esta incidencia a las unidades afectadas para ver si es posible agilizar las respuestas y seguir mejorando en la atención que se presta a la ciudadanía.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2022.

Se ha procedido por parte de esta Secretaría General Técnica a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas.

En primer lugar y en cuanto a la designación de un reducido grupo de personas para la tramitación de las SyR bajo la dirección de la Subdirección General de Coordinación Institucional, el primer dato que se ha obtenido es que progresivamente se ha ido alcanzando una mayor agilidad en la contestación a las personas interesadas, toda vez que, al estar centralizado, ha permitido una rápida y homogénea respuesta.

Para conseguir agilizar los tiempos de respuesta, se han implantado medidas -algunas ya indicadas - como el acceso diario a Platea/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.

Asimismo, se refuerza la idea de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud que necesitan resolver, por lo que desde esta Secretaría General Técnica y a través de este grupo de personas se ha tratado de que la queja sea solucionada lo más rápidamente posible, o se ha orientado al ciudadano/a para que dirija la misma al ámbito correspondiente.

Firmado electrónicamente

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA  
DE DESARROLLO URBANO

Inés Cámara Martín



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

---

0

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/03/2023 14:41:38  
CSV : 1KRLPC609KQEJNOV



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 2022, 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 Felicidades, 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, en el que se relacionen los principales motivos de queja, sugerencia o felicitación.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal, y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022.

Teniendo en cuenta el Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de Organización y Competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, 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 o comunicaciones, la disciplina urbanística y potestad sancionadora, durante el año 2022 la unidad gestora de la DGE ha tramitado un total de 89 solicitudes vinculadas a dichas competencias.

El porcentaje de las SyR contestadas respecto de las tramitadas ha sido del 100% al haber dado respuesta dentro del plazo establecidos a las 89 solicitudes. El tiempo medio de respuesta ha sido en el año 2022 de 25 días naturales (27 días en 2021).

### 1.1. Análisis por tipo de expediente:

En el año 2022 las solicitudes tramitadas por la unidad gestora de sugerencias y reclamaciones de la DG de la Edificación tienen la siguiente distribución:

Tipo de expediente	Número de solicitudes
Sugerencias	5
Reclamaciones	83
Felicitaciones	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

Las reclamaciones son el principal tipo de expediente, con un porcentaje de un 93% 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	Número Solicitudes
Movilidad, Transportes y Multas	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Atención Ciudadana	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	10
	<b>Total</b>	<b>10</b>
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	3
	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	25
	Control de la edificación -Urbanismo-	42
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	3
	Control de la urbanización -Urbanismo-	2
	<b>Total</b>	<b>75</b>
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>



Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>89</b>

Por materias, los asuntos con más SyR son los de "Urbanismo" con un porcentaje de un 85% del total de solicitudes tramitadas en la DGE, seguidos de "Atención ciudadana" con un 11%. Estas dos materias suponen un 96% de las SyR tramitadas en la DG de la Edificación.

Atendiendo a las submaterias "Control de la edificación-Urbanismo" es la que mayor número de SyR ha recibido en el año 2022, con un porcentaje de un 47% del total de solicitudes tramitadas, seguido de "Licencias urbanísticas-Urbanismo" con un 28%, y "Sede Electrónica -Atención Ciudadana" con un porcentaje del 11%.

### 1.3. Análisis por submateria y 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 grupos de submaterias y categorías:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Gestión Urbanística -Urbanismo-	Otros	1
	Molestias Obras	2
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	Conservación y accesibilidad	1
	Otros	4
	Molestias Obras	10
	Disciplina Urbanística	3
	Tramitación electrónica	7
<b>Total</b>	<b>25</b>	
Control de la edificación -Urbanismo-	ITE e IEE	5
	Seguridad estructural de edificios	2
	Otros	3
	Molestias Obras	15
	Disciplina Urbanística	13
	Tramitación electrónica	3
	Covid-19	1
<b>Total</b>	<b>42</b>	
Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	Tramitación electrónica	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>



Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	Otros	1
	Molestias Obras	1
	Disciplina Urbanística	1
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Control de la urbanización -Urbanismo-	Molestias Obras	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	Tramitación electrónica	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Molestias Obras	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
SER -Movilidad, Transportes y Multas-	Tramitación electrónica	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	ITE e IEE	1
	Seguridad estructural de edificios	1
	Disciplina Urbanística	1
	Tramitación electrónica	6
	Covid-19	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>		<b>89</b>

Los principales motivos por los que la ciudadanía presenta sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante 2022 tienen reflejo en esta clasificación por materias y categorías ocupando el primer lugar las “Molestias por obras” que con 31 tramitadas suponen un 34% del total; en segundo lugar, las referidas a “Tramitaciones electrónicas” con 19 solicitudes y un porcentaje del 21%, seguidas de la “Disciplina Urbanística” con 18 solicitudes tramitadas, que son un 20% del total y las referidas a “ITE e IEE” con 6 solicitudes que representan un 7% del total.

Si hacemos una comparativa con los dos años anteriores, comprobamos que las molestias por obras siguen siendo el principal motivo de presentación de SyR y hay un aumento claro de las quejas por tramitaciones electrónicas:

Categoría Unidad (Actual)	2020	2021	2022
Molestias Obras	32%	37%	34%
Tramitación electrónica	3%	10%	21%
Disciplina Urbanística	11%	14%	20%
ITE-IEE	14%	5%	7%

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

**SUGERENCIAS:** se han presentado 5 sugerencias, de las cuales 3 han tenido por objeto las molestias producidas por obras en ejecución al ocupar aceras y zonas de aparcamiento con vallas, casetas y materiales de obras que impiden a los peatones circular en condiciones de seguridad y accesibilidad, y disminuyen las plazas de



aparcamiento. Otra de las sugerencias se refiere a información relacionada con la ITE de un edificio en mal estado, y la otra sobre el desacuerdo con las alturas permitidas por el PGOUM de edificios en construcción.

RECLAMACIONES: Los principales motivos por los que se han presentado 83 reclamaciones se deben:

a) En primer lugar, con un total de 28 reclamaciones, destacan las motivadas por las molestias que generan las ejecuciones de obras por la ocupación de aceras y calzadas con materiales de construcción, vallas o casetas, que provocan incomodidades y perjuicio a los peatones y al aparcamiento de vehículos, por los desperfectos causados en la vía pública y por la falta de medidas de control ambiental frente al ruido y polvo generado en la ejecución de las obras.

b) El segundo motivo de reclamación está relacionado con las tramitaciones electrónicas que ascienden a 19 siendo las más numerosas los problemas con las notificaciones (10) seguidas de las motivadas por el funcionamiento de la aplicación de tramitación electrónica de expedientes SIGSA-SLIM- (7), el retraso en la cita previa (1) y la limitación de permisos de ocupación de plazas de aparcamiento por obras (1).

c) En tercer lugar, las reclamaciones motivadas por asuntos sobre Disciplina urbanística son 18, de las cuales, el mayor número se refiere a problemas con las notificaciones (8), denuncias por obras o estados de conservación de edificios (7) molestias por ejecución de obras (2), obras precintadas que han sido legalizadas (1).

d) Las reclamaciones referidas a la Inspección Técnica de Edificios (ITE) e Informe de Evaluación de Edificios (IEE) son 5, siendo también en este caso las más numerosas las relacionadas con problemas con las notificaciones (3); el resto reclaman información sobre ITE de un edificio (1) y quejas por las órdenes de ejecución derivadas de ITES desfavorables (1)

e) El resto de las reclamaciones están motivadas por asuntos varios como expedientes de licencias (5) el Covid19 (2) e información urbanística (2)

FELICITACIONES: se ha presentado una solicitud asociada a la dependencia ITE indicando el buen hacer de personal del Área de Desarrollo Urbano.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2022 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2023 CON OBJETO DE SUBSANAR DEFICIENCIAS O DE MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL.

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 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 contrario, existe título habilitante que ampare las obras y éstas 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.

El aumento de las SyR en las tramitaciones electrónicas se debe en gran parte a problemas con las notificaciones por falta de conocimiento de su funcionamiento al intentar abrirlas fuera de plazo o no tener los ordenadores con las actualizaciones correspondientes. En estos casos la rapidez en la respuesta para indicar los servicios o las personas con las que contactar es fundamental para resolver el problema.

Los SyR motivadas por los fallos de la aplicación SIGSA-SLIM se deben a la adaptación de los procedimientos a la nueva Ordenanza 6/2022 de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de 26 de abril de 2022. Se está trabajando con los servicios de Administración Electrónica y de Informática del Ayuntamiento de Madrid para mejorar su eficacia, desarrollando aplicaciones informáticas de gestión urbanística que faciliten los trámites en los distintos canales de atención y obtener ayuda o respuesta a las dudas. El grupo técnico de la DGE dentro de la Estrategia Digital del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano ha realizado un análisis funcional de los procedimientos administrativos tramitados para su agilización.

Respecto a las reclamaciones motivadas por Disciplina Urbanística e inspecciones periódicas, se continuará actuando diligentemente en las tareas de control e inspección para el cumplimiento de la legalidad urbanística, comprobando la existencia de expedientes de disciplina o ITE al respecto, para proseguir las actuaciones dentro del mismo, y, en caso de no existir, comunicar al ciudadano el cauce formal para poder iniciar expediente, que no es el canal de Sugerencias y Reclamaciones.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

El procedimiento implantado en la DG de la Edificación 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.

Reducir los tiempos de respuesta es uno de 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. Este objetivo se ha conseguido en el año 2022 reduciendo este tiempo a 25 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 reducir 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.

Los recursos utilizados para llevar cabo las mejoras indicadas en las reclamaciones son los disponibles en todas las unidades de la DGE, recalando la colaboración que presta todo el personal de la Dirección General de la Edificación a la unidad gestora, informando sobre las actuaciones y trámites realizados, en el respectivo ámbito de sus competencias.

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA EDIFICACIÓN**

*Firmado electrónicamente*

**JUAN CARLOS ÁLVAREZ RODRÍGUEZ**





# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN URBANISTICA

---

Información de Firmantes del Documento

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL DE GESTION URBANISTICA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 24/03/2023 12:34:12  
CSV : 11Q4IJ2FNITFAAV8



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

La Dirección General de Gestión Urbanística actúa dentro de las competencias que tiene atribuidas en virtud de lo establecido en el Acuerdo de 11 de Julio de 2019 de la Junta de



Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Desde el punto de vista de su estructura, esta 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 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 2022, 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
- Solicitud de desbroces y limpiezas.
- Solicitud de cerramiento de parcelas.
- Arbolado.
- Ocupaciones.

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.

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 2022, recibió ocasionalmente alguna SYR, relativas en todos los casos a la posible obtención de aquellas parcelas en las que el Ayuntamiento de Madrid no ostenta la plena titularidad de las mismas.

## 2. INDICACION DE ACCIONES Y MEDIDAS

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.

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.

A estos efectos, en el presupuesto de 2022, se aumentó 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 2022, se incluyó una cantidad de más de 11.000.000 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 más de 22.000.000 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.

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 2022 se recibieron más de 316 sugerencias y reclamaciones de las que se admitieron, por ser competencia de esta Dirección General 227. 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 2022 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 2023.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA

Fdo.: Jesús Ignacio Pascual Martín



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO

---

Información de Firmantes del Documento



JAVIER HERNANDEZ MORALES - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 08:37:24  
CSV : 1GELOSL7E4P5C93N



1GELOSL7E4P5C93N

## 1. Análisis de las SyR recibidas durante el año 2022.

La actividad de la Dirección General de Planeamiento (DGP) se desarrolla en base a las atribuciones asignadas por el Acuerdo de 11 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

La DGP se organiza para el ejercicio de sus competencias en las siguientes unidades:

Subdirección General de Actuaciones Urbanas.

Subdirección General de Planeamiento.

Subdirección General de Normativa.

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 tramitación de las modificaciones del PG97, los Planes de Sectorización y los instrumentos de desarrollo del planeamiento general, tanto de iniciativa pública como privada.

La DGP trabaja, entre otros temas, en los siguientes:

En la redacción de la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos.

En la Modificación de las Normas Urbanísticas del PG97 con el objeto de mejorar la calidad de las normas y su adaptación a las necesidades actuales.

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

En la modificación del Plan General en ámbitos concretos, con objeto de adecuar la normativa del uso residencial para optimizar la incorporación de elementos para la mejora de la habitabilidad en las viviendas.

Principalmente las SyR recibidas en esta dirección general se refieren a nuevas propuestas, soluciones o alternativas sobre las figuras 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.

Por otra parte, se reciben también consultas sobre el planeamiento urbanístico vigente en una determinada zona y, por último, las que solicitan el estudio e inclusión de determinados elementos en el Catálogo de Edificios Protegidos.

Si bien el número de SyR recibidas el año 2022 es pequeño, los temas que en ellas se reflejan tienen un componente técnico importante que requieren de un pormenorizado estudio por parte de los técnicos de la dirección general.

Una vez valorados los resultados ofrecidos en esta memoria, se advierte que los trabajos que realiza la DGP relativos al fomento de la publicidad activa facilitan notablemente el acceso de los ciudadanos al conocimiento de las actuaciones de la DGP, y por tanto, se reduce el número de SyR sobre los temas en los que tiene competencia.



**2. Relación de Acciones/Medidas ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Con la finalidad de favorecer la publicidad activa, facilitar mayores rangos de información urbanística de acceso público directamente por los interesados, se trabaja de forma continua en la carga antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados y de los que se encuentran en tramitación, así como de diversa documentación que sirva de soporte aclaratorio de la acción de la dirección general.

Esta documentación es consultable a través del visor urbanístico, con su lógica de búsqueda por localización geográfica y en el portal de transparencia, con su lógica de búsqueda por asunto.

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

**3. Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

La DGP valora positivamente las acciones realizadas durante el año 2022, con medidas de información específicas caso a caso que, teniendo en cuenta que las respuestas se basan en criterios técnicos que deben ser estudiados cuidadosamente, han permitido contestar todas las SyR presentadas en plazo y de manera adecuada.

*Firmado electrónicamente*  
EL DIRECTOR GENERAL DE PLANEAMIENTO  
Javier Hernández Morales



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

---

Información de Firmantes del Documento



SILVIA VILLACAÑAS BEADES - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 08/03/2023 11:19:27  
CSV : 1AC1J1RSGV3VK6RD



1AC1J1RSGV3VK6RD

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 2022, 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 Felicidades 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 2022.

**Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

**Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

El número de solicitudes presentadas en el Sistema SYR, cuya contestación ha correspondido a la D.G. de Planificación Estratégica durante el año 2022, asciende a 29, de las cuales 10 son sugerencias, 17 reclamaciones y 2 felicitaciones.

Los temas abordados por estas solicitudes han sido los siguientes: el Bosque Metropolitano, el Visor de Geoportal, el Visor Urbanístico y el Callejero.

### - Bosque Metropolitano

Las motivaciones de las solicitudes referidas al Bosque Metropolitano han sido variadas. Algunas reclamaciones muestran preocupación o disconformidad por el diseño y la ejecución de determinados ámbitos del Bosque Metropolitano. Asimismo, varias personas solicitaron información sobre este Proyecto o realizaron sugerencias para la ejecución del mismo. Finalmente, se han registrado 2 felicitaciones al Ayuntamiento de Madrid por la implementación de este Proyecto en la periferia de la ciudad.

### - Visor del Geoportal

Las reclamaciones sobre el Geoportal tratan sobre la dificultad de obtener información, dada la complejidad de esta herramienta informática. En este sentido, algunas personas mostraron su queja por la desaparición de la Guía Urbana, que ha sido sustituida por la Base de Datos Ciudad de Madrid.

En otras reclamaciones, las personas precisan saber cómo se accede a la información ofrecida en este Visor (por ejemplo, los servicios de mapas de la Red Geotécnica Visual) y a la información que no se incluye en el mismo (por ejemplo, los códigos postales) mediante su remisión a otras instituciones públicas.

Asimismo, se advierte en varias solicitudes una confusión entre el Visor del Geoportal y el Visor Urbanístico.

Para facilitar la labor formativa sobre estas herramientas, las respuestas han incluido enlaces que dan acceso a tutoriales y a otros recursos formativos.

### - Visor Urbanístico

Como en el caso anterior, las causas de los escritos presentados sobre el Visor Urbanístico tratan sobre la complejidad de sus actualizaciones, por lo que las respuestas han resuelto las dudas sobre su funcionamiento y también han incluido enlaces para el acceso a tutoriales y otros recursos formativos.

### - Callejero

Las causas de los escritos relacionados con el callejero se refieren a los problemas generados por la numeración de los portales de edificios residenciales y la denominación de las calles. Las respuestas han explicitado los criterios utilizados para resolver estos problemas. Asimismo, el personal técnico ha informado sobre el procedimiento establecido para cambiar la numeración de las calles.



Respecto a las peticiones para modificar los callejeros de empresas privadas (Google maps, etc.), el Ayuntamiento de Madrid carece de competencias sobre la actividad de dichas empresas, por lo que no puede asumir la actualización de dicha información.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Las sugerencias y las reclamaciones sobre planes y proyectos impulsados por esta Dirección General no han requerido de acciones distintas a las señaladas en el contenido de las respuestas.

En las contestaciones sobre el Proyecto del Bosque Metropolitano se ha informado a las personas interesadas sobre la situación actual del Proyecto respecto a su diseño y ejecución, así como a su futuro mantenimiento por los servicios municipales competentes.

Respecto a las reclamaciones sobre el Visor del Geoportal y el Visor Urbanístico, en las propias contestaciones se ha facilitado la información solicitada y el acceso a recursos formativos necesarios para el uso de dichas herramientas.

En cuanto al Callejero municipal, se ha advertido sobre la necesidad de tramitar un expediente administrativo para el cambio en la numeración y en la denominación de las calles.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

En el Informe Anual del año 2022 se propusieron acciones señaladas en las respuestas a las solicitudes presentadas. Estas acciones fueron realizadas por el personal adscrito a esta Dirección General, sin necesidad de ejecutar medidas correctoras.

Fdo.: Silvia Villacañas Beades  
Directora General de Planificación Estratégica



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

---

Información de Firmantes del Documento



HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES  
CONTRIBUYENTES V  
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y  
REGENERACION  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24

Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06

CSV : 1TILBTPT29KRRTNI



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

#### Información de Firmantes del Documento

HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES CONTRIBUYENTES V Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24  
 ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y REGENERACION Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1TILBPT29KRRTNI



1TILBPT29KRRTNI

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada durante el año 2022 en esta Unidad gestora ascienden a un total de 22.

MOTIVO	Nº
SUGERENCIAS	2
PLAN MADRE	2
PLAN REHABILITA	5
PLAN ADAPTA	6
ITE Y ANTERIORES	1
CITA PREVIA	2
RECHAZADAS	4

- De estas entradas hay que señalar que, una vez estudiadas, el 18% fueron devueltas para su reasignación, puesto que su contenido no era de competencia de esta Dirección General.
- Las sugerencias y reclamaciones efectivamente respondidas han sido 18 en total.
- Se centran fundamentalmente en tres temas que los ciudadanos plantean a los responsables del ayuntamiento a los que dirigen sus escritos:
  - o Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose fundamentalmente en el momento del pago de éstas.
  - o Problemas informáticos a la hora de presentar instancias generales, contestaciones a requerimiento o la documentación para la solicitud de una subvención determinada.
  - o Imposibilidad de poder concertar Cita Previa o contactar con el teléfono de consulta general.

## Información de Firmantes del Documento

HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES CONTRIBUYENTES V Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24  
 ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y REGENERACION Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1TILBTPT29KRRTN1





Analizando de mayor a menor volumen de SyR presentadas por razón de la materia, podemos señalar que:

- ✓ El Plan Adapta 2022 ha recibido el 33% 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 ha supuesto el 11% de las reclamaciones presentadas, principalmente debidas a dificultades para concertarlas y retrasos de horario.
- ✓ El Plan Rehabilita ha recibido un 28% 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. Así mismo, se han interesado por el momento del pago de la subvención.
- ✓ El 11% de SyR referidas a los Planes Madre tienen incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.
- ✓ Sobre el 6% restante, correspondiente a las subvenciones destinadas a ITE Y ANTERIORES, se trata de consultas relacionadas fundamentalmente con el pago de éstas.

Información de Firmantes del Documento

 <b>MADRID</b>	HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES CONTRIBUYENTES V ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y REGENERACION URL de Verificación: <a href="https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do">https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do</a>	Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24 Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06 CSV : 1TILBTP29KRRTNI
--	---	---



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En el año 2020 y a los efectos de facilitar esa información y acceso al ciudadano, se elaboró un Plan de comunicación dirigido a coordinar y normalizar los distintos canales de información a los que puede dirigirse un ciudadano, desde la petición de información más general, accesible en la web, hasta la cita previa especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente concreto en tramitación.

Desde su implantación y durante el año 2022 se ha continuado prestando los siguientes servicios a través del plan de comunicación:

1. Medios de información general; Correo electrónico [rehabilitacion@madrid.es](mailto: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 Delegada 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 Delegada 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 Dirección General de Vivienda
3. Oficina Verde: Se ha materializado como encargo a la EMVS y tiene como objetivo el apoyo en la gestión en materia de investigación, asesoramiento, información y colaboración en estudios y de actividades relacionadas con la rehabilitación de edificios y viviendas. 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 y de 17:00h a 19:00h y la habilitación de una plataforma digital <https://www.emvs.es/OficinaVerde> en la que se publican contenidos sobre la eficiencia energética, conferencias y formación online y de convocatorias de ayudas públicas para la rehabilitación y regeneración urbana. Así mismo, se coopera en facilitar la presencia en redes sociales como LinkedIn, Instagram y Twitter.

## Información de Firmantes del Documento

HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24  
 CONTRIBUYENTES V  
 ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06  
 REGENERACION  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1TILBTP29KRRTN1



1TILBTP29KRRTN1

4. Convenio para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, con las siguientes asociaciones:

- ✓ Federación de Cooperativas de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Colegio Profesional de Administradores de Fincas Colegiados de Madrid.
- ✓ Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo, Sección Madrid.
- ✓ Protocolo General de Actuación entre Ayuntamiento de Madrid y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid de fecha 4 de diciembre de 2020, dirigido a extender y consolidar la cooperación municipal con la corporación profesional en aras a la divulgación en materia de vivienda y en general proyectos conjuntos que promuevan a la ciudad de Madrid.

5. Observatorio de Vivienda. Órgano estratégico y fundamental 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/?vgnnextchannel=a1a9cae65ce4f710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Como mejoras durante el año 2022 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

1. Oficina Verde Móvil y nuevos convenios de colaboración: A finales de 2022 el servicio prestado por la oficina verde se ha reforzado a través de la firma de tres convenios de cooperación pública privada con entidades relacionadas con la eficiencia energética, diversos colegios profesionales, y asociaciones de fabricantes de materiales. Por último, a comienzos de 2023 este servicio se ha ampliado con la Oficina Verde Móvil, como centro de información itinerante por los 21 distritos de Madrid.
2. Creación del servicio de Asesoramiento 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

#### Información de Firmantes del Documento

HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES CONTRIBUYENTES V Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24  
 ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y REGENERACION Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1TILBTP29KRRTN1



ciudadanos y de orientación jurídica en materia de vivienda a través de puntos informativos y de atención radicados en juntas municipales de distrito.

3. El 30 de diciembre de 2022 se firma 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.

Como mejoras para 2023, se prevé llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Contratación de apoyo externo para gestión de contenidos de los planes de subvenciones 2023 a través de WordPress.
2. Automatización de respuestas tipo a través de correo electrónico para dar respuesta a un mayor volumen de peticiones de información
3. Estudio e implantación en su caso de nuevas herramientas de difusión a través de redes sociales
4. Aumento de la oferta de citas previas para consulta de expedientes abiertos.

Como dato destacado, Cabe mencionar que el plan de comunicación de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración ha sido seleccionado en 2023 como parte de las buenas prácticas a incluir en el futuro Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

La creación de un equipo específico dedicado a la comunicación, del que el sistema SYR forma parte, ha beneficiado la calidad del servicio prestado.

Los puestos creados para tal fin han comenzado a ocuparse de forma efectiva en el tercer trimestre del año 2022, por lo que se prevé una mejora constante del servicio prestado durante el año 2023 a medida que vayan ocupándose las plazas aun vacantes.

Actualmente el equipo está formado por dos auxiliares administrativos y una adjunta a sección que atienden, junto con el SYR, el servicio de cita previa, información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.

El personal mencionado ha recibido formación específica tanto en SYR como 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.

Madrid, a fecha de firma,

JEFA DE UNIDAD DEL DEPARTAMENTO  
TÉCNICO DE REHABILITACIÓN  
*FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE*  
Herminia Fernández-Mensaque Serradilla

Madrid, a fecha de firma,

LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA,  
REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN  
*FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE*  
Isabel Calzas Hernández



Información de Firmantes del Documento



HERMINIA FERNÁNDEZ-MENSAQUE SERRADILLA - ADJUNTA DEPARTAMENTO SECCIÓN RELACIONES CONTRIBUYENTES V Fecha Firma: 14/03/2023 13:14:24  
ISABEL CALZAS HERNANDEZ - DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACION Y REGENERACION Fecha Firma: 14/03/2023 16:33:06  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1TILBTP29KRRTNI





# ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

# INFORME | 2022

## ANUAL |

### SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

---

Información de Firmantes del Documento



El sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite 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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En cuanto al contenido, se constata que más de la mitad de los expedientes corresponden a felicitaciones, siguiendo en número las reclamaciones referidas a la gestión de la cita previa.

Durante el año 2022 se han recibido 13 sugerencias y reclamaciones en esta Secretaría General Técnica, con el siguiente detalle:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Reclamación	6
Felicitación	7
<b>Total</b>	<b>13</b>

Asimismo, han sido devueltas a la unidad supervisora para su reasignación un total de 9 expedientes, tras el correspondiente estudio, al no ser de la competencia de la Secretaría General Técnica.

En cuanto a la forma de presentación señalar que de las 13 SyR recibidas en esta Secretaría General Técnica, 11 se han presentado presencialmente y 2 por teléfono (010).

### Materia y submaterias

Unidad	Submateria	Categoría	Número total de solicitudes
Secretaría General Técnica	Registro presencial - Atención ciudadana	Trato recibido	8
		Cita previa	4
		Mantenimiento del edificio	1
	<b>Total solicitudes</b>		<b>13</b>

#### 1.1. RELACIONADAS CON EL REGISTRO

- Cita Previa (4)
- Trato recibido (1)
- Felicitaciones (7)

#### 1.2. RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS.

- Temperatura edificio (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 la atención presencial a la ciudadanía en los dos registros del área ubicados en C/ Alcalá nº 45 y en C/ Bustamante nº 16.

En 2022 se han recibido 4 reclamaciones relacionadas con la cita previa:

- El interesado quiere ser atendido sin cita previa (2).
- Los interesados mayores de 65 años quieren ser atendidos sin cita previa igual que en las oficinas de atención al ciudadano (2).

En cuanto al trato recibido se han presentado 8 SyR, entre las que hay 1 reclamación, alegando que no se ha informado debidamente al ciudadano, y 7 felicitaciones por el trato recibido, la diligencia y la eficacia en las actuaciones realizadas.

Por último, la reclamación referida a la temperatura del edificio se trató de una incidencia puntual en el edificio de C/ Raimundo Fdez. Villaverde nº 32.

#### 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 13 SyR tramitadas en la Secretaría General Técnica es de 18,60 días, teniendo en cuenta que este plazo es desde la entrada de la SyR en el Ayuntamiento y no desde que se reasigna a esta Secretaría General Técnica.

#### Análisis por dependencia

Dependencia/ SyR por tipo	Reclamación	Felicitación
Bustamante n.º 16 (OAMR)	5	3
Alcalá n.º 45 (OAMR)	0	4
Raimundo Fernández Villaverde n.º 32	1	0
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

La mayor parte de las reclamaciones se refieren a la oficina de asistencia en materia de registro (OAMR) de la calle Bustamante n.º 16 y las felicitaciones recibidas a ambas OAMR.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Por la naturaleza del contenido de las SyR recibidas no ha sido necesario adoptar acciones concretas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio que se presta. Únicamente ha habido una reclamación sobre el trato recibido, que se ha reportado a la unidad correspondiente para que adopte las medidas oportunas.



Como medida genérica, se accede diariamente a la bandeja de entrada, al menos dos veces al día y se comprueba el buzón de entrada de Sugerencia y Reclamaciones habilitado al efecto. Con ello se pretende dar una pronta respuesta a las SyR competencia de la Secretaría General Técnica, y aquellas que se comprueba que no lo son después de su estudio, se redireccionan al servicio que sea competente, con el fin de que se disponga del tiempo necesario para su respuesta, intentando con ello que ésta llegue lo más pronto posible a la persona interesada.

Con relación a la cita previa, durante el año 2022 se ha seguido manteniendo por cuestiones sanitarias relacionadas con el Covid-19. En el año 2023 se ha iniciado la atención presencial sin cita previa.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Se ha procedido por parte de esta Secretaría General Técnica a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas. En primer lugar tenemos designado un reducido grupo de personas pertenecientes 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 han implantado medidas -algunas ya indicadas - como el acceso diario a Platea, 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, con la premisa de que las personas interesadas plantean una queja porque tienen un problema o una inquietud que necesitan resolver, por lo que desde esta Secretaría General Técnica y a través de este grupo de personas se ha tratado de que la queja sea solucionada lo más rápidamente posible, reduciendo los tiempos de tramitación.

**Firmado electrónicamente**  
**Secretaria General Técnica del Área de Gobierno**  
**de Hacienda y Personal**  
**Paloma de Frutos Cañamero**



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

Dirección General de Contratación y Servicios  
Área de Gobierno de Hacienda y Personal

---

### Información de Firmantes del Documento

ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 04/04/2023 14:02:24  
CSV : 1HIHIM42QB4QVQIF



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

### 1.1. EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA

Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal se refieren a:

- Relacionadas con la obtención de certificaciones de empadronamiento:

Problemas con el acceso a la sede electrónica  
Por no haberlos recibido  
Por errores en su contenido  
Por la eliminación del envío por correo postal

- Relacionadas con bajas en Padrón:

Por haber sido dados de baja  
Por el tiempo transcurrido sin que se haya aplicado la baja solicitada

- Relacionadas con trámites electrónicos de empadronamiento:

Reclamando trámites en sede electrónica  
Problemas de acceso a la misma  
Errores en la información de los trámites de la Sede Electrónica

- Relacionadas con empadronamiento de menores:

Por haberse permitido movimientos en el padrón sin las autorizaciones necesarias

- Relacionadas con altas por nacimiento:

Por el tiempo transcurrido sin que se hayan reflejado en el padrón

### 1.2. EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA

El objeto del informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (en adelante SyR) relativas al año 2022 en la SG de Contratación Centralizada.

En la **Oficina de Objetos Perdidos** durante 2022 se han recibido 28 SyR, de las cuales 14 son felicitaciones, 7 sugerencias y 7 Reclamaciones. Los temas sobre los que tratan dichas SyR son:



- Relacionadas con la cita previa y la dificultad para conseguir una disponible.
- Relacionadas con la disponibilidad de teléfono propio en la Oficina de Objetos Perdidos.
- Felicitaciones al trato recibido y la eficiencia en la gestión.
- Horario de apertura al público de la Oficina.
- Sugerencia de mejora de la información sobre objetos perdidos depositados en la Oficina.
- Consulta de información sobre objeto perdido (debería haber sido una petición de información no una SyR).
- Notificaciones electrónicas.
- Relativa a la atención recibida en el 010 al hacer una consulta de un objeto perdido.

En lo que se refiere al **Almacén de Villa** se ha recibido una única SyR en 2022 relativa a cita previa de una JMD para poder tramitar la retirada de enseres de una terraza de veladores que había sido retirada y depositada en el Almacén de Villa.



Información de Firmantes del Documento



ANGEL RODRIGO BRAVO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 04/04/2023 14:02:24  
CSV : 1HIHIM42QB4QVQIF



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

### 2.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA

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 establecido en la normativa de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, facilitar los trámites administrativos padronales, 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). Además, se está trabajando en la mejora de la información estadística que permita una más fundada toma de decisiones y un mejor conocimiento por parte de la ciudadanía de la realidad socioeconómica de la ciudad.

La principal medida adoptada tiene que ver con la **implantación de una nueva herramienta informática de gestión del Padrón**. De hecho, las SyR analizadas cuyo resumen se recoge en el punto anterior podrían clasificarse en aquellas relacionadas con requisitos, procedimientos, etc., aspectos que al referirse a la normativa padronal (estatal) no pueden ser abordados desde el Ayuntamiento, y las relativas a la gestión de los trámites padronales propiamente dicha, que sí nos corresponde mejorar y que finalmente tienen en todos los casos que ver con la inexistencia de trámites padronales electrónicos, o con su mal funcionamiento desde el punto de vista ciudadano.

Por todo ello y porque parte de la causa era la antigüedad de la aplicación informática y su falta de adaptación a los requerimientos de administración electrónica, se ha procedido a finales de 2022 a implantar una nueva aplicación informática de gestión del empadronamiento. La puesta en producción de la aplicación fue el día 7 de diciembre de 2022.

Por otro lado, se implantó también la **comunicación del cambio de domicilio** a otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación de datos de la Administración General del Estado. No obstante, el desarrollo realizado para la anterior aplicación no llegó a ponerse en funcionamiento por el desarrollo de la nueva, a la que habrá que **adaptar el servicio** en 2023.

Igualmente se ha implantado la mejora en la obtención inmediata de certificaciones electrónicas para facilitar la **obtención de certificados a personas que han causado baja en el padrón** de Madrid por causas distintas a la defunción. Anteriormente sólo podía obtenerse el certificado por vía electrónica si el ciudadano estaba en estado actual de alta en Padrón (es decir si residía en Madrid actualmente), lo que impedía que pudieran obtener un



certificado de haber residido en Madrid quienes hubieran trasladado su domicilio a otro municipio.

Por otro lado, y en aras a facilitar la realización del trámite electrónico, se ha colaborado con Informática del Ayuntamiento de Madrid para la elaboración de un **video explicativo de la obtención del certificado de empadronamiento** a través de la web.

## 2.2 EN EL AMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS CENTRALIZADAS

En lo referente a la **Oficina de Objetos Perdidos** las acciones tomadas para atender las demandas de la ciudadanía han sido las siguientes:

- A partir de septiembre de 2022, se amplía el número de citas disponibles en el sistema de cita previa, duplicando las mismas. De esta manera se ofertaron citas suficientes para atender la demanda ciudadana. Paralelamente se fue incrementando el número de personas a las que se atendía sin cita previa consiguiendo así agilizar la tramitación de las gestiones.  
En 2023 la cita previa dejará de ser obligatoria, y solo se recomendará su uso para reducir los tiempos de espera.
- Se han revisado los textos de las comunicaciones con la ciudadanía incluyendo lenguaje más claro.
- Se ha trabajado junto con la Oficina Municipal del Taxi para mejorar las actuaciones de localización de objetos perdidos en estos vehículos de servicio público.
- Para tratar de ampliar el horario de entrega de objetos se está estudiando la posibilidad de instalar un buzón de entrega de objetos que podría funcionar las 24 horas del día. Este proyecto está en fase de estudio.
- En la evaluación de la Carta de Servicio se han planteado unas mejoras a ejecutar en 2023 que pretenden mejorar el servicio ofrecido:
  - o Mejorar la revisión de objetos entregados en la Oficina con el fin de localizar a las personas propietarias de los mismos
- En 2023 se mantendrán una comunicación fluida con el 010 para que la atención que se facilita a través de este número de teléfono sobre la Oficina de Objetos Perdidos pueda ser más efectiva.

El **Almacén de Villa**, es una unidad que orienta sus servicios principalmente al propio Ayuntamiento. El número de SyR recibidas anualmente es poco significativo. No se han establecido pues medidas de corrección en función de ellas.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### 3.1 EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA

Dado que las principales medidas adoptadas son de carácter plurianual, es decir, se ha implantado la aplicación en diciembre de 2022 pero sus efectos y desarrollos se desplegarán en 2023, no es posible por el momento determinar una valoración de su impacto. No obstante, sí se puede señalar que se trata de una aplicación que permitirá 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.

El diseño y desarrollo de los trámites electrónicos está previsto para el primer semestre de 2023, y su implantación efectiva para el segundo semestre.

Como se ha mencionado anteriormente, además, otra de las medidas adoptadas, el trámite de comunicación del cambio de domicilio a otras administraciones debe adaptarse también a la nueva aplicación de gestión de Padrón.

Respecto de la mejora del servicio de obtención de certificado por vía electrónica, constituye una mejora que resultaba imprescindible pues la anterior configuración del servicio implicaba que, por el mero hecho de encontrarse de baja, una persona, pese a identificarse fehacientemente, no podía obtener el certificado acreditativo de haber residido en Madrid.

Finalmente, respecto del impacto del video explicativo del proceso para obtención del certificado de empadronamiento, se informa de que ha sido visualizado en más de 28400 ocasiones desde su publicación en mayo de 2022, y por lo tanto puede decirse que es un instrumento útil para aclarar dicho proceso de cara a los usuarios.

#### 3.2 EN EL AMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS CENTRALIZADAS

La modificación de la gestión de la Cita Previa a partir del mes de septiembre de 2022 ha permitido eliminar la reclamación relativas a este servicio.



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

---

1

#### Información de Firmantes del Documento

ANTONIO SANCHEZ DIAZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/03/2023 17:10:22  
CSV : 171U7QKFBH7P2TSB



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Tras el análisis realizado de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar, en primer lugar, un acusado descenso, continuando la tendencia que ya se había producido en ejercicios anteriores (303 en 2019, 144 en 2020 y 60 en 2021), resultando en 2022 un total de 51 (44 reclamaciones y 7 sugerencias), lo que supone un descenso del 15% en el número global de reclamaciones recibidas. Si tenemos en cuenta el hecho de que se han inadmitido 21 por no ser objeto de este procedimiento, podemos considerar que las reclamaciones han disminuido en un 33% sobre el periodo anterior.

En cuanto al contenido, se constata que en su mayoría (70%) corresponden a temas relacionados con los procesos selectivos (submateria Oposiciones y Concursos), estando el 30% restante distribuido entre reclamaciones referidas al personal POSI de los centros educativos (submateria Colegios Públicos) y aquellas que afectan a la tramitación de personal interino (submateria Promoción del empleo).

De las 36 solicitudes en materia de Selección, 21 han sido inadmitidas por no proceder su tramitación por el sistema de Sugerencias y Reclamaciones, precisamente por no ser el cauce para la presentación de reclamaciones, sugerencias o peticiones relacionadas con procedimientos selectivos convocados, que tienen habilitados sus propios canales.

De los 15 restantes, 8 son reclamaciones sobre cuestiones diversas, que eventualmente requirieron alguna actuación puntual, dándose debida contestación a todas, sin que, dado su volumen e incidencia, haya sido necesario adoptar medidas correctoras al respecto.

- 3 están relacionadas con información sobre procesos selectivos concretos (plazos, tramites, requisitos, etc.)
- 1 sobre error puntual en la información de la web, que fue subsanado de inmediato.
- 1 sobre las condiciones de los pabellones de celebración de exámenes.
- 1 sobre la disconformidad con el pago previo a la formalización de las solicitudes de participación en los procesos selectivos.
- 1 sobre la demora en la devolución de ingresos
- 1 sobre disconformidad con los canales de información sobre procesos y sobre la obligación de presentación telemática.

En cuanto al bloque de sugerencias, se han recibido 7, relativas también a temas diversos, en algunos casos solicitando recursos que ya están disponibles (sistema de alerta en la información web o calendario de previsión de exámenes), y que, en otros, se someterán a estudio y valoración (retransmisión de actos de apertura de plicas o calendario de



calificaciones de pruebas) así como otras relativas a plazos o coincidencia de exámenes en distintos procesos (circunstancias que se ajustan a las bases aprobadas).

En relación con las otras submaterias, 3 son relativas a petición de información de notificaciones que se han realizado a través del sistema electrónico de notificaciones, NOTIFICA. Y otra es una reclamación relativa a falta de personal en un Centro Cultural.

Por su parte, hubo 9 reclamaciones relativas al personal POSI destinado en colegios. De éstas, 8 están formuladas por ciudadanos que se quejan por la falta de POSI, y la otra versa sobre la actitud de uno de los POSI y su desempeño.

En cuanto a las respuestas, el plazo medio de tramitación ha sido de 25 días.

**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

A diferencia del periodo anterior (2021), en el cual las reclamaciones sobre procesos selectivos se centraron principalmente en las incidencias producidas en la realización del trámite electrónico para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos, así como en problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen, en 2022 no se han recibido reclamaciones SyR por estos motivos. Este dato es significativo, teniendo en cuenta que el número total de instancias presentadas en 2022 ha sido de 50.164.

Sobre este aspecto, aunque no es estrictamente competencia de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, se ha continuado realizando un importante esfuerzo de coordinación con el IAM, la Subdirección General de Modernización e Innovación de Procesos, así como con los responsables de Línea Madrid para mejorar el aplicativo y la información que se traslada a los ciudadanos, con el fin de subsanar las deficiencias y mejorar el servicio. Este empeño ha obtenido un resultado positivo, que se ha reflejado en el descenso de reclamaciones por este motivo.

Interesa señalar que tampoco se han recibido reclamaciones sobre devoluciones de ingresos por la tasa, demandas de una mayor agilización de los procesos, demoras en los trámites, plazos o publicaciones, así como disconformidad tanto en la planificación y organización de las pruebas (a excepción de la mencionada anteriormente) como en los plazos de publicación de los calendarios.

Por su parte, en 2022 se ha consolidado el funcionamiento de un formulario en la web (implantado en 2021), como canal para la solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, destinado a recibir todas las cuestiones que se planteen en materia de Selección que afectan a la Subdirección General de Selección de Personal. En este apartado, y en comparación con 2021, debemos destacar la ausencia de reclamaciones



sobre la demora en la respuesta, teniendo en cuenta que se han gestionado un total de 3.607 consultas.

Otro aspecto importante que se ha acometido en 2022 ha sido la renovación del espacio web de Oposiciones, con la puesta en funcionamiento de un nuevo canal en el que las principales novedades han sido tanto la reestructuración de los apartados, como el cambio de interfaz con el objetivo de hacer una web más moderna, amigable y más sencilla para la navegación.

A lo anterior hay que añadir la puesta en marcha de los procesos selectivos de estabilización de empleo temporal, que ha requerido el desarrollo e implantación de un formulario de solicitud de participación específico en el aplicativo, así como un importante bloque de información en la web, destinada a dar respuesta a la demanda de información de los candidatos.

También en este apartado es de destacar la ausencia de incidencias en el conjunto de las reclamaciones presentadas, valorando el hecho de que se han recibido un total de 33.177 solicitudes en 2022.

Con respecto al ámbito de centros docentes y personal interino se destaca que se han reforzado los efectivos necesarios para la vigilancia de los centros docentes públicos que corresponda al Ayuntamiento de Madrid, en coordinación con los Distritos.

Durante el año 2022 se ha nombrado un total de 40 funcionarios interinos de las categorías profesionales de: Personal de Oficios Servicios Internos, Oficial de Edificios y Dependencias, y Personal Oficial, Limpieza y Medio Ambiente.

Igualmente se ha reforzado efectivos los centros culturales que corresponda al Ayuntamiento de Madrid, en coordinación con Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte. De esta manera y durante el año 2022 se ha nombrado un total de 50 funcionarios interinos de las categorías profesionales de: Auxiliar Administrativo, Ayudante de Archivos y Bibliotecas, Oficial de Edificios y Dependencias, Personal de Oficios Servicios Internos y Técnico Auxiliar de Bibliotecas.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

En relación con las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, y tal como se ha indicado en el apartado anterior, durante 2022 se ha continuado el proceso de actualización de los procedimientos y mejorado los aplicativos, a la vista del buen resultado de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021, y de la evaluación positiva de los indicadores en el desarrollo de los procesos selectivos gestionados en 2022, confirmando que su funcionamiento es correcto y cumple con las expectativas que requiere este servicio, y profundizando en el plan de mejora continua en el marco de los objetivos de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos



Humanos, sin perjuicio de la continuidad en el desarrollo y ampliación de las medidas y actuaciones en 2023.

En referencia al impacto de las medidas adoptadas para agilizar los procesos, hay que señalar que, en el año 2022, se ha conseguido un incremento muy notable de los procesos concluidos, en 2022 se finalizaron 30 procesos, un 67 % más que en 2021, lo que se ha traducido en un alza en el número de tomas de posesión que han pasado de 187 en 2021 a un total de 1.458 en 2022.

En lo que respecta a la publicación de los calendarios de previsiones, tanto de convocatorias como de exámenes, medidas solicitadas por los interesados en algunas de las reclamaciones y sugerencias recibidas en el periodo anterior, se han mantenido y mejorado las medidas, confirmando el resultado positivo para los opositores, en el sentido de conocer con antelación los movimientos de la administración y de este modo poder planificar su estudio, garantizando además el principio de igualdad y transparencia.

Firmado electrónicamente

**El Director General de Planificación de Recursos Humanos  
Antonio Sánchez Díaz**



Información de Firmantes del Documento





# ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES  
Y EMERGENCIA SOCIAL.



### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 10/03/2023 12:51:16  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 1EA53CNN1EJE1J8



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Por Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modificado por el Acuerdo 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se crea la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, que asume competencias en materia de atención social primaria, emergencia social, SAMUR Social y asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial.



De este modo, las atribuciones reflejadas en el apartado 9º del Acuerdo son:

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 conjuntamente 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.

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 Coordinar los criterios y normativa aplicable en materia de prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid que se gestionan en la red de Atención Social Primaria.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. En materia de emergencia social. SAMUR Social.

a) Llevar a cabo la atención específica a las emergencias sociales en la Ciudad de Madrid.

b) Gestionar las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, en el marco de la Emergencia Social.

1.9. En materia de asesoramiento y gestión de la exclusión socio-residencial.

a) Dirigir y coordinar el funcionamiento del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER), orientado a la atención 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 en aquellas situaciones de exclusión socio-residencial debidas a la pérdida de vivienda habitual.

c) Promover el Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER) como recurso integrador de búsqueda de alternativas habitacionales para las personas en situación de riesgo social o emergencia residencial por pérdida de vivienda habitual.

d) Prestar asesoramiento y apoyo a los distritos en la atención a la exclusión socio-residencial.

e) Participar en el análisis de las situaciones de exclusión socio-residencial en el municipio de Madrid.

#### 1.10. Gestión de fondos documentales.

Gestionar los fondos documentales correspondientes a su Dirección, sin perjuicio de las competencias asignadas a la Secretaría General Técnica en esta materia.

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.

En ese sentido, se ha incorporado desde el 7 de julio de 2022 la categoría Tarjeta Familias, antes encuadrada en la Categoría Unidad: ASP-Gestión prestaciones sociales, al igual que el resto de las ayudas. 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 afectados por emergencia social
- Felicitaciones y reconocimientos
- Cita previa
- Tarjeta Familias
- COVID 19
- Lista de espera
- ASP. Horario de atención
- ASP. Gestión prestaciones sociales

#### Información de Firmantes del Documento



- ASP. Trato recibido

Dependencias (centros).

- Central de SAMUR Social en Carrera de San Francisco, 10.
- Centro de apoyo a las Emergencias Colectivas, 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

Sobre la base de todo lo anterior, se emite este informe y se procede a efectuar el análisis de las 71 sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022 ( en el año 2021 fueron 72) desde la perspectiva de los Departamentos de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, de Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria y de SAMUR Social y Emergencia Social 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 2022, se recibieron en el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria un total de 25 Sugerencias y Reclamaciones, frente a las 18 que se presentaron en el año 2021 y las 27 del año 2020.

Ha habido una felicitación por la atención recibida en la nueva Oficina de Información de Prestaciones (OIP) de la C/ Aviador Zorita, que, junto con otras tres oficinas más localizadas en distintos puntos de la ciudad, se han puesto en marcha a partir del mes de noviembre de 2022 para dar información, orientación y acompañamiento en relación con prestaciones no municipales.

De las reclamaciones recibidas en 2022, el 24% de los casos, se han referido a las ayudas sociales, entre las que no se encuentran las que se ingresan en la Tarjeta Familias que tiene un apartado específico en esta memoria, y el 16% a la demora en la concertación de citas en los Centros de Servicios Sociales.



Información de Firmantes del Documento





Como se ha explicado, una parte de las reclamaciones tienen que ver con la gestión de ayudas sociales relacionadas en gran medida con la gestión administrativa de estas prestaciones económicas de competencia municipal, (Ayudas económicas de especial necesidad de cobertura de necesidades básicas, ayuda comedor escolar, etc.) en otros casos son reclamaciones relacionadas con ayudas sociales competencia de otras administraciones (IMV, RMI, prestaciones de dependencia, Cruz Roja, etc.).

Respecto de las reclamaciones relacionadas con la concertación de cita previa, unas se han debido a la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales, otras a la imposibilidad de concertar citas a través de Línea Madrid y un último bloque por imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de servicios sociales de los distritos. En todo caso, se trata de un número muy reducido de 4, la mitad que en el año 2022.

En el año 2022 en el ámbito de la emergencia social se han gestionado 21 reclamaciones. En el año 2021, en ese mismo ámbito, se gestionaron 53 sugerencias y reclamaciones, si bien una parte de ellas procedían de la anterior competencia de atención a personas sin hogar, siendo, en sentido estricto, 17 las correspondientes a la emergencia social y SAMUR Social.

Distinguiendo las reclamaciones recibidas por los motivos que las originan, once de ellas son relativas a demandas que nos trasladan los ciudadanos y las ciudadanas ante una situación de emergencia social sufrida por sí mismos o por terceros. Seis reclamaciones han sido enviadas por usuarios y usuarias que hacen uso en régimen de acogida de algunos de los recursos de emergencia de Samur social, y por último las cuatro reclamaciones restantes han sido remitidas por ciudadanos y ciudadanas que manifiestan su malestar ante el impacto que provoca los centros de alojamiento y acogida de emergencia en su entorno más cercano.

#### Información de Firmantes del Documento





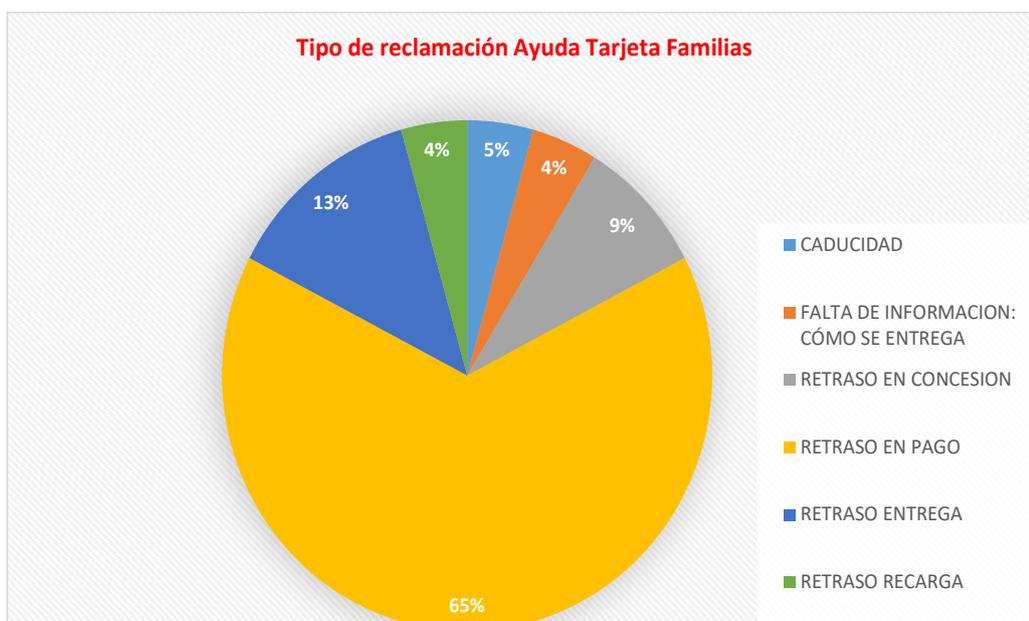
Por último, en el ámbito de la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria se han recibido un total de 23 "Sugerencias y Reclamaciones", que se corresponden con tramitaciones de ayuda económica que se ingresan en la Tarjeta Familias. Esta categoría del sistema de sugerencias y reclamaciones se hizo efectiva, tal y como se ha enunciado al comienzo de esta Memoria, el 7 de julio de 2022, ya que anteriormente las ayudas ingresadas en la Tarjeta Familias estaban encuadradas en la categoría Unidad: ASP-Gestión prestaciones sociales.

Analizando los datos de las reclamaciones observadas podemos establecer una relación de los tipos de reclamaciones con mayor incidencia que se recogen a continuación:

#### AYUDAS TARJETA FAMILIAS

Motivo	% reclamaciones
CADUCIDAD	1
FALTA DE INFORMACION: CÓMO SE ENTREGA	1
RETRASO EN CONCESION	2
RETRASO EN PAGO	15
RETRASO ENTREGA	3
RETRASO RECARGA	1
<b>Total general</b>	<b>23</b>





El 65% de las reclamaciones presentadas a través del SYR son con respecto al retraso en los pagos de la tarjeta familia, es decir en los abonos periódicos de la ayuda. Analizando el proceso general de la valoración, concesión y pago de las ayudas económicas en modalidad de tarjetas familias, observamos que es un proceso en el cual, por su propia naturaleza subvencional y por la novedad de que se trate de pagos previos a la justificación que se canalizan en un tarjeta de uso exclusivo para comercios de alimentación, intervienen en sus distintas fases distintos operadores, lo que ha podido, puntualmente, originar alguna demora en el transcurso de las gestiones de la ayuda.

No obstante, teniendo en cuenta que se han concedido un total de 10.024 ayudas ingresadas en esta tarjeta y que se han efectuado más de 19.000 abonos, se considera que las reclamaciones que se han formalizado han sido muy reducidas. En todo caso, partiendo de la incidencia de este dato en el total de las reclamaciones presentadas, focalizamos la atención en las estrategias a llevar a cabo para poder determinar el origen del retraso en los pagos, así como mecanismos que permitan acortar el tiempo transcurrido entre la concesión de una ayuda y el pago de la misma. Para ello se va a seguir realizando un seguimiento exhaustivo de los procesos y de las posibles incidencias de estos.

A continuación, se desglosan las reclamaciones presentadas en función de los distritos donde residen las personas beneficiarias.

#### RECLAMACIONES AYUDA TARJETA FAMILIAS POR DISTRITO

DISTRITO	Reclamaciones por distrito	%
CARABANCHEL	1	4,35
CHAMARTIN	1	4,35
PUENTE DE VALLECAS	2	8,70
FUENCARRAL-EL PARDO	1	4,35
LATINA	2	8,70
SAN BLAS-CANILLEJAS	1	4,35
TETUAN	1	4,35
SIN DISTRITO	5	21,74
USERA	1	4,35
VILLA DE VALLECAS	8	34,78
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

#### Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, comenzamos con la gestión de las ayudas sociales. En el año 2022 se ha producido un incremento, como ejemplo, cabe destacar que en el año 2021 se concedieron 8.825 ayudas que se ingresaron en la Tarjetas Familia y en 2022, hemos pasado a 10.024. Una acción de mejora implementada por la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social ha sido la creación de una específica dependencia organizativa, denominada Unidad de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de las ayudas económicas de alimentos que se abonon con carácter previo a su justificación y se ingresan en la citada Tarjeta Familias.

Otra de las medidas realizadas en el año 2022 ha sido la creación por parte del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social de 4 oficinas de información de Prestaciones (OIP). Estas oficinas, como se ha dicho, 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.

En cuanto a las reclamaciones sobre la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales en el año 2022, se considera que los retrasos tienen que ver 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 Emergencia Social ha sido intensificar, aún más, el apoyo a los distritos para la dotación de las plantillas por el Área de Gobierno de Hacienda y Personal, sobre la base de un conocimiento periódico de la situación de los Centros de Servicios Sociales.

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.

Otro tipo de las reclamaciones recibidas son las dificultades de acceso de la ciudadanía al sistema de notificaciones electrónicas por no disponer de Cl@ve PIN, Cl@ve permanente o DNI electrónico. Estas dificultades también van a ser atendidas desde las OIP donde van a ofrecer apoyo en la tramitación de estas claves.

En el ámbito de la emergencia social la mayor parte de las reclamaciones recibidas corresponden a personas afectadas por situaciones de emergencia que han sido atendidas por SAMUR Social, el análisis y evaluación de la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida es un área de trabajo permanente en este ámbito de la emergencia social.

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.

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 en responder las reclamaciones contestamos 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 96% de las reclamaciones recibidas en 2022 se han contestado en un periodo inferior al mes, y el 4% restante antes de los dos meses.

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. Asimismo, la ejecución de medidas sobre la organización y funcionamiento de los centros que minimicen dicho impacto ha provocado que en 2022 se recibieran solo cuatro reclamaciones de dos ciudadanos distintos.

Por último, respecto a las reclamaciones recibidas por los usuarios acogidos en los centros de emergencia, destacamos 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.

Todas y cada una de las áreas de mejora mencionadas se reiterarán durante el año 2023. Insistimos en que las reclamaciones, continúan planteando la exigencia de la actuación coordinada entre diferentes servicios municipales, lo que pone de manifiesto la necesaria coordinación entre servicios en relación con la respuesta, de modo que como área de mejora repetimos que sería de interés el incremento de la información compartida de los servicios que intervienen como consecuencia de las reclamaciones.

En cuanto a la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, como se ha mencionado anteriormente la categoría, en el sistema de sugerencias y reclamaciones, Tarjeta Familias es de reciente incorporación, por tanto, será necesario continuar con una actuación coordinada, dejando un espacio para detectar los motivos e incidencias, y resolviendo estas con el objeto de mejorar la tramitación en las siguientes áreas:

- Pago de la TF. Procurar que el pago de la TF sea efectivo en el plazo para el que se concede la ayuda.
- Entrega de la TF modalidad física. Mejorar la entrega y fomentar el uso de la tarjeta virtual para evitar incidencias en la entrega.
- Concesión. Mejorar el procedimiento para las concesiones de la TF
- Recarga de la tarjeta. Facilitar que la recarga de la TF sea efectiva en los plazos previstos.
- Caducidad. Conseguir que la tarjeta tenga disponible el importe concedido durante el tiempo para el que se aprueba la ayuda.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Con las actuaciones desarrolladas en 2022 de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, se prevé una mejora en los resultados de las SYR que se reciban en el año 2023 relacionadas con estos temas.

Las actuaciones de mejora desarrolladas por SAMUR social en 2022 confirman la tendencia que se viene apreciando desde el año 2021, cuando el número de reclamaciones recibidas descendió considerablemente. A lo anterior ha de unirse el nivel de cumplimiento que se ha logrado de la Carta de Servicios, documento en el que se recogen unos estándares de compromiso muy exigentes.



Finalmente, en la Gestión y Prestaciones en la Atención Social Primaria, debido al corto periodo de tiempo en el cual se lleva a cabo la recogida de las reclamaciones, partimos como punto de inicio de los datos disponibles para la evaluación y mejora de los procesos, continuando con el análisis 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 EMERGENCIA SOCIAL

M<sup>a</sup> del Mar Ureña Campaña



Información de Firmantes del Documento





Familias, Igualdad  
y Bienestar Social

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES

# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: [DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES](#)

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LUCRECIA MARIA ADEVA PEREZ - DIRECTORA GENERAL DE MAYORES  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 09:25:57  
CSV : 1F81EOMSL62DIO5R



1F81EOMSL62DIO5R

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal para la Dirección General de Mayores:

TAD	Número
Trato recibido	15
Retraso en acudir al domicilio	8
Copago/recibo/aportación persona usuaria	3
Mal funcionamiento entidad/personal	10
No conforme con las prestaciones	17
Supuestos hurtos/desperfectos	1
Otros	10

SAD	Número
Trato recibido	32
Supuestos hurtos/desperfectos	14
Retraso en acudir al domicilio	1
No conforme con las prestaciones	59
Mal funcionamiento entidad/personal	62
Copago/recibo/aportación persona usuaria	4
Cambios auxiliares/horarios	115
Horas asignadas/horas prestadas	10
Incumplimiento de horarios	42
Otros	18

COMIDA	Número
Calidad comida	7
Distribución reparto/retrasos	2
Mal funcionamiento entidad/personal	1

PRODUCTOS DE APOYO/AYUDAS TÉCNICAS	Número
Productos de apoyo/ayudas técnicas	21





<b>CENTROS DE DÍA (asistenciales)</b>	<b>Número</b>
Transporte	4
Atención personal	9
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	5
Alimentación	4
Aportación persona usuaria	6
Instalaciones	3
Otros	21

<b>CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)</b>	<b>Número</b>
Podólogos/as	40
Tarjeta Madrid Mayor	10
Actividades	4
Otros	14

<b>RESIDENCIAS MUNICIPALES</b>	<b>Número</b>
Residencias municipales	1

<b>DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)</b>	<b>Número</b>
Tiempo de tramitación	14
Servicios asignados en el PIA	4
Revisión de Grado/Revisión de PIA	3

<b>SIN CUMPLIMENTAR</b>	<b>Número</b>
Sin cumplimentar motivo	19

Los datos de los motivos de las reclamaciones y sugerencias del año 2022 con respecto al año 2021, se ha producido un incremento prácticamente en cada uno de ellos.

Por otra parte, el incremento en el año 2022, en el motivo "Productos de Apoyo" se ha debido a la implantación del nuevo contrato "Gestión de productos de apoyo para personas mayores de la ciudad de Madrid", con objetivo favorecer el cuidado personal y facilitar la movilización y el traslado, dentro del domicilio, de las personas



usuarias del servicio, así como facilitar los medios técnicos necesarios a las personas cuidadoras que les prestan atención. Se garantiza así su permanencia en el hogar el mayor tiempo posible y en las debidas condiciones de seguridad, mejorando su calidad de vida y la de sus cuidadores.

Los productos de apoyo previstos en este contrato son los siguientes:

- Camas articuladas
- Grúas

El incremento en el motivo “Podólogos/as” de los Centros Municipales de Mayores, se ha debido a la implantación del sistema de citas previas, y para mejorar este sistema de citas, se han abierto nuevas líneas y se ha incorporado un servicio de devolución de llamadas.

En esa misma línea, en la submateria, “dependencia”, aunque a nivel cuantitativo es poco significativo, las reclamaciones están motivadas por la desinformación sobre el estado de las solicitudes del reconocimiento de la situación de dependencia, en la tramitación entre la administración local y autonómica.

Asimismo, existen otras reclamaciones que hacen referencia al desacuerdo o disconformidad con las políticas de cobro de los servicios.

**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.

**Tipo de expediente**

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sugerencia	29
	Reclamación	554
	Felicitación	30
	<b>Total</b>	<b>613</b>

Información de Firmantes del Documento



Los datos de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del año 2022, con respecto al año 2021, se ha producido un incremento porcentual del 17,2%.

Las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 90,4% del total tramitado, seguidas de las felicitaciones, con el 4,9% y por último de las sugerencias, con un 4,7%.

### Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES	Telemático	241	39,31
	Teléfono	308	50,25
	Presencial	55	8,97
	Correo postal	9	1,47
	<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100,00</b>

En el año 2022, los datos según el canal de entrada son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa 39,31% de la entrada total con 613 solicitudes.
- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 50,25% con 308 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas del Registro Municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el 8,97% con 55 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el resto un 1,47% con 9 solicitudes.



**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 que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

Unidad	Materia	Submateria	Total
	Atención Social Primaria y ayudas sociales	Ayudas sociales	6
		Atención Social Primaria	2
		<b>Total</b>	<b>8</b>
	Servicios Sociales	Programas municipales	8
		Atención a la dependencia	21
		Servicios de ayudas a domicilio	403
		Teleasistencia	57
		Otros	2
		Centros de día (asistenciales)	62
		Centros municipales de mayores (de ocio)	52
<b>Total</b>	<b>605</b>		
<b>Total</b>			<b>613</b>

**Localización por Dependencia municipal o Distrito**

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sin dependencia	530
	SIN CUMPLIMENTAR	19
	CDM Luis Peidro	5
	CMM Vocal Vecino Justo Sierra	4
	CMM Pérez Galdós	3
	CMM San Vicente de Paul	2
	CMM San Francisco	2
	CMM Dos Amigos	2
	CDM Fátima de Madrid	2
	CDM La Magdalena	2
	CMM Huerta de la Salud	2
	CMM Nuestra Señora del Carmen	2
	CMM Loyola de Palacio	2
	CMM Casa Del Reloj	1
	CMM Teresa de Calcuta	1
	CDM Juan Pablo II	1
	CDM Ascao	1
	CDM Carmen Laforet	1
	CDM Vocal Vecino Justo Sierra	1
	CDM Fray Luis de León	1
	CDM Peña Grande	1
	CDM El Pardo	1
CDM Parque Querol	1	

## Información de Firmantes del Documento





Unidad	Dependencia Municipal	Total
	CDP Sanivida Latina	1
	CD ENTREVÍAS	1
	CDM Entrevías	1
	CDM Margarita Retuerto	1
	Centro de día Castillo de Uclés	1
	CDM Orcasur	1
	CDM Miguel Delibes	1
	Centro de día Asispa El Carmen	1
	CDP Domusvi Chamartín	1
	CDP Stima Aluche	1
	CDP La Rosaleda	1
	CDM Gertrudis de la Fuente	1
	CMM Luis Vives	1
	CMM Barrio De La Estrella	1
	Residencia Margarita Retuerto	1
	CMM Manuel Alexandre	1
	CMM Peñagrande	1
	CMM Cerro Bermejo	1
	CMM Aravaca	1
	CMM Pío Baroja	1
	CMM Antonio Machado	1
	CMM Castillo De Uclés	1
	CMM San Filiberto	1
	CMM Vicálvaro	1
	CMM Santa Eugenia	1
	CMM José Ortuño Ponce	1
	<b>Total</b>	<b>613</b>

1F81EOMSL62DIO5R

		Total, Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Felicitación		0	30	0	30	30
	Reclamación	1	0	535	18	553	554
	Sugerencias		0	28	1	29	29
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>593</b>	<b>19</b>	<b>612</b>	<b>613</b>

Información de Firmantes del Documento



**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un plan municipal se deberá indicar.**

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2022, 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 2023.**

**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:** impulsar la reapertura de los Centros Municipales de Mayores tras la pandemia y de la reanudación de las diferentes actividades.

**Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:**

**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.

**2.2.- Áreas de Mejora Centros de Día.**

**Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2023.**

**Actuación 1:** implantar la atención normalizada en los Centros de Día al 100% tras la pandemia.



**Actuación 2:** impulsar el proceso del uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.

Se mantiene la misma por ser una actuación de continuidad.

**Actuación 3:** 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.

**Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:**

**Actuación 1:** impulsar el proceso del uso de la línea fría en los caterings de los Centros de Día.

**Actuación 2:** revisión y supervisión de los protocolos y exigencias del Pliego en relación con el Servicio de transporte en Centros de Día.

**2.3.- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD).**

**Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2023:**

**Áreas de Mejora.**

**Actuación 1:** revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para el cambio del equipo auxiliar.

**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.



**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.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

#### 2.4.- SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD).

##### Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2023:

###### 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.

##### Actuaciones planificadas para su realización durante el año 2023:



**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:** mejorar en la 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 2022.**

Las acciones y medidas realizadas durante el año 2022, 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.

*Firmado electrónicamente*  
LA DIRECTORA GENERAL DE MAYORES  
Lucrecia Adeva Pérez





# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y  
JUVENTUD

---

#### Información de Firmantes del Documento

SONIA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 11:44:28  
CSV : 19L6RBSIOB78QEJ0



MADRID



19L6RBSIOB78QEJ0

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.



Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, que depende del Área de Familias, Igualdad y Bienestar social, se divide en dos Subdirecciones Generales:

- La Subdirección General de Familias e infancia, cuya área de actividad son los **Servicios Sociales**, y su correspondiente bloque de análisis, las ayudas y los servicios sociales, dirigidos a colectivos específicos, que realiza a través de proyectos de prevención y protección.
- La Subdirección General de Educación y juventud, cuya área de actividad, **Educación y Juventud**, tiene asociada el bloque de análisis que dirige su atención a los centros, actividades y recursos socioeducativos, la coordinación y gestión de enseñanzas artísticas y proyectos dirigidos a Juventud y la gestión de los recursos humanos de los centros de gestión municipal adscritos a esta subdirección.

Durante el año 2022 se han recibido en la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, un total de **324** SyR, de los cuales, **32** son sugerencias, **279** son reclamaciones y **13** felicitaciones.

En función de las competencias atribuidas a la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, se realizará el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, recibidas durante el año 2022, 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 servicio:

FAMILIAS E INFANCIA	
SUBMATERIAS SISTEMA SyR	ANÁLISIS DE LAS SYR



<p><b>Centros Atención Infancia</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el CAI 6 no permiten cambio de profesional.</li> <li>• Reclama reunión urgente en el CAI 9 por un problema.</li> <li>• Reclama expediente en el CAI 3.</li> <li>• Supuesta imparcialidad de las trabajadoras sociales.</li> <li>• Reclama informes del CAI 5.</li> <li>• Desacuerdo con el trabajo de profesionales del CAI 4.</li> <li>• Reclamación contra profesionales del CAI 7.</li> <li>• Quiere presentar una demanda directa contra profesionales CAI 4.</li> </ul>
<p><b>Casa Grande</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de no traslado de la Casa Grande de Ciudad Lineal al distrito de Hortaleza (28 reclamaciones).</li> <li>• Ampliación del número de Casas Grandes (2 sugerencias).</li> <li>• Ampliación del horario (2 sugerencias).</li> </ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento al equipo de profesionales por su profesionalidad, atención y cariño (3 felicitaciones).</li> </ul>
<p><b>Centros de Apoyo a las Familias</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencias respecto a la confidencialidad profesional en el CAF 1 (2 reclamaciones).</li> <li>• Desacuerdos con la intervención profesional y la atención recibida en el CAF 4 (2 reclamaciones).</li> <li>• Participación en actividades formativas con plazo de inscripción cerrado en el CAF 7.</li> <li>• Reclamación por desaparición del programa banco del tiempo.</li> <li>• Mal funcionamiento aire acondicionado en el CAF 7.</li> </ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales del CAF 1 (3 felicitaciones).</li> <li>• Reconocimiento por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales del CAF 6 (1 felicitación).</li> </ul>
<p><b>Puntos de Encuentro Familiar (PEF)</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desacuerdo con las normas de funcionamiento del centro.</li> <li>• Disconformidad con que la persona con derecho a visitas incumpla las normas del PEF.</li> <li>• Rechazo ante la forma de comunicación de los/las progenitores/as con el centro.</li> <li>• Los informes no reflejan las conductas de los niñas, niños y adolescentes durante las visitas en PEF.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener acceso directo a los informes elaborados por el PEF.</li> <li>• Disconformidad con el contenido de algunos informes elaborados por el PEF en relación con incidentes quejándose de que no reflejan la realidad y no son neutrales.</li> <li>• Que el PEF o la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, no actúen de oficio cuando la persona que reclama no está conforme con la conducta de las otras partes con derecho a visitas.</li> <li>• No se levanten actas en las entrevistas con los profesionales del PEF.</li> <li>• Desacuerdo con la actuación de los profesionales del PEF cuando, vigilantes de lo establecido en la sentencia judicial, han interceptado conductas prohibidas como las de organizar comunicaciones con los hijos fuera del PEF.</li> <li>• La información sobre la existencia de buzones para sugerencias y reclamaciones de los niñas, niños y adolescentes no es clara y se obstaculiza su uso por estos.</li> <li>• Las quejas se contestan con mucha demora y no se facilita su presentación ya que no se acepta que se interpongan dejando un escrito en el PEF.</li> <li>• Las alegaciones no se recogen por escrito en el Programa Individualizado de Intervención y debería hacerse incluso si se presentan fuera de plazo.</li> <li>• Desacuerdo por haber suspendido una visita una vez esta persona transmitió que no respetaría las normas de funcionamiento del centro.</li> <li>• Por el maltrato que sufren sus hijas en el PEF.</li> <li>• Contrario a las normas relativas a no aceptar la comunicación por burofax, a delimitar el uso de espacios para las visitas, a tener que hablar en español.</li> <li>• Los centros no cumplen con la normativa de accesibilidad universal.</li> <li>• Rechazo a su petición de cambio de profesional de referencia ni cambio de PEF.</li> <li>• No está de acuerdo con la consideración como reiterativa de alguna de sus reclamaciones.</li> </ul>
<b>Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual</b>	<p><b>Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclaman bonificaciones para el IBI.</li> </ul> <p><b>Sugerencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación bonificaciones para el IBI.</li> </ul>
<b>SERCAF</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclaman la no movilidad del personal auxiliar (5 reclamaciones).</li> </ul>
<b>Otros</b>	<p><b>Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia con registro electrónico al presentar una solicitud de subvenciones.</li> </ul> <p><b>Sugerencia.</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donación juguetes Museo Rimar.</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN Y JUVENTUD</b>	
<b>SUBMATERIAS SISTEMA SyR</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS SYR</b>
<b>Centros educativos municipales (escuelas de Música y Danza)</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de ayudas al estudio becas para familias numerosas.</li> <li>• Permiso de acceso a las escuelas para el uso de sus instalaciones.</li> <li>• Prolongar la estancia de los alumnos del programa ANEE.</li> <li>• Reagrupación de alumnos de distintas edades.</li> <li>• Cambios de horarios.</li> <li>• Mantenimiento de las instalaciones.</li> <li>• Deterioro de mobiliario y falta de instrumentos.</li> <li>• Disconformidad con las tarifas.</li> <li>• Discrepancia en la atención a los/as usuarios/as.</li> <li>• Problemas en el proceso de matriculación.</li> <li>• Ampliación del calendario escolar</li> <li>• Cubrir las plazas tras la jubilación de los profesionales.</li> </ul> <p><b>Felicitaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la gestión llevada a cabo en la Escuela de Música Federico Chueca.</li> </ul>
<b>Actividades Educativas de "Madrid un Libro abierto"</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disconformidad con el nuevo procedimiento para conseguir las entradas al Museo Reina Sofía.</li> <li>• Quejas por el retraso de una educadora en el inicio de una actividad.</li> </ul> <p><b>Felicitaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradecimiento al Programa de Madrid un libro abierto</li> </ul>
<b>Campamentos</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas en la Inscripción online de los menores al campamento.</li> <li>• Solicitud de inicio del campamento en Residencia Nuestra Señora de la Paloma</li> </ul>
<b>Centros abiertos</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de devolución de cuota por la no asistencia a la actividad</li> <li>• Errores en la plataforma PLACT</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solapamiento de oferta de campamentos del Área y Distritos</li> <li>• Problemas puntuales del desarrollo de las actividades</li> </ul>
<b>Escuelas Infantiles</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la publicación de los listados definitivos.</li> <li>• Solicitud certificado deudas tributarias.</li> <li>• Disconformidad por la no subvención por asistencia a Escuelas Infantiles privadas financiadas con fondos públicos.</li> <li>• Retraso en finalización obras y apertura de nuevas escuelas.</li> <li>• Normativa de no reincorporación del menor a la escuela tras cita médica.</li> <li>• Accidente de un menor con un mueble en la escuela.</li> <li>• Error en admisión/Puntuación indebida.</li> <li>• Matriculación de no nacidos.</li> <li>• Dificultad contacto telefónico con la escuela.</li> <li>• Falta pareja educativa.</li> <li>• Desacuerdo con las actividades de coeducación de la escuela.</li> <li>• Desacuerdos sobre cuidados al menor.</li> </ul>
<b>Juventud</b>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud para que se realicen inversiones en infraestructuras y equipamientos para jóvenes.</li> <li>• Quejas por los ruidos ocasionados en la calle debido a las actividades que se realizan en las sedes del Programa QuedaT.com o en el exterior.</li> <li>• Fallo en la web municipal para presentar su obra al Certamen Jóvenes Creadores.</li> <li>• Quejas sobre el uso, horarios e información en la web municipal respecto al Centro Juvenil el Sitio de mi Recreo.</li> <li>• Sugerencia para que se visualicen en los Centros Educativos documentales relativos a la prevención de violencia de género.</li> <li>• Queja sobre el cambio de la información publicada en la página web respecto a un curso de capacitación curricular de la campaña de otoño.</li> <li>• Reclamación por el tipo de actividades que se realizan en el Programa QuedaT.com.</li> <li>• Sugerencia para que se rebaje la edad para acceder a los cursos de idiomas, así como que se amplíe el número de plazas.</li> <li>• Solicitud de información sobre la convocatoria de cursos de idiomas.</li> <li>• Reclamación para que se tenga en cuenta una solicitud para la realización de un curso presentada fuera de plazo.</li> <li>• Solicitud de información para participar en la Cabalgata de Reyes del Distrito de Carabanchel.</li> </ul>



19L6RBSIOB78QEJ0

Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Identificadas las áreas de mejora, a lo largo del 2022 se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

### MATERIA: FAMILIAS E INFANCIA

De los cinco Departamentos de la Subdirección General de Familias e Infancia, se han recibido Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con tres de ellos.

#### Departamento de Familia

En el Departamento de Familia, se han recibido felicitaciones y reclamaciones respecto a cuatro de los servicios que se prestan:

- a) Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores)
- b) Puntos de Encuentro Familiar (PEF)
- c) Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
- d) Casa Grande (CG)

#### Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).

En el año 2022 el SERCAF-Menores ha recibido 5 reclamaciones.

Todas las reclamaciones hacen referencia a la movilidad del personal auxiliar titular de las familias por personal sustituto.

Además, en dos de ellas, las familias manifestaron su disconformidad con que el servicio fuera prestado por personal auxiliar masculino.

Otra reclamación hace referencia a la modificación del horario en el que se presta el servicio con asiduidad. La solicitud de dicho cambio fue recibida en la empresa con una antelación inferior a 24 horas y es necesario que este tipo de peticiones sean recibidas al menos con 24 horas de antelación por motivos relacionados con la organización de la entidad.

#### Puntos de Encuentro Familiar (PEF).



En 2022 se han recibido 17 reclamaciones, interpuestas por 11 personas y afectan a los 3 Puntos de encuentro Familiar (PEF) y al SPEF (servicio de PEF incluido en Centro de Intervención de Parentalidad).

Dado que en 2022 se han atendido en PEF a 2700 personas (1851 adultos y 849 menores), las personas que han presentado una o más reclamaciones representan el 0,40% del total de personas atendidas (en el año 2021 fue un 0,42%). Sin duda es un dato a mejorar, sin embargo, hay que tener en cuenta que el cien por cien de la población usuaria de este servicio lo hace condicionada por una sentencia judicial o por una orden administrativa del Sistema de Protección de Menores.

PEF	PEF 1	PEF2	PEF3	SPEF	TOTAL
RECLAMACIONES	11	3	1	2	17
PERSONAS QUE PRESENTAN RECLAMACION	5	3	1	2	11
RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE	7	1	0	0	8

En este año 2022, 5 personas que han reclamado en más de una ocasión (dos de ellas han presentado hasta 6 reclamaciones) y de todas ellas se han rechazado 8 en total, 6 por reiterativas (en algunos casos reclamaban de nuevo antes de recibir la respuesta) y dos fueron presentadas por error.

Las reclamaciones han versado fundamentalmente en torno a los siguientes grandes bloques de problemas o cuestiones:

1. Normas de funcionamiento de los PEF
2. Informes emitidos por los PEF
3. Forma de proceder de los equipos técnicos de los PEF y del Departamento de Familia.
4. Cuestiones ajenas a los propios PEF y al Ayuntamiento de Madrid
5. Otros

#### 1. Normas de funcionamiento de los PEF

Las quejas recibidas tienen relación con la prohibición de hacer grabaciones y fotografías en el centro, permitir que el adulto con derecho a visitas lleve algún alimento para tomar durante la visita y la necesidad de poder mantener entrevistas con los adultos sin la presencia de los/las hijos/as con el fin de mantenerles alejados del conflicto existente entre sus padres.

Las normas de funcionamiento de los PEF se entregan a todas las personas futuras usuarias de los PEF en la primera entrevista de acogida; están pensadas para garantizar un óptimo funcionamiento del centro y han sido modificadas a lo largo de los años para su mejora.



19L6RBSIOB78QEJO

Algunas personas usuarias de PEF están en procesos muy judicializados y trasladan al PEF demandas tales como levantar actas de las reuniones, comunicarse por escrito, con burofax... Es importante conseguir que estas personas, al empezar a acudir al PEF, entren en procesos de intervención familiar que pueden ser terapéuticos.

Solo se permite hablar en un idioma que no sea el español en situaciones en las que las partes no hablan el mismo idioma, por ejemplo, esto sucede a veces en casos de reencuentro de progenitores/as y sus hijos/as que no se habían visto hasta ese momento y no hablan la misma lengua. Puede suceder en otras circunstancias, pero siempre se somete a decisión de los jueces. La razón que motiva la prohibición es la merma en la eficacia en el cumplimiento de la función de los profesionales de los PEF que necesitan entender la comunicación entre las niñas, niños y adolescentes y sus progenitores.

## 2. Informes emitidos por los PEF

No siempre lo que reflejan los informes es del agrado de las personas implicadas bien porque según ellos alegan no recogen todo lo que deberían, no hacen valoraciones o si las hacen no están de acuerdo con ellas. Los informes tratan de aportar información objetiva del desarrollo del régimen de visitas y de las incidencias que acontecen en los PEF. Los profesionales de los PEF no hacen diagnósticos ni valoraciones propias de un perito porque esa no es su función. Por otra parte, los informes se remiten al juzgado y desde ahí se da traslado a las partes. Por tanto, éstas pueden presentar sus quejas en ese juzgado.

Sobre el acceso a los informes emitidos, dado que forman parte del expediente, es un derecho reconocido el que las personas puedan acceder al mismo. Por lo que, siguiendo el procedimiento reglamentario, se les facilita dicho acceso.

## 3. Forma de proceder de los equipos técnicos de los PEF y del Departamento de Familia.

Los profesionales de los PEF durante las visitas tuteladas y supervisadas tienen la obligación de poner fin a cualquier conducta de los adultos contraria a lo establecido en la sentencia judicial que rige el régimen de visitas y comunicaciones y organizar la forma de comunicarse con los hijos fuera del centro que si no está recogido en la sentencia no se puede permitir. El profesional del PEF cumplió con su misión impidiendo que esta comunicación se organizara. Algunas de las limitaciones que se imponen a los progenitores son interpretadas como maltrato por el hecho de coartar la relación progenitor/a - hijo/a.

Igualmente, en los PEF existe la obligación de garantizar que la vida del centro no se vea alterada por lo que debemos prevenir e impedir cualquier conducta que pueda ser disruptiva. Eso llevó a no programar una visita cuando el adulto implicado dejó clara su intención de proceder a grabar la visita, incumpliendo con ello las normas de funcionamiento del centro.

La ley 3/2019 de 6 de marzo, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid, regula en su artículo 30 el Plan de Intervención Individualizada (PII) y no establece en ningún caso que la respuesta a las alegaciones, que por otro lado no son



vinculantes, tenga que hacerse por escrito. El plazo para formular alegaciones con carácter previo a la aprobación del PII es de diez días.

Los buzones tanto de adultos como para personas menores de edad están a la vista y todos los centros están dotados de uno de cada tipo. Además, en la carta de servicios de los PEF se explican claramente otros procedimientos para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

Los cambios de profesional y de centro obedecen siempre a criterios técnicos de intervención con la familia y teniendo siempre como guía el principio del interés superior del menor. Los argumentos esgrimidos por alguna de las partes no siempre siguen este principio.

En relación con la demora a la hora de responder a las reclamaciones, es el caso que la persona que la presenta ha llegado a presentar hasta seis en el mismo año y con tan poco tiempo entre y una y otra que se han superpuesto.

#### 4. Cuestiones ajenas a los propios PEF

Lo que sucede fuera de los PEF no atañe a los PEF salvo en lo que respecta a contar con protocolos de seguridad para impedir encuentro de las partes enfrentadas en PEF y a la salida o entrada siempre que estén incluidas en la sentencia judicial u orden administrativa.

No obstante, se han mantenido entrevistas con las comisarias a cuyo área pertenecen los PEF para que conozcan el recurso y su problemática, facilitando una intervención si fuera necesaria, más rápida y ajustada.

#### 5. Otros

Acerca de que los PEF no cumplen con la normativa de accesibilidad universal ha dejado de ser cierto cuando se ha trasladado el PEF 1 a un edificio nuevo en la calle San Enrique 16 que sí cumple con las normas de accesibilidad universal.

#### **Centros de Apoyo a las Familias (CAF).**

En 2022 se han recibido cuatro felicitaciones y siete reclamaciones.

Con respecto a las felicitaciones, todas iban dirigidas al reconocimiento por la atención y trato recibido por parte del equipo de profesionales de los centros. De las cuatro recibidas, tres se han dirigido al CAF 1 y una al CAF 6.

Las siete reclamaciones interpuestas corresponden: 3 al CAF 1, 2 al CAF 4 y 2 al CAF 7. Aludían a:

- Desacuerdo con la intervención profesional y con la atención recibida (dos del CAF 4), haciendo referencia a la actuación de los profesionales que ha dado lugar a desacuerdos por parte de las personas que han interpuesto las reclamaciones.



- Dos de las reclamaciones del CAF 1 están relacionadas con la confidencialidad de los/las profesionales que atienden a las familias, uno de los casos hace referencia a la emisión de informe al juzgado por parte del CAF para comunicar el cierre de expediente, procedimiento de actuación obligatorio. Y la otra reclamación, se refiere a una información emitida por el CAF por sospecha de indicios de riesgo grave de desprotección de un menor, informe que el profesional está obligado por ley a realizar.
- Una persona reclama participar en una de las actividades programadas por el CAF 7 una vez cerrado el plazo de inscripción para la misma. Se le ofrecen alternativas de formación.
- Otra persona solicita que se elimine una información de los Bancos de Tiempo (servicios que se ofrecían en los CAF hasta diciembre de 2020), recogida en una noticia de medios de comunicación en la página web del Ayuntamiento del año 2006 y cuyos contenidos no podemos eliminar ya que, en este caso, es una información correcta de la situación de los Bancos de Tiempo en esa fecha. Presentada en el CAF 1.
- Una avería de aire acondicionado producida en el CAF 7 dio lugar a otra reclamación.

### Casa Grande (CG)

En el año 2022 se han recibido 28 reclamaciones, 4 sugerencias y 3 felicitaciones.

El 100% de las reclamaciones hacen referencia al malestar generado por el traslado de Casa Grande Ciudad Lineal al distrito de Hortaleza.

En cuanto a las sugerencias, dos de ellas hacen referencia al deseo de ampliar el número de sedes del recurso de Casa Grande para que las familias que no acuden actualmente a ninguna de las 4 sedes por encontrarse lejos de sus domicilios puedan hacer uso de él. Y las otras dos hacen referencia al deseo de modificar el horario de atención a las familias para poder compaginarlo mejor con el horario laboral de los padres.

Con respecto a las felicitaciones las 3 van dirigidas al reconocimiento hacia los profesionales de Casa Grande, por su profesionalidad, atención y cariño con el que atienden a las familias.

### Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

#### Centros de Apoyo a la Infancia (CAI)



El porcentaje de reclamaciones recibidas en 2022 es del 0,25 %. Se atendieron 8.387 familias y se recibieron 21 reclamaciones. Hay que mencionar que hay dos reclamaciones con el mismo contenido, que corresponden a dos miembros de la misma unidad familiar. También dentro de este cómputo de 21 reclamaciones están 3 reiterativas, por lo que atendiendo a estas circunstancias el número total de reclamaciones sería menor.

### 1.- Análisis de las SYR recibidas durante el año 2022.

Las reclamaciones recibidas a lo largo de 2022 se pueden agrupar en tres bloques:

A) Las que hacen mención a la disconformidad de los usuarios 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 técnicos. De igual manera son informados del Plan de Mejora Familiar diseñado para garantizar la adecuada protección de sus hijos. Estas discrepancias forman parte del trabajo de los profesionales ya que están íntimamente relacionadas con la capacidad de reconocer dificultades.

B) Las que solicitan los 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 se valore la situación sociofamiliar de algún menor 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 usuarios tienen conocimiento del contenido de estos informes, no obstante, quieren tenerlos en su poder, manifestando así su desconfianza hacia el profesional y lo suelen hacer a través de reclamaciones.

C) Las que expresan disconformidad con los informes emitidos por el CAI a la Administración de Justicia (Juzgados 1ª 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 falso lo recogido y que determina las decisiones de estas administraciones sobre sus hijos/as.

En el primero de los bloques, en los que los usuarios discrepan con la valoración de la situación sociofamiliar, se ha indicado a los CAI que sea la dirección de estos Centros quienes mantengan 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 reconocimientos 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 relación a no tener los usuarios, 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 que: el contenido del informe emitido por el CAI 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 emitidos a los Juzgados ocurre algo similar, en esta ocasión es el juez quién decide sobre su pertinencia.

### Departamento Jurídico

En el Departamento Jurídico se han presentado dos reclamaciones y una sugerencia relacionadas con las ya desaparecidas ayudas y bonificaciones del IBI Social; una sugerencia de donación de juguetes y una reclamación por incidencia con el registro electrónico al presentar una solicitud para las subvenciones a entidades.

### Bonificaciones Impuesto Bienes Inmuebles (IBI social)

En 2022 se han recibido dos reclamaciones y una sugerencia de la misma persona reivindicando la recuperación de ayudas sociales para el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) por parte de las familias más desfavorecidas.

Se le contestó que la última convocatoria de estas ayudas fue resuelta en noviembre de 2017, y que la corporación actual ha planteado, estudiado y valorado en estos últimos años la posibilidad de conceder algún tipo de subvención destinada a sufragar los gastos relacionados con la titularidad de la vivienda habitual.

### Convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de familia, infancia y apoyo a la discapacidad:

En 2022 se ha recibido una reclamación relacionada con un error en el registro electrónico en el momento de presentar la documentación.

Se informó al reclamante de que, efectivamente, se dieron una serie de incidencias en el registro electrónico que imposibilitaron la presentación, si bien se podía utilizar cualquier registro electrónico para tal fin.

Por tal motivo, se abrió un nuevo plazo de presentación de solicitudes para aquellas entidades que no pudieron presentarla, dando por válidas aquellas que lo hicieron a través de una instancia general u otro registro electrónico dentro del plazo de presentación.



### Sugerencia donación juguetes Museo Rimar

Esta sugerencia proponía que el Ayuntamiento de Madrid gestionara la donación de los juguetes del Museo creado por el reparador Antonio Rivas, tras su cierre. Una vez estudiada la petición, se propuso que acudiera a su Centro de Servicios Sociales de referencia del distrito de Retiro y expusiera esta situación o bien que fuera el propio Antonio Rivas o su representante legal, quien ofreciera la donación de los juguetes al Ayuntamiento de Madrid.

### MATERIA: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Los **CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPALES (Escuelas Municipales de Música y Danza, Escuela de Arte Dramático y Escuela de Cerámica)** han recibido un total de 72 reclamaciones, lo que representa un 1,02% de los usuarios matriculados en 2022.

Las medidas adoptadas han sido las siguientes:

#### Escuelas de Música y Danza:

- En cuanto a las Ayudas al estudio, se están valorando distintas posibilidades para ampliar el número de ayudas, entre ellas el valorar una modificación de los nuevos Pliegos de Prescripciones Técnicas (PPT), incluyendo la obligatoriedad de un mínimo de ayudas por encima del actual.
- Becas por familia numerosa: al tratarse de tarifas y no de precios públicos, correspondiendo la gestión a las empresas adjudicatarias, no está contemplado este tipo de bonificaciones.
- Acceso a las escuelas y uso de sus instalaciones: se está trabajando en la actualización de la normativa base, la Ordenanza regulatoria de las escuelas, junto con el diseño e implementación de un reglamento de orden interno por parte de los adjudicatarios del servicio que sirva de marco para la convivencia en los centros y uso de sus instalaciones.
- Alumnos del programa ANEE: se está trabajando en ampliar la perspectiva de este programa, incluyendo estas modificaciones en la futura Ordenanza.
- Reagrupación de alumnos distintas edades y cambios de horarios: se mantienen reuniones con las escuelas y se les solicita información mensual y puntual sobre estas situaciones, para esclarecer posibles desacuerdos con los requisitos técnicos recogidas en los contratos y PPT, garantizando siempre el objeto de este servicio, la educación musical y de danza no profesional y el desarrollo integral del alumnado a partir del cultivo de competencias relacionales.

#### Información de Firmantes del Documento



- Mantenimiento de las instalaciones: se colabora con los Distritos para garantizar que los centros reúnen las condiciones de uso al que se destinan a través del seguimiento de sus actuaciones.
- Deterioro de mobiliario, deterioro y falta de instrumentos: estas actuaciones de mejora están sujetas a la disponibilidad presupuestaria, con independencia del seguimiento mensual y puntual de la dotación de las escuelas para abordar la solución a las necesidades detectadas.
- Tarifas: al no tratarse de precios públicos y de una gestión indirecta del servicio, las tarifas publicadas y recogidas en los contratos firmados con los adjudicatarios sólo podrían modificarse tras un estudio justificativo, dado que están por debajo del precio medio del mercado, lo que supondría un reajuste económico del servicio prestado.
- Atención a los/as usuarios/as: se solicita información a las escuelas de cada uno de los casos para abordar eficazmente este tipo de situaciones, promoviendo el entendimiento y la mejora de las comunicaciones y relaciones.
- Proceso de matriculación: se está trabajando en un cambio del proceso, agilizándolo y facilitando su transparencia a través de una mejora técnica que se implementará en el próximo proceso ordinario de matrícula, incluyendo el diseño e implementación de una nueva aplicación informática para la gestión integral de las escuelas.
- Ampliación del uso de las instalaciones: se está valorando a futuro la optimización de los edificios que permitan un mayor aprovechamiento, lo que requiere la colaboración de distintas unidades administrativas, además de las modificaciones en la normativa de adjudicación.
- Calendario escolar: este tipo de reclamaciones es ya residual, al compensarse los días no lectivos a lo largo del calendario con el objeto de minimizar el perjuicio a los grupos que pudieran verse más afectados por las fechas.

#### Escuela de Arte Dramático:

- Baja de alumna por falta de asistencia: estas actuaciones están recogidas en las normas de funcionamiento interno de la propia escuela.
- Calidad del curso tercero: se solicita información a la escuela y se informa del funcionamiento de esta última fase del proceso formativo de acuerdo con su diseño docente.

#### Escuela de Cerámica de la Moncloa:

- En relación con la falta de cobertura de plazas vacantes por jubilación: desde el Departamento se ha solicitado la cobertura de las dos plazas que quedaron vacantes por jubilación, siendo la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos el órgano competente para autorizarla.



En lo que respecta a las 55 reclamaciones atribuidas a las **ESCUELAS INFANTILES**, se han realizados las siguientes acciones:

- En relación al retraso en la finalización de obras y apertura de las nuevas escuelas, se realizó una comunicación a las familias informándoles sobre las causas externas sobrevenidas que provocaron el retraso en la apertura y se ha generado una línea de ayudas, mediante becas para plazas en centros privados para las familias que tenían concedida la plaza en una de las escuelas que sufrieron retraso.
- Con respecto a la normativa asociada a la no reincorporación del menor tras cita médica, se devolvió a la familia que este criterio responde al bienestar del menor, al del correcto funcionamiento del grupo y para que se pueda garantizar que las escuelas infantiles desarrollen su actividad con el menor número de interrupciones posible.
- En cuanto al accidente relacionado con un mueble, se comunicó a la familia nuestro pesar por los daños ocurridos al menor y las molestias ocasionadas, y se revisó que el mueble involucrado en el accidente cumplía con todos los certificados de calidad establecidas en las Directivas de la Unión Europea y normativa en vigor, adoptando las medidas oportunas para evitar que se repitiese el accidente.
- Respecto a la puntuación indebida en el proceso de admisión, se informó a la familia que la puntuación inicialmente otorgada se correspondía con los datos aportados en su solicitud pero que al constatarse la variación de la situación a la hora del ingreso se procedió a modificar la baremación acorde a los datos correctos y eso provocó que la concesión de la plaza se viera supeditada a la nueva posición en la lista de espera.
- Relacionado con la matriculación de los no nacidos, según la Resolución de 30 de marzo de 2022 de la Directora General de Educación y Juventud por la que se aprueba la convocatoria para la admisión de alumnado de primer ciclo de educación infantil en la red municipal de escuelas infantiles del ayuntamiento de Madrid para el curso 2022/2023. En ella, se contiene, en su apartado 17.3. que “Las niñas y niños admitidos que no hayan nacido antes del 1 de agosto de 2022 pasarán a la lista de no admitidos, ocupando el lugar que les corresponda según la puntuación obtenida, delante de las posibles solicitudes de plazo extraordinario que hayan podido entregarse entre el 11 de junio y el 31 de julio”. Este apartado tiene el objetivo de optimizar al máximo la rentabilidad de las plazas de nuestra red municipal y que las aulas se completen desde el comienzo del curso escolar.
- Respecto a las dificultades de contacto con las EEII y la falta ocasional de pareja educativa, se abordó con las escuelas señaladas con esas dificultades y posteriormente se ha comprobado que las dificultades abordadas se habían solventado.
- Relacionado con el desacuerdo con las actividades de coeducación, se remitió a las familias a que abordasen su postura con las escuelas infantiles implicadas para que la tuviesen en cuenta y tratar de acercar posturas que permitan cumplir con nuestro



compromiso de educar en igualdad (siguiendo nuestra Carta de Servicios y el Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Madrid).

- En cuanto a las reclamaciones asociadas a la supervisión y cuidados de los menores, especialmente cuando hay otros pequeños implicados (mordiscos, arañazos...) hemos informado a las familias del procedimiento que se aplica en las escuelas tanto con los menores implicados como con las familias ante este tipo de situaciones, por otro lado, naturales y transitorias entre los niños y las niñas de esta edad.
- Por último, indicar que se han cumplido los plazos previstos en la convocatoria de Becas para las familias que no obtuvieron plaza en Escuelas Infantiles de titularidad municipal.

#### En cuanto a las **Actividades del Programa “Madrid, un Libro Abierto”**:

- Se han tenido que realizar numerosas adaptaciones debido a la persistencia, aunque menor que el año anterior, de la situación excepcional producida por la pandemia del COVID-19, marcada por algunas anulaciones de las actividades por parte de los centros educativos debido al confinamiento de los grupos clase.
- Se han incorporado al Programa 7 actividades respecto al año anterior, algunas de las cuales formaban parte antes de la pandemia. Otras han continuado suspendidas.
- Se ha trabajado con IAM en el análisis de la necesidad de crear una nueva aplicación que sustituya a la utilizada actualmente para la gestión del Programa, denominada “Centros Escolares”. IAM comienza en enero de 2023 el proceso de toma de requisitos para establecer las condiciones que debe reunir la nueva aplicación, en colaboración con el personal gestor del Programa “Madrid, un libro abierto”.
- Reuniones de seguimiento con la empresa de los educadores que desarrollan algunas actividades que componen el Programa para implantar actuaciones que mejoren la calidad de las mismas.
- En el año 2022 se han vuelto a convocar los Certámenes Escolares de Teatro y de Villancicos, que desde 2019 no se realizaban. Además, se han convocado los Certámenes de Expresión Literaria y de Expresión Plástica y en el Torneo Intermunicipal de Debate Escolar aumentó la participación de los centros educativos del municipio de Madrid, respecto al año anterior.
- Se han realizado Conciertos Pedagógicos con público presencial en Centros Culturales municipales, y se han retrasmitido por streaming para que se pudieran conectar los centros educativos del municipio de Madrid que lo desearan.

#### Campamentos:

- La prestación del servicio ha estado suspendida durante el año 2020, debido a la pandemia y en el año 2021 a causa de la realización de obras de mejora y remodelación de la Residencia Nuestra Señora de la Paloma. Una vez retomada la



actividad en el verano de 2022, han participado 460 niños y niñas durante los meses de julio y agosto repartidos en cuatro turnos de 12 días cada uno, con gran acogida y demanda por parte de la ciudadanía.

- Para la próxima convocatoria de verano 2023 se están ultimando las gestiones con los servicios de IAM, para incluir todos los trámites de inscripción y pago de cuota de este programa en la aplicación informática PLACT, lo que supone un aumento considerable en la eficacia y la eficiencia en el acceso al programa, debido a la posibilidad de hacer todos los trámites de forma on line. De esta forma todos los programas de campamentos ofertados por la Dirección General se podrán gestionar desde la misma plataforma informática, lo que permitirá planificar las fechas de los diferentes trámites de forma que los plazos de pago de las plazas sean compatibles y las familias puedan elegir el recurso para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral que mejor se ajuste a sus necesidades.

### Centros Abiertos en Inglés:

- Se han desarrollado por parte de IAM varias mejoras de la aplicación PLACT haciendo más asequible el acceso y la inscripción a los ciudadanos y a los gestores.
- Seguimiento constante (reuniones semanales con el personal de IAM de las incidencias y sugerencias realizadas por los usuarios con el objetivo de ir mejorando la aplicación informática PLACT y optimizar el uso de la plataforma.
- Tramitación de un contrato de "Call-center" para apoyar e informar a la ciudadanía en el proceso de inscripción y compra de las plazas mediante el Programa informática PLACT
- Reuniones de seguimiento con la empresa que desarrolla el servicio para implantar actuaciones que mejoren la calidad de la atención.

En materia de **JUVENTUD**, y en relación con las 9 reclamaciones, 5 sugerencias y la petición de información recibidas durante el año 2022, se han llevado a cabo las siguientes medidas para tratar de mejorar los servicios:

- Desde el día 1 de febrero de 2023, la red de Centros Juveniles cuenta con un centro más, el Centro Juvenil Pipo Velasco, situado en el distrito de Usera, siendo ya ocho los centros juveniles que integran esta red. Además, es previsible que en este mismo año 2023 se ponga en marcha un nuevo centro juvenil, en este caso en el distrito de Arganzuela.
- Se han trasladado instrucciones a los equipos de monitores de las diferentes Sedes del Programa QuedaT.com para evitar ocasionar molestias por ruidos.
- Se ha actualizado en la web municipal la información relativa al uso y horario del Centro Juvenil El Sitio de mi Recreo recordando la importancia de velar por que la información publicada sea en todo momento la correcta.



- Se ha revisado posibles fallos en la web municipal que advertía algún ciudadano, constatando en esas ocasiones que no se había producido tales fallos.
- Desde el Departamento de Juventud se contacta con el ciudadano que ha manifestado una queja sobre información errónea publicada en la web municipal sobre un determinado curso de capacitación curricular para comunicarle que se ha procedido a solventar el error que se había observado.
- Se ha realizado una cierta labor divulgativa en relación con alguna queja de algún ciudadano, para explicarle las características de las actividades que se desarrollan en el Programa QuedaT.com en un contexto de intervención socioeducativa con los jóvenes.
- En relación con determinadas sugerencias, reclamaciones o peticiones de información, no ha resultado preciso ni oportuno adoptar ninguna medida, más allá de informar oportunamente al ciudadano sobre aspectos como:
  - La falta de competencia del Departamento de Juventud en materia de Educación, sin perjuicio de que se desarrollen actividades de prevención de la violencia de género;
  - La falta de competencia por debajo del rango de edad de 14 a 30 años;
  - La posibilidad de seguir toda la programación y todas las actividades y cursos organizados desde el Departamento de Juventud a través de web municipal y las redes sociales del Departamento.
  - La importancia de presentar las solicitudes dentro de los plazos señalados.
  - O la orientación al ciudadano a la dirección precisa para atender su petición.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### Subdirección General de Familia e Infancia:

##### Departamento de Familia

##### Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores).

El motivo principal de las reclamaciones del servicio responde a los cambios de personal auxiliar titular del servicio a las familias, una figura que tiene especial importancia para las familias ya que el colectivo de atención son sus hijos e hijas.



Para corregir esta deficiencia en el servicio, la entidad prestadora del mismo ha reforzado la plantilla de personal auxiliar con la contratación de más personal sustituto durante el año 2022. Además, otra de las mejoras que ha implantado es que este personal está zonificado por distritos de tal manera que en caso de incidencia el personal pueda desplazarse en el menor tiempo posible. Por tanto, en los supuestos en los que el servicio no pueda ser prestado por el profesional habitual de la familia, se favorece por una parte que el personal sustituto pueda llegar lo antes posible y se procura que en caso de tener que prestarse un servicio varias veces por personal sustituto este sea siempre prestado por el mismo personal sustituto, favoreciendo que la familia y los menores ya conozcan a este personal, causando el menor trastorno posible a los beneficiarios del servicio.

Con relación a las incidencias relacionadas con la prestación del servicio por personal auxiliar masculino, se ha informado a los profesionales de servicios sociales que SERCAF-Menores cuenta con una plantilla profesional de personal auxiliar, compuesta por varones y mujeres. Con la finalidad de prestar un mejor servicio se ha indicado, que previo al inicio del servicio, sean los profesionales de los Centros de Servicios Sociales quienes valoren si existen motivos reales para que el servicio sea prestado exclusivamente por personal de uno de los dos sexos y así sea comunicado a la entidad prestadora del servicio en las ordenes de alta o modificación.

#### **Puntos de Encuentro Familiar (PEF).**

Cabe señalar que en el año 2022 no se ha presentado ninguna queja en relación con la lista de espera. El esfuerzo realizado se tradujo en un tiempo medio de 35 días lo que se considera un gran éxito por más que se debe seguir tratando de disminuir.

En 2021 se identificó como área de mejora lograr una mayor articulación de los PEF con otras redes de atención a familias. Y se han introducido protocolos de coordinación con la red de atención a la violencia de género y con los servicios de Atención Social Primaria. Además, se han programado encuentros periódicos tanto con los Juzgados de Familia como con sus equipos psicosociales.

Con el refuerzo de recursos humanos en el departamento de familia se ha acertado el tiempo de respuesta a las reclamaciones.

En 2022 se ha visto necesario proceder a la actualización de las normas de funcionamiento de los PEF y en enero de 2023 ya se ha entregado a todas las personas usuarias la nueva versión de las mismas.

#### **Centros de Apoyo a las Familias (CAF).**

Todas las reclamaciones recibidas este año han sido estudiadas con la mayor objetividad por parte de la dirección de los centros y por parte del departamento de familia.



La reclamación por el cierre de plazos para acudir a una actividad de formación ha dado lugar a que se modifique el procedimiento de cierre de listas, flexibilizando los criterios cuando el interés para una familia en concreto pueda ser manifiesto.

Consideramos que el resto de las reclamaciones recibidas no pueden ser imputadas al mal funcionamiento del servicio o a los profesionales que atienden a las familias.

### **Casa Grande (CG).**

Con respecto a las reclamaciones presentadas se ha dado respuesta a las familias indicándoles que con el fin de mejorar la atención que se da a los ciudadanos y la coordinación de los servicios que forman parte de la red de dispositivos de atención a las familias, a la infancia y adolescencia del Ayuntamiento de Madrid, se están habilitando espacios que constituyen un referente para las familias y en los que se agrupan diferentes servicios de apoyo y atención, y por ello se ha procedido al traslado de Casa Grande Ciudad Lineal al Centro de Atención a las Familias en el distrito de Hortaleza en el que también está ubicado el Centro de Apoyo a las Familias – CAF2.

En cuanto a las sugerencias que hacen referencia a modificar y ampliar el horario del recurso, se ha informado a las familias, que este horario se ha establecido teniendo en cuenta las rutinas diarias de los menores de 0 a 4 años. Además, en el nuevo pliego de prescripciones técnicas del nuevo contrato de Casa Grande que ha entró en vigor en el mes de mayo de este año, se establece una ampliación de horario con respecto al horario establecido en el anterior contrato. Siendo la atención a las familias todas las mañanas de martes a viernes y todas las tardes de martes a domingo en el nuevo contrato, frente a dos mañanas de martes a viernes y todas las tardes de martes a domingo que se recogía en contrato anterior.

En relación con las sugerencias de abrir más centros Casa Grande en otros distritos, se ha comunicado a las familias que se tendrá en cuenta de cara a la redacción de futuros contratos.

### **Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022 en el Departamento de Familias**

Las reclamaciones recibidas en el Departamento de Familia siempre facilitan la mejora en la comunicación y la coordinación entre los diferentes servicios implicados en la atención a las familias.

Para ello el procedimiento que se sigue en el departamento al recibir las sugerencias y reclamaciones es verificar la información con los profesionales y centros implicados para detectar el origen de la reclamación, dar respuesta al ciudadano y establecer las medidas de mejora necesarias.



En el año 2021 las familias encuestadas para dar respuesta a la Carta de Servicios de SERCAF valoraron que la resolución de incidencias sobrevenidas de personal auxiliar no era suficiente, mostrándose un descontento en las familias y un incumplimiento del indicador. Tras los cambios descritos con anterioridad y efectuados en 2022, el indicador de incidencias sobrevenidas del personal auxiliar ha aumentado casi dos puntos con respecto al año anterior cumpliendo el compromiso fijado y aumentando la valoración de las familias en las respuestas ofrecidas.

Con respecto a los PEF, las áreas de mejora identificadas en el informe de 2021 estaban relacionadas con la disminución en el tiempo de espera para a dicho recurso, objetivo que se ha conseguido a lo largo del año 2022.

En cuanto a los CAF señalar que, tras la revisión de una de las reclamaciones, se ha modificado el procedimiento de cierre de plazos para acudir a una actividad formativa.

Y, por último, señalar que las reclamaciones recibidas por el traslado de Casa Grande Ciudad Lineal al cercano distrito de Hortaleza han sido respondidas diciendo que, con dicha mudanza han mejorado las prestaciones que las familias tienen en un mismo espacio a la par que las instalaciones se han visto mejoradas y ampliadas. El aumento en el número de familias asistentes en la nueva ubicación confirma estas mejoras. Además, en el nuevo pliego de prescripciones técnicas de este contrato (que se inició en mayo de 2022) se amplió el horario de atención a las familias, cuestión también reclamada en años previos.

## Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia

### Centros de Atención a la Infancia

Una de las características de los usuarios que presentan reclamaciones por el trabajo en los CAI es su alto nivel de reiteración en el similar contenido de la queja por distintas vías (consulta ciudadana, correo electrónico) ante distintos cargos de este Ayuntamiento (alcalde, Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud).

Las medidas correctoras son ineficaces en estas reclamaciones, los usuarios quieren ser recibidos por el alcalde para trasladarle su queja personalmente.

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 usuario son las que, en ocasiones, se trasladan a través de SyR. 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 de intervención diseñado para garantizar la adecuada protección de los y las menores.

La medida correctora 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. Valoramos que esta medida ha sido adecuada por la disminución del 30 % de reclamaciones recibidas en 2022 respecto al año anterior.

### Departamento Jurídico

Las reclamaciones recibidas correspondientes a una convocatoria de ayudas sociales que ya no existe se han estudiado y valorado para conceder alguna subvención destinada a sufragar los gastos de la vivienda habitual de familias más desfavorecidas.

Respecto a la reclamación por un fallo en el registro electrónico al presentar una solicitud de subvenciones, se amplió el plazo para que las entidades pudieran presentarla por otros medios.

### Subdirección General de Educación y Juventud:

#### Departamento de Coordinación y Enseñanzas Artísticas:

- Escuelas de Música y Danza:

La Carta de Servicios es el documento público de compromisos de este Departamento cara a la ciudadanía, sirviendo de referencia para establecer los indicadores, su nivel de cumplimiento y las áreas de mejora del servicio ofrecido. Los datos de que se nutren se extraen de las encuestas de satisfacción que, a final de cada curso escolar, las escuelas pasan a sus usuarios/as. De su análisis podemos confirmar una valoración global del servicio de 8,53 (en una puntuación de 0 a 10), superando la puntuación de 8 todos los ítems contemplados y que recogen aspectos tanto organizativos, docentes, de comunicación y atención como del estado de instalaciones, instrumentos y mobiliario.

- Escuela de Arte Dramático:



En 2022 se convocó la licitación para la gestión del servicio de arte dramático que ofrece la escuela, tras la finalización del contrato hasta entonces vigente, con la revisión de los pliegos de prescripciones técnicas y valoración de aspectos contemplados en los proyectos educativos que mejoraran el servicio prestado. Esto ha dado lugar a la adjudicación del servicio a una nueva entidad adjudicataria del contrato.

- Escuela de Cerámica de la Moncloa:

Corresponde a la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos la autorización de la cobertura de las plazas vacantes.

### Departamento de Actividades Educativas

#### **Campamentos:**

- Las evaluaciones de los padres en referencia a los Campamentos realizados en verano en la Residencia de Nuestra Señora de la Paloma son muy favorables.
- La inclusión del programa “Centro de Vacaciones Nuestra señora de la Paloma” en la plataforma PLACT constituye un hito muy importante al posibilitar la tramitación on line de las plazas de este programa que durante más de 20 años se ha realizado de forma presencial. Esto supone un aumento significativo en la calidad del servicio prestado.

#### **Centros Abiertos en Inglés:**

- Es muy significativa la evidente bajada de los SYR recibidos en este último año respecto a otras convocatorias anteriores.
- Se han incrementado el número de felicitaciones y agradecimientos.
- Sobre la ocupación, es difícil hacer una comparación objetiva respecto a al año 2020 y 2021 puesto que estábamos bajo el efecto de la pandemia, está claro que la demanda ha aumentado en la postpandemia.
- También es significativo el hecho de la bajada de petición de devoluciones de cuota, pues casi todas eran debidas a los confinamientos por COVID.
- Las evaluaciones posteriores a la realización del Programa, realizadas por los directores y directoras de los CEIP sede de la actividad, ha sido muy positivas. Valoramos positivamente el esfuerzo y la continua relación mantenida con el personal de los centros educativos, que ha permitido subsanar muchas de las



deficiencias y necesidades encontradas, así como, reflexionar sobre las diferentes opciones para mejorar la calidad de los servicios.

#### **Programa “Madrid, un Libro Abierto”:**

- A pesar de las anulaciones producidas, cuando éstas se han comunicado con una antelación suficiente, en la mayoría de las ocasiones se ha conseguido cubrir las vacantes generadas con la lista de espera de cada una de las actividades, y así se han logrado optimizar las plazas disponibles con una tasa de cobertura del 98,95%.
- Gracias a las retransmisiones en streaming de los Conciertos Pedagógicos, a la celeridad en la cobertura de las plazas anuladas en todas las actividades y a la menor incidencia del COVID-19 respecto a los dos años anteriores, ha permitido incorporar 7 actividades más al Programa, la participación global en el Programa “Madrid, un libro abierto” ha ascendido considerablemente respecto al curso anterior.

#### **Escuelas Infantiles:**

Teniendo en cuenta las sugerencias y reclamaciones recibidas, se ha tratado de aclarar y explicar a las familias los procedimientos afectados y la base en la que se sustentan. En las ocasiones que así lo han requerido se ha tratado de abordar las medidas correctoras necesarias adaptándolas a cambios puntuales o a reestructuraciones de procedimientos y organización más amplias. Todo ello se ha realizado teniendo en cuenta las aportaciones de las familias y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Por último, aunque en este año no ha entrado ninguna felicitación vía SyR, queremos agradecer las felicitaciones recibidas en la encuesta de satisfacción elaborada en mayo de 2022, resultando un servicio altamente valorado, gracias en gran medida al esfuerzo y compromiso con la calidad por parte de los/las trabajadores/as y las empresas.

#### **Departamento de Juventud:**

Atendiendo al escaso volumen y entidad de las reclamaciones presentadas, tan solo 9 en todo el año 2022, en relación con la gran variedad de servicios que se gestionan desde el Departamento de Juventud, que implican en su desarrollo a decenas de miles de usuarios, cabe valorar como positiva la gestión que de los mismos se viene realizando.

En todo caso, las reclamaciones presentadas han orientado la adopción de medidas y acciones concretas, expuestas anteriormente, para solventar los errores o fallos que aquellas habían puesto de manifiesto, pudiendo valorar igualmente como positivo y favorable el resultado de las medidas y acciones correctoras.





*Firmado electrónicamente*

**Directora General de Familias, Infancia, Educación y Juventud**

**Sonia Moncada Bueno**



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL



12KS6VH5MS6B1K3I

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 17:32:20  
CSV : 12KS6VH5MS6B1K3I



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En 2022, se han recibido un total de 839 Solicitudes SYRes, de éstas: 770 son reclamaciones, 63 sugerencias y 6 felicitaciones.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

En concreto, 675 de estas reclamaciones se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de asentamientos, que ascienden a 35.

A la vista de estas reclamaciones, los/las profesionales de los Equipos de Calle, servicio social de intervención con las personas que pernoctan en calle, se dirigen a los puntos indicados y en el año 2022, en 83 de las 710 de las reclamaciones recibidas, no han detectado la presencia de personas en ellos.

Del mismo modo, procede señalar que también se reciben reclamaciones sobre el impacto negativo que los centros que forman parte de la red de atención a personas sin hogar producen en el entorno.

El siguiente tipo de reclamaciones que se reciben más frecuentemente, son las que presentan los/as usuarios/as de los centros haciendo uso de su derecho a reclamar, en aquellos casos en que la atención no se ha considerado adecuada. En el año 2022, se ha mantenido el mismo número de reclamaciones presentadas por este motivo que en el año 2021.

### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Los Equipos de Calle son un recurso de atención social, detección, valoración e intervención con personas sin hogar que se encuentran en situación de calle con una grave situación de riesgo y exclusión social. Así mismo, desde la participación comunitaria, son un agente esencial en la visibilización de las Personas Sin Hogar y en la sensibilización sobre el colectivo.

Las reclamaciones que se refieren a la posible presencia de personas sin hogar o a la existencia de asentamientos de personas en distintos puntos de la ciudad dan lugar a la realización de una prospección por parte de los/las profesionales de Equipos de Calle (servicio social de intervención con personas en situación de calle) en dicha dirección y en sus inmediaciones.

En aquellos casos en que se localizan personas pernoctando en el lugar, estos/as profesionales intentan iniciar un proceso de intervención con ellas y, en el caso en que 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/as 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.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Del mismo modo, en aquellos supuestos en que estos/as profesionales no localizan personas pernoctando en calle, se hace saber esto a la persona que ha presentado la reclamación, recomendándole que, en el caso en que detecte la presencia de personas, llame al teléfono 112 y comunique esta circunstancia.

Dado que, en la mayoría de los casos, las reclamaciones se refieren a la presencia de personas pernoctando en calle o de asentamientos y con el objetivo de mejorar la atención que se les presta y que terminen abandonando la situación de calle, en el año 2022 en concreto, el 1 de diciembre, ha entrado en vigor el nuevo contrato de funcionamiento del servicio de los Equipos de calle y del equipo Puerta Única de Entrada (servicio municipal Madrid en Calle), que implica una separación de la emergencia de una forma oficial, ya que, hasta esa fecha, la intervención de los Equipos de Calle se enmarcaba dentro del mismo contrato que Samur Social.

Las principales novedades que supone el nuevo contrato son la modificación del número de equipos de calle, que pasan a ser seis por la mañana y uno de tarde y, con la intención de prestar una mejor atención, el incremento de los profesionales que los integran que pasan a ser dos trabajadores/as sociales y dos auxiliares de servicios sociales. Además, con el objetivo de reducir la barrera idiomática, facilitar la creación del vínculo con el/la usuario/a y conseguir que acepte acceder a uno de los recursos de la Red de Atención a Personas Sin Hogar se incorporan, como apoyo, nuevas figuras que son dos psicólogas, dos mediadores, de rumano y de árabe y un asesor jurídico.

En el año 2022, además, se ha consolidado el proceso de transformación del modelo de atención a las personas sin hogar que se está llevando a cabo desde el Ayuntamiento de Madrid. Con él se pretende dar continuidad a la atención de colectivos más vulnerables, si bien esa continuidad se enmarca en un proceso de trabajo desde dispositivos más especializados e integradores que se centren en la prevención, en la salida de los contextos de máxima exclusión y en el ajuste de los perfiles de las personas sin hogar a los centros más especializados, donde se pueda realizar una intervención adecuada, alejada de procesos meramente asistenciales.

Por este motivo, al cierre el 31 de mayo de 2021, del Centro Abierto II "Geranios", por transcurso del periodo de vigencia inicial del contrato, de dos años y su correspondiente prórroga de otros dos, se unió la conversión, en febrero de 2022, del Centro Abierto situado en la calle Pozas.

De este modo, a partir de esa fecha, este centro de acogida pasó a ser centro de día y sus 35 plazas de noche pasaron a la modalidad Housing First (alojamiento en vivienda) a través del programa "Hogares para la Autonomía" que entró en vigor el 1 de marzo y está dotado de un total de 100 plazas de alojamiento. La metodología Housing First consiste en facilitar el acceso a una vivienda como alternativa a hacer pasar a las personas sin hogar por el sistema tradicional de centros de acogida y esto se acompaña de los apoyos profesionales que las personas necesitan para su proceso de recuperación. Se trata, por tanto, de un modelo innovador de intervención temprana, con viviendas permanentes, con lo que se evitan las puertas giratorias por las que una persona vuelve otra vez a la calle en cuanto sufre un golpe en la vida.

### Información de Firmantes del Documento



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Durante el año 2022, se han consolidado dos recursos acordes con la línea de implementación de nuevos modelos de atención a personas sin hogar, el Centro de Acogida Beatriz Galindo, especializado en la atención a mujeres sin hogar, víctimas de violencia, situado en la calle Matapozuelos y el programa denominado "No Second Night", que ha permitido proporcionar una respuesta habitacional alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar principalmente a las mujeres que habían pasado a una situación de vulnerabilidad por la pérdida de su trabajo en el área de los servicios domésticos, cuidados de mayores, etc...como consecuencia del confinamiento obligatorio decretado por COVID 19.

Todas estas medidas tendentes a dignificar los espacios y a mejorar la atención que se presta en los centros, contribuyen, sin duda, a reducir el número de reclamaciones que presentan los usuarios/as de los mismos.

Por otra parte, procede señalar que, en los últimos años, se ha observado una tendencia al aumento de la presencia de personas menores de 30 años que se encuentran en situación de calle.

Por este motivo, en el año 2021, el Centro de Acogida para Personas Sin Hogar Juan Luis Vives ya destinó 18 de sus 132 plazas a jóvenes sin hogar y en diciembre de 2022, entró en vigor el contrato de servicios para la gestión del programa "A tiempo". El objeto del contrato es la gestión de 28 plazas de alojamiento en hostales y/o pensiones y 12 plazas en 4 pisos compartidos, con acompañamiento social e intervención especializada para 40 jóvenes en situación de calle, de 18 a 25 años de edad, derivados a través de la Puerta Única de Entrada cuando son detectados por los equipos de calle, entidades y otros recursos de atención.

Por último, procede señalar que el 30 de noviembre de 2022, fue presentada la nueva Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las Personas en Situación de Sinhogarismo en Madrid para el periodo 2022-2027 "Dignitas".

La Estrategia ha sido realizada a través de un proceso participativo implicando a diferentes Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, a entidades del Tercer Sector de Acción Social, a los equipos técnicos de los diferentes recursos que conforman la red municipal de atención a las personas en situación de sinhogarismo y a las propias personas que se encuentran en esta situación de sinhogarismo, un total de 142 personas. Para su diseño, se partió de un diagnóstico inicial de la situación de sinhogarismo de la ciudad de Madrid, llevado a cabo a través de grupos de trabajo de las personas y agentes implicados en la materia antes mencionados y grupos de trabajo a nivel institucional promovidos por la Dirección General de Inclusión Social (Grupo Motor y Grupo Institucional).

La estrategia recoge 4 ejes de trabajo, teniendo como principio inspirador la Garantía de Hogar: el primero es "prevención e intervención temprana", el segundo "adaptación de recursos y metodologías de intervención", el tercero "empoderamiento, autonomía y participación y conocimiento" y el cuarto "sensibilización e innovación".

Cada uno de estos ejes persigue unos objetivos generales que se desglosan en objetivos específicos con sus correspondientes líneas de acción, que se van a desarrollar en diferentes actuaciones: trabajar en coordinación con los servicios sociales para poner el foco en la prevención de los procesos de exclusión, teniendo además en cuenta el Nuevo Modelo de

### Información de Firmantes del Documento



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, intervención centrada en los procesos de recuperación personal, trabajo comunitario, acercar los servicios y espacios comunitarios a las personas en situación de sinhogarismo, adaptar los espacios existentes para favorecer los procesos de autonomía y potenciar los espacios colaborativos con otros Departamentos y Administraciones Públicas, programas y proyectos de sensibilización.

A efectos de presentar esta estrategia, se elaboró un vídeo que, sin duda, contribuye a sensibilizar a la ciudadanía sobre la situación de las personas sin hogar y el hecho de que dormir en calle nunca responde a una decisión personal y deriva de la vivencia de experiencias extremadamente duras.

Algunas medidas como el Programa A Tiempo, el nuevo servicio "Madrid En Calle" y la Estrategia Dignitas se han puesto en funcionamiento a finales de 2022 y por ello, puede considerarse que se van a aplicar en 2023.

Además, en el último trimestre de 2023 está prevista la apertura de un Centro de Acogida Temporal situado en Casa de Campo, estando previsto que esté dotado de 32 plazas de alojamiento.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

Desde la Dirección General de Inclusión Social se considera que las medidas descritas se han ejecutado en su totalidad, dado que, todos los programas se han implementado en la forma prevista y se encuentran funcionando de una manera muy satisfactoria.

Tal y como se ha señalado en el punto anterior, las medidas adoptadas han conseguido una mejora de las condiciones de los centros y además, de la atención e intervención que se realiza con los usuarios de los mismos.

De este modo, han accedido al Centro de Acogida Beatriz Galindo un total de 96 usuarias en el año 2022 y el Programa No Second Night ha sido un éxito, dado que a él han accedido un total de 116 usuarias, un 50% ha conseguido salir a vida autónoma y un 80% percibe una mejora en su situación global.

Desde esta dirección general se considera que las medidas adoptadas van a facilitar el acceso a los distintos recursos de la red de atención a personas sin hogar, mejorando así su calidad de vida y que esto va a reducir el impacto en el entorno.

En definitiva, los recursos utilizados para la mejora del servicio en el año 2022 han sido fundamentalmente, la constitución de los Equipos de Calle como equipos multidisciplinares, lo que va a facilitar la detección de las personas que se encuentran en calle y la intervención con ellas creando un vínculo que facilite que acepten acceder a los recursos de la red y por otra, la puesta en funcionamiento de alternativas de alojamiento, más especializadas y adecuadas a las necesidades específicas de cada persona.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Desde la Dirección General de Inclusión Social se estima que estas medidas van encaminadas a poner “la dignidad” de las personas sin hogar en el centro de las políticas sociales municipales, en coherencia con la Estrategia Dignitas, que apuesta por llegar antes a las situaciones de sinhogarismo y profundizar en la intervención con cada persona.

LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Fdo: Laura Castaños Quero



### Información de Firmantes del Documento



LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 17:32:20  
CSV : 12KS6VH5MS6B1K3I





familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID



DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD  
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA  
LA VIOLENCIA DE GÉNERO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ANA FERNANDEZ IZQUIERDO - DIRECTORA GENERAL POLITICAS IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO Fecha Firma: 21/03/2023 14:20:24  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

CSV : 1SBA99K00BQA4IIF



1SBA99K00BQA4IIF

Mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de febrero de 2021 se estableció la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, modificando parcialmente el Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, suprimiendo las Direcciones Generales de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades y la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género, creando en su lugar una nueva dirección General, la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Área de Gobierno de Familias Igualdad y Bienestar Social, 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 Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género a quien corresponde desarrollarla y ejecutarla.

Así, en 2016 se aprobó la instrucción 1/2016 relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos para garantizar la incorporación del enfoque de género en la contratación pública. Ese mismo año se incorporó a las Bases de Ejecución del Presupuesto General la obligación de realizar un informe de impacto de Género.

El impulso de la transversalidad de género se ha venido realizando en los tres últimos Planes para la Igualdad de Género de Madrid y en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid 2018-2020 se sentaron las bases para su institucionalización. En él se estableció como ámbito estratégico la “acción pública con enfoque integrado de género” y se concretaron los elementos clave de esta estrategia: a) directrices comunes para la aplicación de la transversalidad de género; b) estructuras estables de coordinación que facilitan su puesta en práctica; c) establecimiento de planes de actuación bienal en todos los ámbitos municipales (áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales), con objetivos y líneas de actuación comunes; d) desarrollo de proyectos transversales para abordar de forma conjunta y coordinada las principales brechas de género existentes en la ciudad y e) formación y herramientas dirigidas al personal municipal para la aplicación de las directrices comunes.

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 y establecen dos elementos clave: los criterios comunes de actuación y la creación de las Unidades de Igualdad de Género. Los seis **criterios** recogidos en las directrices hacen referencia a los elementos fundamentales de aplicación de la transversalidad de género: a) uso no sexista del lenguaje escrito, visual o audiovisual; b) recogida de datos y estadísticas de la realidad diferenciada de mujeres y hombres; c) Impacto de género en los proyectos normativos y programas de actuación; d) presupuestos con enfoque de género; e) incorporación de criterios de género y de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos; y f) participación equilibrada de mujeres y hombres en la institución y en los espacios de toma de decisiones.



Por otro lado, en las Directrices también se establece la creación de Unidades de Igualdad de Género (UIG), en todas las áreas de gobierno, distritos, organismos autónomos y empresas públicas municipales, y se regula su composición y funciones. Estas unidades tienen como finalidad el establecimiento e implantación de un modelo integral de transversalidad, así como su seguimiento y evaluación. Esto se realiza a través de la puesta en marcha de *Planes de Actuación Bienal* en cada una de las Unidades.

El Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 establece entre sus actuaciones la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en su objetivo estratégico “Madrid, ciudad para todas las familias” que integra las siguientes estrategias:

- Ampliación de los espacios de igualdad.
- Proyectos integrales para la igualdad.
- Garantía de la Igualdad de Oportunidades
- Defensa de los derechos de las personas LGTBI.
- Transversalidad de género

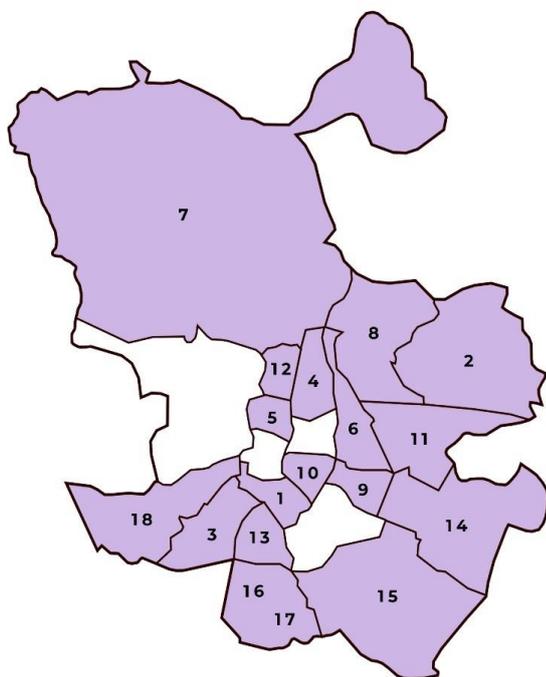
Asimismo, el 2 de julio de 2020 se aprobaron los “Acuerdos de la Villa” consensuados por todos los grupos políticos del Ayuntamiento de Madrid, entre los que se incluyen varias medidas relativas a la igualdad de género y los derechos de las mujeres, entre ellas una estrategia de conciliación y corresponsabilidad; el refuerzo de los programas de apoyo a familias monoparentales y mujeres embarazadas y varias medidas relativas a la lucha contra la violencia machista.

Para dar respuesta a dichos objetivos y competencias, durante 2022 se han desarrollado las siguientes líneas de trabajo, que se detallan en los correspondientes apartados:

- Desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la Red Municipal de Espacios de Igualdad.
- Campañas y actividades institucionales de sensibilización y concienciación.
- Apoyo a proyectos complementarios en igualdad y no discriminación promovidos por el tejido asociativo a través de subvenciones.

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, la cual creció durante el año 2022, tras la inauguración en mayo del nuevo Espacio de Igualdad María de Maeztu, ubicado en el distrito de Latina. Así, la red cuenta con un total de 18 Espacios de Igualdad en 17 distritos de la ciudad.





## red de espacios de igualdad

- 1- E.I. Juana Doña
- 2- E.I. Ana Orantes
- 3- E.I. Lourdes Hernández
- 4- E.I. Nieves Torres
- 5- E.I. María Zambrano
- 6- E.I. Emilia Pardo Bazán
- 7- E.I. Lucrecia Pérez
- 8- E.I. Carme Chacón
- 9- E.I. María Telo
- 10- E.I. Elena Arnedo
- 11- E.I. Lucía Sánchez Saornil
- 12- E.I. Hermanas Mirabal
- 13- E.I. Berta Cáceres
- 14- E.I. Gloria Fuertes
- 15- E.I. María Moliner
- 16- E.I. Clara Campoamor
- 17- E.I. Dulce Chacón
- 18- E.I. María de Maeztu

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.

- o El compromiso del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social 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 y celebró su último pleno el 21 de noviembre de 2022.
- o En paralelo, en 2022 se inició como proyecto piloto el servicio de asistencia jurídica y psicológica a víctimas de incidentes de LGTBIfobia en la ciudad de Madrid,



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 Políticas 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.

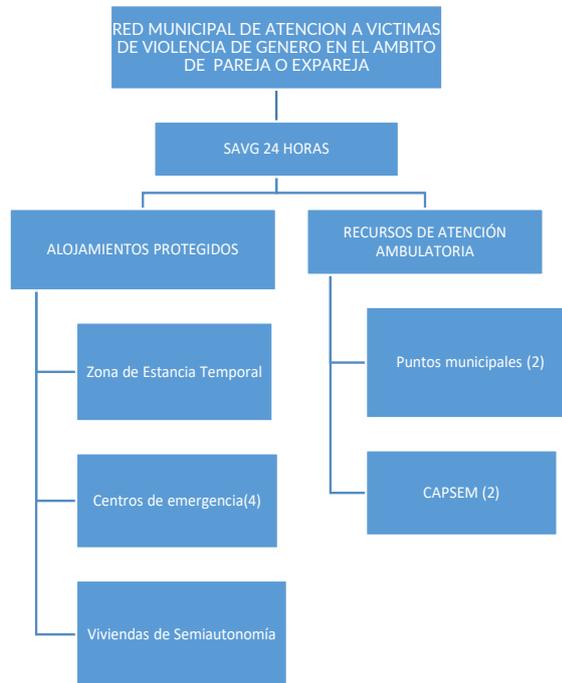
El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

El marco local viene marcado por las 21 medidas para erradicar la violencia contra las mujeres, las cuales se enmarcan en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género firmado en 2017 y en las líneas establecidas por el Convenio de Estambul y por los Acuerdos/Pactos de la Villa, que fueron adoptados en julio de 2020, y en los que se regula una serie de medidas en el ámbito de la violencia de género que amplían aún más los objetivos marcados por esas 21 medidas.

Para el cumplimiento de los objetivos, en el marco de la prevención y atención frente a la Violencia de Género, la Dirección General de Políticas 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:





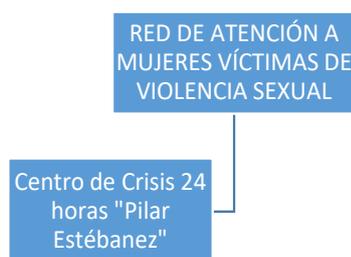
-Red de Atención a víctimas de trata y explotación sexual: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos 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



- 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, hasta el 2 de enero de 2023, contaba con un único centro:



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2022 se recibieron en la Dirección General de Políticas de Igualdad y frente a la Violencia de Género un total de 28 Sugerencias y Reclamaciones (SyR), de las cuales 23 han sido reclamaciones, 2 sugerencias y 3 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 5 reclamaciones.

Cuatro de las reclamaciones presentadas se refieren al Espacio de Igualdad María Zambrano: dos de ellas aluden a incidencias logísticas (en un caso, por no encontrarse operativo el ascensor y en el otro por el mal funcionamiento de la conexión a internet), otro de las reclamaciones hace referencia a las normas de funcionamiento del Espacio (disconformidad con los criterios de inscripción de participantes y con el hecho de que no se le permita entrar a los talleres si llega tarde) y la última es relativa al trato recibido por parte de una trabajadora de ese mismo centro.

La última de las reclamaciones presentadas consiste en una solicitud de certificado por la realización de un curso.



**A.2 Reclamaciones relacionadas con políticas, acciones y recursos de atención a población LGTBI:** Se han presentado un total de 2 reclamaciones, de las cuales una se refiere al trato homóforo recibido por un trabajador del SERMAS y la otra es una queja sobre la gestión realizada por quien el ciudadano identifica como supuesto director del observatorio de Madrid contra la LGTBIfobia.

**A.3 Reclamaciones relacionadas con actuaciones relacionadas con población gitana:** se ha presentado una reclamación por parte de una entidad perceptora de una subvención nominativa destinada a atender a población gitana. La reclamación es relativa a la imposibilidad de abrir una notificación electrónica previamente recibida.

**A.4 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 9 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas (6 del total de reclamaciones presentadas en este apartado están relacionadas con el trato recibido, otra con las instalaciones y equipamiento de uno de los pisos de los que se disponen en la red, otra con los plazos para la remisión de informes y la última relacionada con el tiempo de espera en los recursos de atención a víctimas de violencia de género)

**A.5 Reclamación sobre asuntos relacionados con prostitución:** se han presentado 5 reclamaciones sobre este asunto, en las que se aborda el problema de la explotación sexual en distintas ubicaciones de la ciudad de Madrid (4 de ellas están relacionadas con la seguridad de determinadas zonas de la ciudad y la última con la disconformidad sobre la actividad a realizar en un local privado).

**A.6 Reclamación sobre la instalación de puntos violeta** con ocasión de las fiestas distritales en el Distrito de Latina y las actuaciones llevadas a cabo en relación a la instalación de puntos violeta.

**B. Sugerencias:** Se han presentado dos sugerencias en relación con los siguientes asuntos:

**B.1 Relativa a los Espacios de Igualdad,** en la que se plantea la conveniencia de posibilitar el acceso a estos recursos municipales por parte de personas que no residen en la ciudad de Madrid.

**B.2** El trato recibido por las profesionales de las Viviendas de Semiautonomía, pertenecientes a la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.



C. **Felicitaciones:** Se han presentado tres felicitaciones en relación con los siguientes asuntos:

C.1 Se han presentado una felicitación relativa a la propia existencia de los Espacios de Igualdad y en concreto del Espacio de Igualdad María Zambrano

C.2 Se ha presentado una felicitación dirigida a una trabajadora del Espacio de Igualdad María Zambrano.

C.3 Se ha presentado una felicitación dirigida a las profesionales de uno 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.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

El análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones que serán ejecutadas a lo largo del año 2023 con el objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios municipales. Entre las medidas adoptadas destacan la siguiente:

### Con respecto a las reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:

Las incidencias de carácter logístico planteadas fueron solucionadas a los pocos días de producirse, adoptándose en ambos casos, las medidas oportunas para minimizar su impacto: mientras estuvo averiado el ascensor, se reubicaron talleres en la planta baja del Espacio de Igualdad; y por lo que respecta al taller cancelado por problemas de conexión, se convocó a las personas afectadas por la cancelación a una nueva sesión en días posteriores.

Una vez revisadas las normas de inscripción en los talleres y las de funcionamiento interno del Espacio, se ha considerado preferible mantenerlas para garantizar el buen funcionamiento de los Espacios de Igualdad.

Por lo que respecta al trato recibido por parte de una trabajadora del Espacio de Igualdad, se contrastó la información con la coordinadora del centro con objeto de identificar el problema, concluyéndose que la trabajadora había actuado correctamente.

Finalmente, se comprobó que se había subsanado el problema que impedía la emisión del certificado y se emitió e hizo llegar a la persona que lo había solicitado.

### Con respecto a las reclamaciones relativas a políticas, acciones y recursos de atención a población LGTBI

Existiendo un **Servicio Municipal de para la atención a víctimas de LGTBifobia** de reciente creación, se informó de sus características y prestaciones al ciudadano que reclamaba haber sufrido homofobia por parte del SERMAS en su calidad de trabajador de dicha institución.



Por lo que respecta a la queja expresada contra una persona que supuestamente dirigía el Observatorio contra la LGTBIfobia, se comprobó que la persona aludida no había sido designada para ningún cargo en dicho organismo.

#### **Con respecto a la reclamación relativa a actuaciones relacionadas con población gitana**

Se solucionó la incidencia informática que impedía a una entidad acceder a la notificación electrónica que se le había cursado.

#### **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**

Seis de las quince reclamaciones presentadas están centradas en las profesionales que trabajan en los recursos de la Red, tres de las cuales están presentadas por la misma persona y en los mismos términos y otra de las reclamaciones está relacionada con los tiempos de repuesta ante peticiones de informes por parte de las mujeres víctimas que están o han estado en intervención en los recursos municipales de la Red. Desde la Dirección General se han puesto todos los medios, trasladando las reclamaciones a las entidades que gestionan los recursos para evitar nuevas reclamaciones relacionadas con el funcionamiento de la Red municipal. Con respecto a la reclamación relativa a deficiencias en uno de los pisos de la Red municipal, durante el ejercicio 2022 se han solventado las deficiencias reclamadas, mejorando con ello el servicio municipal.

#### **Con respecto a las reclamaciones presentadas en materia de prostitución**

Desde la Dirección General, comprometida en la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, aun careciendo de competencias respecto a asuntos como la inseguridad ciudadana, no permanece pasiva ante una realidad tan lesiva para las víctimas de esta forma de violencia contra las mujeres. Por ello, mediante la Unidad Móvil y Centro de atención integral "Concepción Arenal, que se pusieron en marcha en el ejercicio 2020, se incluyeron mejoras con respecto al servicio anterior, en el marco de la legalidad vigente y de las competencias propias municipales, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal. Así mismo, a finales del ejercicio 2021 se puso en marcha el centro de emergencia para víctimas de trata, subsanándose algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal.

#### **Con respecto a la reclamación presentada en relación a la instalación de puntos violeta**

Desde la Dirección General comprometida en la lucha contra la violencia sexual, se realizan campañas informativas, de sensibilización y concienciación para prevenir este tipo de violencia en espacios de ocio. Así mismo, de manera complementaria, a medida que la crisis sanitaria lo fue permitiendo, se fueron situando puntos violetas en los distritos de la ciudad



de Madrid, con el objetivo de la prevención de la violencia sexual en el espacio público. La gestión de estos puntos se realiza de manera coordinada junto con las Juntas de Distrito, una vez autorizada su ubicación, así como la programación de los activos festivos.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2022, que seguirán implantándose durante el ejercicio actual.

- 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, y para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones presentadas en este ámbito, el 2 de enero de 2023 se ha puesto en marcha el III Punto Municipal de Observatorio Regional contra la Violencia de Género, mejorando con ello la prestación municipal en este sentido al contar con un nuevo servicio de referencia, esperando con ello disminuir 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 ha consolidado el centro de emergencia para víctimas de trata que se puso en marcha en diciembre de 2021, subsanándose algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal.
- Con respecto a la reclamación presentada en relación a la instalación de puntos violeta, el 2 de enero de 2023 se ha puesto en marcha un centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual y familiares, que entre sus objetivos abordará la intervención comunitaria contra la violencia sexual, incidiendo especialmente en la prevención y sensibilización mediante el desarrollo de iniciativas y/o actuaciones destinadas a este fin, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal.

Firmado electrónicamente  
DIRECTORA GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD  
Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO  
Ana Fernández Izquierdo





# ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

---

0

#### 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 14:41:15  
CSV : 1QD4D6VPU8S714R4



MADRID



1QD4D6VPU8S714R4



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En la Dirección General de Gestión del Patrimonio, las reclamaciones presentadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones han sido un total de 78, refiriéndose 76 a distintas cuestiones relativas a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y las dos restantes a cuestiones referidas a la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, sobre la ejecución de una zona verde en el ámbito de la Ciudad Deportiva del Atlético de Madrid y a la normativa del ahorro energético en un inmueble cedido.

Por tanto, la mayor preocupación que muestran los ciudadanos que han formulado sugerencias y reclamaciones están directamente vinculadas con la tramitación de las reclamaciones por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales.

De este modo, como ya se ha puesto de manifiesto en informes de años precedentes (2015 a 2021), 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.

Resulta preciso destacar que si bien, con relación al año 2021, ha habido un incremento en el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en materia de responsabilidad Patrimonial -76 frente a 51-, que supone un porcentaje de un 49,02% debe ponerse de relieve que de esas 76 reclamaciones, 33 se refieren a cuestiones relativas al acceso a las notificaciones electrónicas de los actos administrativos, cuya práctica se implantó definitivamente en el último trimestre del año 2021. Por tanto, un 43,42% de las sugerencias y reclamaciones presentadas se refieren a circunstancias de expedientes de responsabilidad patrimonial pero que afectan a otros órganos municipales como son los competentes en materia de relaciones electrónicas de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid.

De no tomarse en consideración estas sugerencias y reclamaciones referidas a las notificaciones electrónicas, se habría producido un descenso de las sugerencias y reclamaciones de un 13,76%, respecto de las presentadas durante el año 2021.

También debe ponerse en valor el escaso número de sugerencias y reclamaciones, si se compara con el número de reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas, que ha sido de 1747. Esta tendencia se refleja también si comparamos este número de sugerencias y reclamaciones con el total de expedientes resueltos a lo largo del año 2022, que alcanzan un total de 2453. Así, en el primer caso, el número de sugerencias y reclamaciones respecto de expedientes iniciados representa un 4,64 %, y en cambio, respecto de los resueltos, este porcentaje se reduce a 3,10 %.

Además, también es de resaltar el corto lapso temporal empleado para contestar a las personas que han planteado alguna sugerencia o reclamación, concretamente, una media de 25,08 días hábiles, lo cual ha supuesto un incremento de 3,37 días hábiles respecto al año



1QD4D6VPU8S714R4



2021, si bien ello representa un aumento de un 15,52%, frente al 49,02 % del incremento del número de sugerencias y reclamaciones.

En definitiva, todas las sugerencias y reclamaciones se contestaron dentro del plazo establecido.

En cuanto a las otras dos sugerencias y reclamaciones presentadas, se contestaron dentro del plazo previsto en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.



1QD4D6VPU8S714R4

Información de Firmantes del Documento





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En aras de mejorar la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las que es competente la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial 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 27 de junio de 2019, por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, se han adoptado las siguientes medidas durante el año 2022:

- El año 2022 ha sido el primer ejercicio en el que se han tramitado íntegramente de forma electrónica todas las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas por los ciudadanos, lo que ha influido notablemente en la agilización de los trámites de los procedimientos tramitados, puesto que dada la conexión técnica entre el módulo electrónico de SIGSA, el portafirmas, BAREG y el COCMD, automatizándose gran parte de los procesos que previamente se tenían que realizar de forma más laboriosa.
- A partir del estudio de las memorias de gestión del Servicio de Responsabilidad Patrimonial, en ocasiones se han detectado acumulaciones de expedientes en algunas fases del procedimiento. Ello ha dado lugar a la adopción de medidas de refuerzo que han equilibrado la tramitación y mantenido el ritmo uniforme que los efectivos personales y materiales del Servicio permiten, impulsando cuando así resultaba necesario determinados trámites como las declaraciones testificales o los trámites de audiencia.
- Aparte de ello, durante el año 2022 se plantearon 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, estando a la espera de una respuesta acerca de su posible implantación.
- 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.
- 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 2022.

Las medidas adoptadas durante el año 2022 en la Dirección General de Gestión del Patrimonio han tenido un efecto positivo, puesto que las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos acerca de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial han sido 43, refiriéndose el resto -33- a cuestiones referidas con la imposibilidad de acceder a las notificaciones electrónicas o la falta de recepción de las notificaciones postales de los actos administrativos.

De las 43 sugerencias y reclamaciones, debe destacarse que, a diferencia del año 2021, ya no se referían en su mayoría a las dificultades para la obtención de cita previa en las dependencias municipales para consultar los expedientes o tomar vista de los mismos. Ello viene dado, por una parte, por la relajación en las medidas sanitarias adoptadas por la pandemia del COVID-19 y, por otra, al incrementarse el número de particulares que se relacionan electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid, puesto que en este último caso, reciben el expediente junto con el trámite de audiencia, lo que redundará en una mayor agilidad en la resolución de los procedimientos.

Según se apuntó previamente, el incremento en las sugerencias y reclamaciones en materia de notificaciones electrónicas y acceso a la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, viene dado, por una parte, por la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial y, por otra, al haber un mayor número de particulares que están obligados o manifiestan su voluntad de relacionarse electrónicamente con la Administración.

Finalmente y a diferencia del año 2021, durante el año 2022 también se ha producido una felicitación al personal de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial por la atención dispensada a un reclamante.

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 representa para el año 2022 un 3,10% en relación con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial resueltas y un 4,64% si se pone en relación con el número de reclamaciones presentadas y todas ellas se han resuelto en un plazo medio que está por debajo del tiempo máximo establecido para contestar a la ciudadanía.

*Firmado electrónicamente*

LA DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

M.<sup>a</sup> Jesús de Vega Ferreras



1QD4D6VPU8S714R4



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE MIGUEL BAENA RANGEL - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 13:47:09  
CSV : 18CFQAT1DDLEB5QA





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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Inicialmente, se hará una breve descripción del marco competencial y los ámbitos sobre los que interviene este centro directivo (Dirección General de Conservación de Vías Públicas), con la finalidad de encuadrar y explicar el origen de las sugerencias y reclamaciones (SyR, de ahora en adelante) que gestiona esta dirección general como Unidad gestora.

A continuación, a la vista de las competencias que tiene atribuidas se determinará cuáles de las submaterias asociadas dentro de los bloques de análisis que le corresponden a esta Unidad gestora.

Y, por último, se procederá a realizar el análisis de las SyR de acuerdo con los bloques de análisis y las submaterias asociadas determinadas para este centro gestor.

### a. Marco competencial y ámbitos afectados. -

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos (modificado por el Acuerdo de 18 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) atribuye a la Dirección General de Conservación de Vías Públicas en su apartado octavo, las siguientes competencias:

- 1) Competencias específicas. -
  1. Planificación y coordinación de todas actuaciones las y ocupaciones de instalaciones de carácter permanente que se realicen en las vías públicas.
  2. Conservación de infraestructuras viarias e instalaciones urbanas.
  3. Gestión de la urbanización.
  4. Urbanización del espacio público.
  5. Normalización de la urbanización.
  6. Licencias, autorizaciones, concesiones y publicidad exterior.
- 2) Competencias de Patrimonio. -
  1. Inventario (como órgano responsable del epígrafe b) "Vías Públicas", del Inventario de Vías Públicas y Zonas Verdes)

Desde este catálogo de competencias delegadas la Dirección General de Conservación de Vías Públicas atiende a las infraestructuras e instalaciones públicas de la ciudad de Madrid.

De manera sintetizada, se interviene sobre 55 millones de metros cuadrados de pavimentos, 1 millón de metros cuadrados de pavimentos singulares, 16,5 kilómetros de carreteras y vías de gran capacidad con una superficie total de 632.000 metros cuadrados, 345 estructuras y obras de paso desglosadas en: 123 puentes, 103 pasarelas peatonales, 20 pasos inferiores peatonales, 59 pasos inferiores de vehículos y 40 túneles centralizados, 246.000 de puntos de luz, 3.069 puntos de suministro de energía, 427 fuentes ornamentales y más de 170 kilómetros de galerías subterráneas a lo largo y ancho de toda la ciudad de Madrid.





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.

En este sentido, el 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 públicos como el alumbrado.

Unido a lo anterior, esta Dirección General es competente en la gestión administrativa y económica de las licencias anuales de obras en vía pública de compañías de servicios, particulares y ocupaciones anuales en vía pública de otras administraciones. Este ejercicio 2022 se han tramitado un total de 14.431 licencias.

Así mismo, a este centro directivo le corresponde 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 mayoría de lo descrito, anteriormente, está catalogado como servicio público esencial de prestación obligatoria para un municipio de las características 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.

En términos presupuestarios, tiene su relejo en que el presupuesto de gastos consolidado de este centro directivo alcanza los 226.838.094 millones de euros anuales, incluyendo: gastos en bienes corriente y servicios e inversiones reales en obras de mejora y rehabilitación (sin tener en consideración el presupuesto gestionado procedente de los remanentes de tesorería), lo que dimensiona el volumen de actuaciones y ejecución de contratos que gestiona esta Dirección General.

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. Áreas, Bloques y Submaterias del sistema SyR. -

Dentro del marco anteriormente expuesto, las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas de actividad que corresponden a esta unidad gestora, y en base a los que se debe realizar el análisis cualitativo, son las siguientes:

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Espacios públicos	Desperfectos en la vía pública	Aceras y calzadas
	Alumbrado	Alumbrado





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 2022 (2.095) hay que acentuar que se ha producido una ligera subida en el número de presentadas respecto al ejercicio 2021 (2.069) de un 1,26%.

En consecuencia, parece que tras una tendencia a la baja de presentación que venía produciéndose en ejercicios anteriores (15.12% del ejercicio 2019 al 2018, 48,02% del ejercicio 2020 al 2019) se ha estabilizado el número de presentadas.

Poner en valor que se sigue manteniendo la tendencia producida en el ejercicio anterior de estabilización de los tiempos de respuesta en el plazo de contestación de las SyR desde su presentación. Si bien, ha sufrido un ligero repunte en al ejercicio 2022, un 1,74% respecto a la anualidad 2021, no hay que olvidar que desde 2018 a 2022 se ha pasado en términos absolutos de 70,26 días a 26,28. Lo que pone de manifiesto el gran esfuerzo, a pesar del número de SyR presentadas, en tratar de dar respuesta a la ciudadanía en el menor tiempo posible.

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 2022 eso ha representado un total de 4.272 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 2022 en esta unidad gestora, suponiendo una gestión total de 6.367.

ii. Análisis cualitativo. -

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2022, como ya se puso de manifiesto anteriormente, se estima que las Submaterias del sistema SyR que integran los bloques de análisis, contenidos en cada una de las Áreas 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.

El conjunto de SyR presentadas por estas dos submaterias supone el 92,03 % (1.928 SyR del total de 2.095) que entran en este centro gestor. Como en ejercicios anteriores, son las submaterias con mayor importancia.





Si se desglosa esta información entre las dos submaterias resalta que el peso de aceras y calzadas es mayor (81,34%) respecto al de Alumbrado (10,69%), siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores.

- Otros.

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.

Entre ellas se encuentra, como submateria más relevante la que refleja la categoría de fuentes ornamentales incluida en las submaterias de Agua -Medio Ambiente- y Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- que acumula un 3,77%.

A partir de aquí, el resto de las submaterias no alcanzan el uno por ciento y las que mayor porcentaje tienen son la submateria Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- con un 0,86% y la de Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos que representa un 0,62% .

### Aceras y calzadas.

Como se ha visto, anteriormente, este tipo de SyR son las más numerosas y suelen comunicarse por la ciudadanía por el devenir diario en sus desplazamientos en la ciudad de Madrid o por las afecciones que se originan durante el desarrollo de las obras.

En ocasiones, al verse afectados al usar vehículos a motor, ya sea particulares o públicos, que detectan deficiencias en el asfalto o elementos de la calzada en mal estado. En otras ocasiones como viandantes que al desplazarse por las aceras se 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 las nuevas formas de desplazamiento que se han instalado en la ciudad como son las bicicletas o patinetes. Estos son solo alguno de los ejemplos que se trasladan por la ciudadanía de Madrid.

Unido a lo anterior, el desarrollo de obras por el Ayuntamiento de Madrid con incidencia sobre el viario público (aceras y calzadas) origina inconvenientes y molestias que sufre la ciudadanía durante su ejecución. Sin embargo, resulta imprescindible para una adecuada conservación y mantenimiento de la ciudad realizar estas intervenciones. Estas molestias son otro foco de generación de SyR.

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 escasa 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).
- ✓ 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.

### Alumbrado.

La relevancia en el devenir diario de la ciudadanía de un elemento tan importante como el alumbrado público propicia que esté se convierta en otro origen de presentación de SyR. Ello suscita la presentación de SyR que en ocasiones generan la paradoja de tener como objetivo pretensiones opuestas o antagónicas.

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.

En la misma línea se presenta 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 de aproximadamente 607 km<sup>2</sup>.

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<sub>2</sub> 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.

Como se apuntaba anteriormente, en este apartado se contienen submaterias con una incidencia porcentual muy inferior a la originada por las Aceras y calzadas / Alumbrado, sin embargo, también son de importancia.

Respecto a las Fuentes ornamentales, en síntesis, se refiere a reclamaciones relativas a su estado de conservación, deterioro, suciedad, exceso de ruido en su funcionamiento o que se encuentren vacías o sin uso.





En cuanto a las pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos. Fundamentalmente, las SyR en esta cuestión se refieren al estado de conservación o a cortes en accesos propiciados por las necesidades de intervención o conservación que imposibilitan el acceso a la ciudadanía. Generalmente, este tipo de infraestructuras están destinadas a facilitar la circulación más fluida y con itinerarios en menor tiempo lo que origina que cualquier intervención que imposibilita su uso genere insatisfacción. A pesar de que la finalidad sea que dichas infraestructuras queden en un mejor estado.

Este año también es reseñable las SyR acumuladas en la submateria Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-. Quizás responda a la imposibilidad de aparcar durante las labores de asfalto que tanto trastorno genera a la vecindad de la ciudad. Sin embargo, es que resulta imposible realizar los trabajos de fresado, asfalto y pintado de señalización sin prohibir el aparcamiento. Aunque siempre se intenta que dichas intervenciones se ejecuten en el menor tiempo posible, pero al ser los rendimientos distintos, en ocasiones es difícil coordinarlos.

El beneficio obtenido por la ciudadanía de Madrid es el gran resultado que se ha obtenido al haber desarrollado las mayores operaciones asfalto de la historia llegando a asfaltar más de 3.000 calles a lo largo de la legislatura.

Por último, reseñar que el resto de las materias que engloban las SyR de este centro directivo, tienen una incidencia puntual porque en el global no alcanzan ni un 1% de las recibidas, sin que esto sea óbice para un tratamiento adecuado y concienzudo a la hora de su análisis y respuesta.



Información de Firmantes del Documento





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

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 ingente 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 2022 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 trasladado 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 presupuestarios.

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.

### Externo

Ya se apuntó anteriormente, que las submaterias del sistema SyR con mayor incidencia en esta unidad gestora son: Aceras/Calzadas y Alumbrado que representan en conjunto el 92,03 en términos porcentuales.

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:

- En las políticas de conservación y mantenimiento que se tiene articulado a través de los contratos de gestión integral de conservación municipal en el pavimento (aceras y calzadas), así como alumbrado público.





La finalidad de estos contratos es tener en un adecuado estado de conservación y mantenimiento los pavimentos y alumbrado 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 contratos se da respuesta a las SyR que incorporan los ciudadanos relacionadas con la conservación y mantenimiento ordinario de pavimentos y alumbrado.

- En la 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 concurren 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.

Desde el inicio de la legislatura en 2019 las sucesivas Operaciones Asfalto anuales del Ayuntamiento de Madrid han renovado el asfalto de un total de 2.959 calles de la capital, un tercio del total. Esto supone una inversión de 189,7 millones de euros y la mejora de 12,1 millones de metros cuadrados.

Referido, exclusivamente, al marco de medidas ejecutadas durante el año 2022 se ha intervenido con el asfaltado de 1.119 calles, lo que supone una superficie de prácticamente cuatro millones de metros cuadrados y una inversión de 62,1 millones de euros.

- En la campaña anual del 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 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 tres últimas anualidades del Plan de Aceras y Accesibilidad 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023, el Ayuntamiento habrá intervenido en 1.025 calles de la capital con una inversión de casi 135,4 millones de euros.

- En el desarrollo de los 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 2022, el número de puntos de luz sustituidos introduciendo tecnología LED ha sido de 2.289, siguiendo una tendencia constante y permanente. No hay que olvidar que se conservan un total de 246.000 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.

#### 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.

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 2023 esta Unidad gestora seguirá trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020, y se ha continuado en los ejercicios sucesivos para la reducción de los tiempos de respuesta

Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.



18CFQAT1DDLEB5QA



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:
  - 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.
  - 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. -

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 2022 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 realizan 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.

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.

e) Obtención de datos. -

Mantener durante 2023 la acción iniciada en el ejercicio anterior de articular un sistema de contabilización de las SyR presentadas respecto a cuestiones pendiente de actuar en temáticas de:

- Accesibilidad
- Aceras
- Acondicionamiento
- Asfaltado
- Pavimentos en mal estado
- Remodelaciones de espacios





La finalidad es que al finalizar el ejercicio las ubicaciones afectadas por estas temáticas se trasladen a los departamentos correspondientes para la valoración de técnica de su posible inclusión en los proyectos a desarrollar en el ejercicio siguiente.

Objetivo: Intervención sobre zonas solicitadas por la ciudadanía.

Acciones:

- ✓ Control anual de localizaciones.
- ✓ Elaboración de listado.
- ✓ Traslado a Departamentos competentes.
- ✓ Valoración técnica de su inclusión en función de las prioridades y la disponibilidad presupuestaria.



Información de Firmantes del Documento





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2022 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.

En el ejercicio 2021 se mantuvo el objetivo del 10% en la reducción, siendo conscientes de las dificultades que conllevaba esta medida. Sin embargo, el resultado fue una subida del tiempo medio respuesta de un 10,73%.

Durante el ejercicio 2022 se continuó con el objetivo de una reducción del 10%. Finalizado el ejercicio se ha generado un ligero repunte del 1,74% que ha estabilizado los tiempos de respuesta, pero a la vista de las causas que se manifestaran a continuación, se considera que el resultado ha sido óptimo.

Analizadas las circunstancias que han incidido sobre este ligero repunte, se ha concluido que el problema se ha producido en materia de disponibilidad de recursos humanos, que ya se arrastraba desde el ejercicio 2021.

Los efectivos destinados a la gestión de las SyR (2) en este centro directivo se mantuvieron reducidos a una persona a lo largo de todo el 2022. A pesar de este escenario, con menos personal, se atiende un número similar de SyR y se ha estabilizado los tiempos de respuesta

En términos absolutos ese ligero repunte del plazo de contestación de las SyR desde su presentación se ha fijado en 26,28 días.

Se muestra la tendencia de los últimos años en la siguiente representación:





A pesar de lo apuntado, se mantiene el objetivo de reducir los tiempos en un 10%

- Expedientes finalizados fuera de plazo<sup>1</sup>.-

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 representa un 0,14 por ciento de las presentadas.

El objetivo fijado para la anualidad 2022 se mantuvo en el 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas. Toda vez que las presentadas en 2022 han sido un total de 2.095 SyR el resultado no debería haber sido mayor a 10,47 expedientes finalizados fuera de plazo.

El número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2022 han sido de 4 expediente que representan un 0,19 por ciento de las presentadas, cumpliendo con el objetivo marcado.

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.

<sup>1</sup> Nueva denominación de las Archivadas sin respuesta (ASR) desde julio de 2020.



18CFQAT1DDLEB5QA



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.

- 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 adecuadamente compartimentalizadas las temáticas sobre las que se interviene.

- Obtención de datos. -

A lo largo del presente ejercicio, cuando se va cerrando cada uno de los meses tras el paso de los dos meses máximos establecidos por la Ordenanza para dar respuesta, se elabora un documento en el que se contiene todas aquellas cuestiones que pasan a engrosar el catálogo de posibles intervenciones.

De este modo, se catalogan del modo que se relacionan a continuación:

- |                     |                              |
|---------------------|------------------------------|
| · Accesibilidad     | · Pavimentos en mal estado   |
| · Aceras            | · Remodelaciones de espacios |
| · Acondicionamiento |                              |
| · Asfaltado         |                              |

Posteriormente, se remite al Departamento correspondiente con la finalidad de que pasen a incorporarse a futuros proyectos, y así responder a la ciudadanía de las necesidades que nos trasladan a través de esta herramienta que son las SyR

DIRECTOR GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS

José Miguel Baena Rangel  
Firmado electrónicamente



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y  
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

---

#### Información de Firmantes del Documento

CATALINA BENNACEUR VINDEL - COORDINADORA GRAL DE PATRIMONIO, OBRAS Y EQUIPAMIENTOS  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2023 14:30:12  
CSV : 1S0VPJMM2BC86D1N



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 2022, 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 2022.

**Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

**Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

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.

MATERIA	SUBMATERIA	NÚMERO SOLICITUDES
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	17
Urbanismo	Patrimonio Municipal Suelo	7
	Arquitectura del espacio público	17
	Obras e Infraestructuras	32
Medio ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	2
	<b>Total</b>	<b>75</b>

Se han recibido un total de 75 solicitudes: 65 Reclamaciones (86,7 %) y 10 Sugerencias (13,3 %).

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de materia y submateria, se puede resumir que 54 solicitudes corresponden a molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, 10 solicitudes corresponden a la limpieza de parcelas y solares cuyo uso y mantenimiento es responsabilidad de esta Dirección General, 10 solicitudes proponen la construcción de nuevos equipamientos municipales o tratan sobre el programa de las nuevas construcciones, y por último, 1 solicitud trata sobre el mantenimiento de edificios adscritos a la Dirección General.

En el apartado de molestias en la ejecución de obras (54) las solicitudes se pueden agrupar en: 13 solicitudes por discrepancias con el diseño y/o acabados, 9 por molestias provocadas por ruido, 20 por la programación: fechas de ejecución, duración, etc. y 12 relativas de la ejecución material de los trabajos.



Analizando las sugerencias y reclamaciones recibidas por dependencias o centros específicos se pueden resumir en:

**CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES (49):** 7 solicitudes plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo o modificaciones sobre el programa de los mismos, 13 indican disconformidad por el diseño de las obras ejecutadas, 4 señalan molestias por ruido en la ejecución de las obras, 17 se refieren a la programación de las obras: fechas de ejecución, duración, etc. y, por último, 8 se refieren a la ejecución material de las obras.

**BIBLIOTECAS - CENTRO CULTURALES (6):** En 2 solicitudes indican molestias por ruido en la ejecución de las obras, en 2 plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo, y en otras 2 la causa es la programación de las obras: fechas de ejecución, duración, etc.

**ESCUELA INFANTIL (1):** En la solicitud plantean la disconformidad con algún aspecto de la ejecución material de la obra.

**CENTROS DE MAYORES Y DE SERVICIOS SOCIALES (5):** En 2 solicitudes indican molestias por ruido en la ejecución de las obras, otras 2 se refieren a la ejecución material de las obras y en 1 la causa es la programación de las obras: fechas de ejecución, duración, etc.

El resto de las solicitudes corresponden a solares (9) o edificios de uso diverso o sin uso específico en la actualidad (6).



Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Durante el año 2022 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 54 que suponen un 72,0 % del total. En todos estos casos, se ha transmitido la sugerencia o reclamación a las Direcciones Facultativas de las obras en ejecución y estas han dado las órdenes necesarias para la solución de los problemas.

Limpieza de solares y mantenimiento de edificios Ocupan la segunda causa de las solicitudes recibidas, en concreto 11, que suponen el 14,7 % 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.

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 programas por el Ayuntamiento de Madrid. Estas 10 sugerencias un 13,3 % del total.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Al igual que en años anteriores, al inicio del ejercicio 2022 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 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.



*Firmado electrónicamente*  
LA DIRECTORA GENERAL DE ARQUITECTURA Y  
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO  
P.S.: COORDINADORA GENERAL DE PATRIMONIO,  
OBRAS Y EQUIPAMIENTOS  
(Decreto de 24 de octubre de 2022, de la Delegada del  
Área de Gobierno de Obras y Equipamientos)

Catalina Bennaceur Vindel





# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E  
INFRAESTRUCTURAS

#### 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 08:40:56

CSV : 12RCSRMN9CA7MITJ



12RCSRMN9CA7MITJ

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

### 1.1. Clasificación de las SyR:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Arquitectura del espacio público - Urbanismo-	SIN CUMPLIMENTAR	2
	Mupis	6
	Carteles publicitarios	10
	Folletos	13
	Aseos públicos con publicidad	19
	Contenedores de pilas con publicidad	2
	Contenedores de vidrio con publicidad	1
	OTROS	3
	<b>Total</b>	<b>56</b>
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	SIN CUMPLIMENTAR	34
	Obras	220
	Plaza de España	66
	Accesibilidad espacios públicos	1
	OTROS	3
	<b>Total</b>	<b>324</b>
Control de la urbanización -Urbanismo-	Obras	41
	Proyectos de urbanización	1
	Obras Mahou-Calderón	2
	OTROS	5
	<b>Total</b>	<b>49</b>
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	SIN CUMPLIMENTAR	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	SIN CUMPLIMENTAR	8
	<b>Total</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>		<b>438</b>

En el marco de la organización prevista para el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos por Acuerdo adoptado en la sesión de 27 de junio del 2019 de Junta de Gobierno, corresponde a la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras, la ejecución de las competencias en materia de gestión de la urbanización, urbanización del espacio público, paisaje urbano y normalización de elementos de urbanización, y autorizaciones y concesiones de publicidad exterior.



## 1.2. Análisis cualitativo de las syr:

De entre las SyR recibidas en esta Dirección General que se enmarcan en el actual ámbito competencial de la misma, cabría tipificar entre las que tienen una cierta relevancia por su porcentaje en el total, o que han manifestado una variación cuantitativa importante, en las siguientes:

- Reclamaciones relacionadas con publicidad, por carteles, folletos o aseos públicos con publicidad.
- Quejas por molestias producidas por obras.

### Reclamaciones sobre publicidad:

Durante el año 2022 se ha manifestado un notable descenso en el número de reclamaciones conjuntas en materia de publicidad, ya sean éstas por carteles publicitarios, por folletos distribuidos por la calle o por estado y/o utilización de aseos públicos con publicidad, toda vez que se ha pasado de un global de 103 reclamaciones a 56, es decir, prácticamente la mitad. La reducción cuantitativa ha sido especialmente llamativa en el caso de los carteles y folletos entendiéndose que se debe a una disminución perceptible por los ciudadanos de los elementos que en el pasado han sido objeto de reproche que eran fundamentalmente los derivados de propaganda de contenido obsceno o que por su formato (folletos, octavillas, etc.) contribuyen a perjudicar la limpieza viaria. En el caso de las reclamaciones sobre aseos públicos, pese a que ha reducido el número de reclamaciones, se mantiene la tipología de las mismas, es decir, la mayor parte lo son solicitando la implantación de nuevas unidades en ubicaciones que actualmente carecen de ellas o denunciando problemas de funcionamiento o deficiente estado de mantenimiento y conservación de las instalaciones

### Quejas por molestias producidas por obras:

Al igual que en años anteriores, la realización de obras de gran impacto en el espacio público con afección de escala ciudad, así como el inicio de otras de carácter local, genera un número importante de reclamaciones de contenido diverso y comúnmente asociadas a las molestias que produce la ejecución de obras en el espacio público. No obstante, en el año 2022 se han recibido un número superior de sugerencias y reclamaciones que el correspondiente al año 2021 (aproximadamente un 19%), probablemente debido a que, si bien el número de obras de iniciativa pública que se ha mantenido en este año es equivalente al del anterior, la relevancia y ámbito superficial ha sido apreciablemente mayor, con lo que la población afectada por dichas obras también se ha incrementado.

Estás reclamaciones, de carácter recurrente, suelen provenir de las incomodidades causadas por aspectos no previstos como una mayor ocupación de las obras sobre la inicialmente considerada, o la realización de actividades diferentes a las comunes, al menos en ámbitos de gran densidad residencial o de exposición pública y afección masiva.





Asimismo, resultan inevitables las contrariedades derivadas de la generación de ruido, la producción de polvo en suspensión, las incomodidades por nuevos itinerarios peatonales o la supresión temporal o definitiva de plazas de aparcamiento.

Estos argumentos explican la cuantía de sugerencias y reclamaciones relativas a las obras de urbanización y de infraestructuras dirigidas en el año por esta Dirección General.

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 estas, también se ha puesto de manifiesto un aumento de las sugerencias y reclamaciones recibidas habiéndose prácticamente duplicado. La interpretación que se hace de este incremento deriva de la recepción y puesta en servicio en todo o en parte de alguno de los ámbitos urbanísticos de afección a una población más numerosa como son Valdebebas, El Cañaveral, o Mahou-Calderón, en las que los nuevos usuarios perciben aspectos mejorables normalmente motivados por una utilización que no puede realizarse en la totalidad del ámbito, ya sea por interferencias con otras fase del mismo u otros ámbitos aún en ejecución, ya sea por disfunciones ocasionadas por algún desperfecto percibido.

De la misma manera, se ha generado un buen número de reclamaciones por la amplificación en la intensidad de la ejecución de las obras en los desarrollos del Sureste como son, Ahijones, Berrocales, Valdecarros y Los Cerros, que obviamente producen las incomodidades lógicas de las obras de esta tipología y magnitud, tales como ruidos, mayor intensidad de tráfico de camiones y maquinaria, proliferación de desvíos provisionales etc.



Información de Firmantes del Documento





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

La Dirección General ha fijado como objetivo fundamental en la operativa diaria, la eliminación o al menos la reducción en la medida de lo posible de las causas que motivan la presentación de reclamaciones. En ese sentido, las actuaciones llevadas a cabo han consistido, por una parte, en analizar las quejas recibidas, extrayendo de ese análisis las medidas que pueden redundar en unas mejores prestaciones a los ciudadanos, la minoración de los motivos de incomodidad y desagrado a la comunidad, y, por otra parte, en progresar en la comunicación con los vecinos, la provisión de información adecuada y la participación de la ciudadanía en los aspectos que le son de interés.

### 2.1. Mejora de las actuaciones propias de la Dirección General

El análisis de las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2022 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.

Si bien una mayor dotación de medios humanos, materiales y presupuestarios permitiría la mejora en el servicio, las actuaciones de la Dirección General enfocadas a la reducción de incomodidades han tenido varios ejes prioritarios como son, los tendentes a un seguimiento más activo en el control del contrato de publicidad exterior y conminando a las empresas constructoras de las obras en el espacio público, sobre los aspectos reductores de las molestias que se ocasionan a través de la dirección facultativa o inspección, en su caso.

### 2.2. Avance en la información proporcionada

Se ha puesto de manifiesto que la tenencia por parte de los ciudadanos de una información deficiente tanto de las competencias municipales como de las responsabilidades asignables al Ayuntamiento y de las actuaciones que se llevan a cabo y el alcance de éstas. Esto motiva buena parte de las causas que generan la presentación de sugerencias y reclamaciones. Por ello, esta Dirección General ha procurado que en todas sus intervenciones que se proporcione la información necesaria y suficiente a los vecinos para que puedan identificar al órgano promotor y, dispongan de las referencias y datos que puntualicen la actuación realizada y las condiciones que conlleva.



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.



Información de Firmantes del Documento



JOSE LUIS INFANZON PRIORE - DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E  
INFRAESTRUCTURAS  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 08:40:56

CSV : 12RCSR MN9CA7MITJ





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

La cifra de SyR recibidas en la Dirección General en el año 2022 es similar a la tramitada en el año anterior, con un ligero repunte derivado del inicio de un buen número de obras de escala ciudad, no obstante, en el presente se ha constatado una mayor concisión en las reclamaciones lo cual ha permitido que tanto las respuestas como las actuaciones que las subsanan sean más eficaces. Este hecho no evita que se deba perseverar en la provisión de información en cuanto a competencias y atribuciones municipales a la ciudadanía, en aras de que ésta pueda dirigir correctamente sus proposiciones y con ello evitar que se defrauden expectativas.

*Firmado electrónicamente*

EL DIRECTOR GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO,  
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

José Luis Infanzón Priore



#### Información de Firmantes del Documento





# **DISTRITOS**

# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

### COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

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 2022, 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

#### Información de Firmantes del Documento



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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA

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 25 de julio de 2019 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 2022.

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 viene haciendo un seguimiento continuado de las incidencias que se producen en los distintos Servicios, Departamentos, Unidades y Dependencias del distrito, así como otras correspondientes a emplazamientos exteriores, al objeto de las subsanaciones de las deficiencias observadas y mejoras en atención a la ciudadanía.

#### TOTAL RECLAMACIONES EN EL DISTRITO:

Tipo Procedimiento	Estado	TERMINADO				Total
	Subestado	Sin datos de contacto	Contestada	No admitida	Total	Número Solicitudes
		Número Solicitudes		Número Solicitudes		
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	0	85	4	89	89
	Reclamación	1	577	39	617	617
	Felicitación	0	39	0	39	39
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>701</b>	<b>43</b>	<b>745</b>	<b>745</b>
Petición de Información	Petición información	0	3	0	3	3
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>704</b>	<b>43</b>	<b>748</b>	<b>748</b>



### MEDIA DE DÍAS DE TRAMITACIÓN:

Tipo Procedimiento	Número Expedientes	Tiempo en Registro	Media Tiempo en Registro	Media Tiempo Asignación	Media Tiempo en Unidad Resolutoria	Media de Días Hábiles Tramitación	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia y Reclamación General	744	734,47	0,99	6,82	10,30	14,26	17,12
	<b>744</b>	<b>734,47</b>	<b>0,99</b>	<b>6,82</b>	<b>10,30</b>	<b>14,26</b>	<b>17,12</b>
Petición de Información	3	11,23	3,74	10,23	8,70	16,33	18,93
	<b>3</b>	<b>11,23</b>	<b>3,74</b>	<b>10,23</b>	<b>8,70</b>	<b>16,33</b>	<b>18,93</b>
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>745,71</b>	<b>1,00</b>	<b>6,83</b>	<b>10,30</b>	<b>14,27</b>	<b>17,13</b>

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:

- 502/2022/94158 petición de información sobre ayudas al alquiler.
- 502/2022/83386 petición de dotación de servicios en entorno de Méndez Álvaro.
- 502/2022/14573 Respuesta sobre retirada de bionda en Paseo de Yeserías.
- 502/2022/11464 solicitud de equipamientos públicos uso dotacional (centro salud, colegio) / se le facilita enlaces a Comunidad de Madrid..
- 502/2022/25160 respuesta informativa a reclamación sobre operación asfalto en distrito de Arganzuela.
- 502/2022/94158 reclamación sobre estado de limpieza de escalera de acceso a Estación de Atocha en lateral calle Méndez Álvaro. (No competencia del distrito, facilitando datos de ADIF al solicitante).
- 502/2022/48101. 502/2022/39974. 502/2022/28092, 502/2022/13953 varias reclamaciones sobre molestias por ruidos de actividades en Auditorio Parque Tierno Galván.
- 502/2022/25250 respuesta sobre obras acondicionamiento viario y reducción de plazas de aparcamiento.
- 502/2022/01596 Sobre ocupación temporal plazas de aparcamiento por terrazas e inspecciones de policía municipal y servicios técnicos de inspección del distrito.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023

La atención de las deficiencias producidas en los distintos servicios del distrito se detalla en lo reseñado por los mismos en el presente informe.

Se ha dado conocimiento a distintos departamentos del distrito, según contenido que les afecte, de respuestas de SyR recibidas del Departamento de Coordinaciones Sectoriales. Subdirección General de Coordinación Técnica de los Distritos. Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, al objeto de ser tenidas en cuenta para la mejora de los servicios.

Seguimiento continuado de las respuestas de los informes SyR para reducción de plazos en contestación a los ciudadanos.



Incidir en el seguimiento por los Servicios, Unidades y Departamentos del Distrito del mejor cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en las Cartas de Servicios, así como las disposiciones de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

Trasladada a los Servicios y Departamentos del distrito, comunicación sobre publicación de CARTA DE SERVICIOS Y QR DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Remitida propuesta de 18.02.2022 a Departamento de Sugerencias y Reclamaciones para actualización/ modificaciones de dependencias del distrito.

Mantenida reunión de seguimiento de la gestión de las sugerencias y reclamaciones que fue organizada por AGV SG Calidad y Evaluación (08,06.2022).

### **3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022**

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022, corresponde la valoración de estas de forma satisfactoria, continuando con un seguimiento pormenorizado de las reclamaciones recibidas para mejoras en la calidad y atención de los servicios del distrito.

## **OFICINA AUXILIAR SECRETARÍA DEL DISTRITO DE ARGANZUELA**

### **1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.**

Durante el 2022, la Oficina de Secretaría del Distrito de Arganzuela ha informado SyR por los siguientes motivos:

SYR 502/2022/63030: incumplimiento del horario de apertura de la zona verde sita en la calle Concejal Benito Martín Lozano, ubicada entre dos urbanizaciones.

SYR 502/2022/81478: en el barrio de Metales hay multitud de terrazas, con instalaciones metálicas fijas, ancladas al suelo, entorpeciendo el paso a personas con movilidad reducida.

SYR 502/2022/84283: una ciudadana intentaba localizar un documento cuyo CSV parece que no era posible visualizar el CSV. Se trataba de una Licencia de Primera Ocupación y funcionamiento firmada electrónicamente y cuyo CSV sólo era visible para los trabajadores municipales. Por ello solicitaba algún documento o certificado con CSV válido.

### **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

SYR 502/2022/63030 Sobre incumplimiento del horario de apertura de la zona verde sita en la calle Concejal Benito Martín Lozano. La zona verde situada en la Calle Concejal Benito



Martín Lozano se mantuvo cerrada durante el día 26 de agosto siguiendo instrucciones del servicio de Vigilancia Móvil encargado de la apertura y cierre del recinto. El inspector de policía había recibido la comunicación de Policía Municipal de Madrid sobre la necesidad de cerrar una relación de parques, a causa de una alerta por fuertes vientos.

SYR 502/2022/81478 Sobre la multitud de terrazas, con instalaciones metálicas fijas, ancladas al suelo. Se le aconseja que cuando cualquier persona observe que la extensión de una terraza impide el tránsito de personas, máxime cuando se trate de personas con movilidad reducida, invidentes u otras circunstancias similares, llamen en ese momento a Policía Municipal para que a la mayor brevedad posible acudan al establecimiento de que se trate y se verifique en ese momento si se ajusta a lo establecido en la autorización, y en caso contrario, la propia Policía podría instar al titular del establecimiento para que respete las condiciones impuestas.

SYR 502/2022/84283 Sobre CSV no visible en documento firmado electrónicamente. Se solucionó a través de la aplicación "VALIDe" (Validación de firmas y certificados on line) y emitiendo posteriormente un certificado de validez del CSV de la firma del documento. También se comunicó a los funcionarios la forma en la que se debe proceder en el caso de que se trate de documentos firmados electrónicamente y que deban ser remitidos a los ciudadanos, para que puedan comprobar la validez del CSV.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

A raíz de las SyR recibidas, 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 2022.

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, etc.

### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 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. Por ello, no resulta necesario adoptar medidas de mejora al respecto, ya que, como se ha indicado, se trata de situaciones concretas e individuales que son objeto de reclamación, y la contestación a las mismas en muchas ocasiones se limita a informar que cumple con la normativa, y por tanto, no precisa de intervención municipal. Como consecuencia de lo anterior, no ha sido necesario diseñar ninguna medida o acción en este sentido para implantar en 2022.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

## SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Durante el año 2022, 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.):

- 502/2022/92864, 502/2022/04679, 502/2022/04757, 502/2022/05586, 502/2022/19589, 502/2022/25998, 502/2022/29332, 502/2022/33874, 502/2022/54173, 502/2022/72046, 502/2022/95321 Reservas bicicletas/motocicletas en varios emplazamientos del distrito
- 502/2022/07392: posibilidad de aparcar en zona reservada a vehículos oficiales durante la ejecución de las obras de acondicionamiento del edificio de policía de la calle Plomo

#### Disminución de plazas de aparcamiento por obras, terrazas, rodajes, peatonalización de calles, instalación de plazas de movilidad reducida

- 502/2022/22036, 502/2022/21642, 502/2022/20818, 502/2022/20552, 502/2022/11169, 502/2022/19413, 502/2022/17698, 502/2022/30850, 502/2022/41828, 502/2022/54960, 502/2022/67027; 502/2022/75529, 502/2022/84106, 502/2022/86718; 502/2022/96449

#### Reclamaciones por instalación de terrazas en bandas de estacionamiento

- 502/2022/00027, 502/2022/07102, 502/2022/11123

#### Incumplimientos de la autorización de terrazas autorizadas: horario, superficie, mobiliario, ruido, etc.

- 502/2022/14523, 502/2022/14522, 502/2022/16919



Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:

- 502/2022/16776, 502/2022/37790 : solicitud inspección y supresión

Reclamaciones por la ejecución de obras de conservación de vía pública y sugerencias:

- 502/2022/24444 (peatonalización entorno Mercado Guillermo de Osma)
- 502/2022/34740, 502/2022/40051: solicitud de recogida de elementos de obra abandonados en vía pública
- 502/2022/54098, 502/2022/61130, 502/2022/61825, 502/2022/63110, 502/2022/60161, 502/2022/74698: obras ejecutadas en la calle Peñuelas
- 502/2022/54165, 502/2022/71388, 502/2022/78330, 502/2022/96549: obras ejecutadas en calle Juan de Vera
- 502/2022/68718, 502/2022/68727, 502/2022/68736, 502/2022/68737, 502/2022/38738, 502/2022/62996, 502/2022/68740, 502/2022/68790, 502/2022/69072, 502/2022/69191, 502/2022/68891, 502/2022/66092, 502/2022/77074, 502/2022/75190, 502/2022/86910, 502/2022/90227, 502/2022/88653, 502/2022/86909, 502/2022/86905, 502/2022/97368, 502/2022/90576, 502/2022/97345, 502/2022/86679, 502/2022/91606, 502/2022/92299, 502/2022/94160, 502/2022/97330, 502/2022/97345, 502/2022/97346, 502/2022/97351, 502/2022/97355, 502/2022/97360, 502/2022/97364, 502/2022/97367, 502/2022/97368, 502/2022/97385, 502/2022/97400, 502/2022/97442, 502/2022/97454, 97492, 91605 : obras ejecutadas en la Plaza Luca de Tena
- 502/2022/69616, 502/2022/76625, 502/2022/80512, 502/2022/76575: obras ejecutadas en la calle Ciudad Real
- 502/2022/69164: obras de conservación del antiguo Cine Candilejas
- 502/2022/71658: obras ejecutadas en calle Amaltea
- 502/2022/73653: obras ejecutadas en Parque Jardín Párroco
- 502/2022/75618, 502/2022/77924, 502/2022/79979, 502/2022/94010: obras ejecutadas en calle Valdelaguna
- 502/2022/78127: sugerencia sobre señalización calle Batalla del Salado
- 502/2022/30072: sugerencia instalación columpios cubiertos en área infantil Párroco Eusebio Cuenca
- 502/2022/5581: sugerencia sobre la plantación de arbolado en la calle Peñuelas en la entrada al CEIP San Eugenio y San Isidro
- 502/2022/17637: sugerencia de instalación de columpios adaptados en las obras que se pretendan ejecutar en las áreas infantiles del Distrito

Instalaciones Deportivas Básicas: alumbrado, horario de funcionamiento y estado de conservación o mantenimiento.

- 502/2022/62289: IDM Arganda
- 502/2022/67967, 502/2022/69764, 502/2022/69450, 502/2022/69438, 502/2022/69437, 502/2022/69431, 502/2022/69454, 502/2022/77942, 502/2022/77054: IDME Arganzuela (Campo de Fútbol Madrid Río)
- 502/2022/54619: IDME Dr. Vallejo Nájera-Botas
- 502/2022/33034: IDME EROS
- 502/2022/59855, 502/2022/62561, 502/2022/59796. IDME Jardín Papelera Peninsular
- 502/2022/32665, 502/2022/33279, 502/2022/52454, 502/2022/51948, 502/2022/67100: IDME Juan de Vera

Información de Firmantes del Documento



- 502/2022/05799, 502/2022/18542, 502/2022/24210, 502/2022/29093, 502/2022/33267, 502/2022/29093: IDME Puerto de Béjar
- 502/2022/63368: IDME Ricardo Damas
- 502/2022/48009, 502/2022/42907: IDME Arganzuela (Pista Skate M-Río)
- 502/2022/47222: IDME Valdelasierra
- 502/2022/04738 y 502/2022/48032: varias IDBs
- 502/2022/59972: sugerencia sobre iluminación de IDME jardín Papelera Peninsular
- 502/2022/09425: sugerencia sobre la iluminación en las IDME del Distrito

#### Centros Deportivos Municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.

- 503/2022/00921, 502/2022/97438: CDM Arganzuela " La Fundi"
- 502/2022/12546: sugerencia sobre conservación muro perimetral CDM Peñuelas

#### Centros Educativos: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento

- 502/2022/82698, 502/2022/82658, 502/2022/82653, 502/2022/82548: CEIP Miguel de Unamuno
- 502/2022/80945: Instalación de cámaras de seguridad en CEIP Tirso de Molina

#### Edificios municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento:

- 502/2022/58124: EP Casa del Reloj
- 502/2022/77472, 503/2022/02346: EP Biblioteca Pío Baroja
- 502/2022/87254: CDI Arganzuela
- 502/2022/84070: Centro Cultural Casa del Reloj
- 502/2022/95983, 502/2022/88139, 502/2022/92684: Salas de Estudio
- 502/2022/30675, 502/2022/52622: sugerencia limpieza EP Casa del Reloj
- 502/2022/88139: sugerencia nivel confort Salas de Lectura

#### Auditorio Parque Enrique Tierno Galván: reclamación por eventos realizados

- 502/2021/39367: reclamación por evento Brunch

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

#### Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida

Durante el año 2022, 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.

**Ocupación temporal de las plazas de aparcamiento por las terrazas de bares y restaurantes: se les informa a los ciudadanos que la vigencia de las autorizaciones son hasta el año 2023, tal como se regula en la vigente Ordenanza de Terrazas, tras lo cual se recuperarán las bandas de estacionamiento ocupadas.**

La vigente Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración contempla la necesidad de armonizar usos e intereses de distinta naturaleza, y viene determinada por tres objetivos prioritarios, dinamizar, simplificar y facilitar. Pretende compaginar el uso de actividades económicas privadas en la vía pública con el resto de usos compatibles. Por ello, aunque se trata de favorecer la instalación de terrazas en la ciudad de Madrid fijando procedimientos y condiciones técnicas claras y sencillas, se vela por el interés general con carácter primordial, porque el paisaje urbano de la ciudad mantenga equilibrio y armonía, respetando los derechos de los viandantes, los consumidores y la seguridad de las instalaciones. El título I regula el régimen de instalación de terrazas, las condiciones técnicas, el procedimiento administrativo para su autorización y su régimen jurídico. Asimismo, indicarle que la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, como órgano competente para coordinar las actuaciones que se realicen en aplicación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración de 30 de julio de 2013, adoptó el pasado 14 de mayo de 2020 la Resolución N° 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID 19, modificada en las sesiones celebradas por la Comisión de fechas 11/06/20, 25/06/20, 10/09/20, 17/12/20 y 28/12/2021

El punto 3 de la Resolución de 14 de mayo, referente a los "Criterios interpretativos", establecía la posibilidad de la ocupación de terrazas en bandas de estacionamiento.

Recientemente, se ha aprobado 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 (BOAM 31/01/2022) que señala lo siguiente en relación a las terrazas en banda de estacionamiento autorizadas al amparo de la resolución 51:

#### Preámbulo

*La Ordenanza de terrazas y quioscos de hostelería y restauración, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 30 de julio de 2013, vino a sustituir a la Ordenanza Reguladora de las Terrazas de Veladores y Quioscos de Hostelería de 21 de diciembre de 2006, fundamentalmente como consecuencia de la necesidad de adaptar la regulación existente en esta materia a la política de la Unión Europea de supresión de obstáculos a la libre circulación de los servicios y a la libertad de establecimiento de los prestadores de servicios, y a la demanda ciudadana derivada de las limitaciones impuestas al consumo de tabaco en el interior de establecimientos de hostelería.*



Su objetivo principal fue favorecer la instalación de terrazas, a la par que velar por el equilibrio y armonía de la ciudad de Madrid, tratando de respetar los derechos de los viandantes, los consumidores, los vecinos y la seguridad de las instalaciones.

Desde su entrada en vigor, el desarrollo de la actividad hostelera en terrazas y quioscos de hostelería y restauración ha ido aumentando hasta convertirse en un importante factor de impulso económico de la ciudad y del ocio de sus vecinos y visitantes, especialmente en los últimos años, en los que se ha producido un incremento notable de la demanda para la autorización de este tipo de instalaciones, tanto por los titulares de los establecimientos del sector, como por los clientes.

Esta creciente demanda se ha visto impulsada por un cambio radical en los hábitos de ocio y de consumo a raíz de que se declarara la situación de pandemia internacional por covid-19, desde la que se han sucedido las restricciones en este y otros ámbitos para hacer frente a la crisis sanitaria, lo que se ha traducido en una necesidad de trasladar durante todo este tiempo las zonas de ocio y de consumo al espacio público exterior.

A estos factores se ha unido una mejora de la oferta de las propias instalaciones y las posibilidades de incorporar elementos de confort, acondicionamiento y ornato de las terrazas. La simplificación que conllevó la vigente ordenanza, la adaptación de las terrazas preexistentes y las medidas de flexibilización adoptadas en este ámbito durante la crisis sanitaria, han generado paulatinamente una presión en el espacio público que debe conciliarse con otros intereses.

En este sentido, resulta especialmente relevante la necesidad de incluir en la ordenación municipal las exigencias que impone la normativa sobre accesibilidad universal, la protección del patrimonio y las mayores exigencias medioambientales, especialmente en materia de contaminación acústica, así como el respeto a los intereses vecinales, como el derecho al descanso y a disponer de un espacio público ordenado y limpio.

Por otra parte, la disposición adicional primera de la Ordenanza de terrazas y quioscos de hostelería y restauración preveía la creación de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, que tuvo lugar por Decreto de 27 de noviembre de 2013, actualizado por Decreto de 2 de junio de 2016, entre cuyas funciones están las de coordinar las actuaciones comunes que se realicen para desarrollar la aplicación de la ordenanza, y fijar los criterios interpretativos que puedan plantearse en este ámbito.

Desde la aprobación de la vigente Ordenanza, y especialmente en los últimos años, esta Comisión ha adoptado numerosos criterios interpretativos que es preciso incorporar a ella para lograr un régimen jurídico de terrazas y quioscos de hostelería cierto y transparente, que proporcione a este ámbito de actividad una aplicación efectiva y una mayor seguridad jurídica.

En este contexto, esta modificación tiene por objeto reforzar la seguridad jurídica y dotar a la normativa de una mayor 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.

Disposición transitoria primera. Condiciones de las terrazas instaladas en bandas de estacionamiento.

1. Las terrazas que a la entrada en vigor de esta ordenanza estén instaladas en bandas de estacionamiento al amparo de la resolución 51, de 14 de mayo de 2020, de la Comisión de



Terrazas de Hostelería y Restauración, 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 siguientes condiciones:

- a) El funcionamiento queda limitado hasta las 24:00 horas.
- b) El régimen aplicable durante el período indicado será, en su caso, el previsto en el acuerdo del órgano competente de aprobación de la ordenación conjunta que les afecte que deberá establecer las condiciones relativas a esta clase de terrazas dentro de las previstas en el art. 26 quinquies.
- c) La visibilidad de las barreras delimitadoras de estas terrazas debe quedar asegurada, a cuyo efecto se marcarán en toda su longitud con cinta o reflectores retrorreflectantes de alta intensidad.

2. Quedan excepcionadas de lo dispuesto en el primer apartado:

- a) Las que a la entrada en vigor de esta 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.
- b) Las que a la entrada en vigor de esta ordenanza y una vez se hayan extinguido las restricciones de aforo de establecimientos de hostelería y restauración acordadas por la autoridad sanitaria estén incluidas en una ZAP, no se encuentren en zona saturada y se encuentren en tramos de calle ocupados por terrazas en más de un 40%. En este supuesto, las autorizaciones 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.

#### Autorizaciones de Terrazas

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.

#### Ocupación de plazas de estacionamiento por la realización de obras: se les informa de la necesidad de dichas obras, su temporalidad y posterior mejora de la vía pública:

Las obras que se realizan en el Distrito de Arganzuela mejoran la vía pública en aspectos tan diversos como la movilidad, accesibilidad y seguridad.

Desde esta Junta Municipal se es consciente del detrimento que ocasiona la no disponibilidad del espacio a los vecinos y se trabaja con la mayor celeridad factible, sin menoscabo del cumplimiento de la normativa vigente en Seguridad y Salud, con el objetivo de recibir las obras y ponerlas en servicio y a disposición de la ciudadanía a la mayor brevedad posible.

Toda obra conlleva un determinado tiempo sin hacer uso de la zona. Sin embargo, una vez finalizadas las mismas, la ciudadanía disfrutará de un espacio público más accesible y usable, así como en mejores de condiciones de seguridad, funcionamiento y conservación.

#### Reducción de las plazas de estacionamiento por el ensanchamiento de aceras, mejora de cruces peatonales y peatonalización de vías: se les informa a los ciudadanos del Plan de Movilidad Sostenible y la gestión de los aparcamientos en base a criterios de sostenibilidad

La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 10 de febrero de 2022, ha acordado aprobar inicialmente el Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360. Igualmente ha



acordado la apertura de un período de información pública durante un plazo de treinta días naturales. Este acuerdo ha sido publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el día 18 de febrero de 2022, por lo que el plazo para presentar alegaciones finaliza el 21 de marzo de 2022.

**El Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360** da continuidad a la Estrategia Ambiental Madrid 360, que fue presentada en septiembre de 2019; concretando, completando y desarrollando las actuaciones en materia de movilidad que ésta incluye. Este desarrollo y ampliación de medidas representa la garantía del cumplimiento de los indicadores medioambientales de referencia, determinando menores niveles de congestión urbana y, por ende, propiciando en la ciudad elevados niveles de eficiencia económica, social y de calidad de vida, desde su sistema de movilidad.

Asimismo, recoge todas las medidas y propuestas referentes a la movilidad que contienen los Acuerdos de la Villa aprobados por unanimidad de todos los grupos políticos por el Pleno en julio de 2020.

Así, el Plan de Movilidad Sostenible de Madrid 360 se configura como un instrumento fundamental para conseguir un sistema de movilidad más sostenible, saludable, seguro y eficiente (Smart), en base a implementar las oportunas actuaciones que mejoren las disfunciones y deseconomías derivadas de los desplazamientos de personas y mercancías en la ciudad de Madrid. La planificación continuada en este plan descansa en el seguimiento y el análisis, a lo largo del tiempo de su vigencia, de los indicadores que permitan certificar o no el acercamiento a los objetivos propuestos, y, en caso negativo, establecer las medidas correctoras pertinentes.

El **objetivo del Plan** es alcanzar una movilidad segura, saludable, sostenible y eficiente (Smart). Estos propósitos están vinculados, principalmente a la seguridad vial, calidad del aire o reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y los ejes estratégicos que se proyectan para alcanzar éstos, están constituidos por la priorización de modos, siendo el peatón el modo universal y prioritario.

Dentro de las actividades previstas, los ejes estratégicos son:

- por un mejor y más transporte público;
- la mejora de las infraestructuras de transporte;
- la promoción de la movilidad activa, a pie y en bicicleta;
- la gestión de los aparcamientos en base a criterios de sostenibilidad;
- facilitar la integración modal a través de la micro movilidad y la intermodalidad;
- estimular el cambio del parque circulante hacia vehículos menos contaminantes;
- promover el cambio tecnológico y la optimización de la distribución urbana de mercancías;
- la aplicación de elementos tecnológicos y logísticos innovadores para optimizar los servicios de movilidad;
- avanzar hacia una movilidad segura;
- incentivar una movilidad responsable mediante la educación, la información y la gobernanza.

### **Gestionar el aparcamiento en base a criterios de sostenibilidad**

La gestión estratégica del aparcamiento deviene en instrumento fundamental para gestionar la distribución modal del sistema de movilidad. Así, en el origen del viaje desde



el estacionamiento residencial de vehículos privados motorizados, en el itinerario incentivando el cambio modal y disuadiendo el estacionamiento irregular, y, en destino, facilitando, dificultando o impidiendo el estacionamiento de vehículos en función de lo esencial que sea el desplazamiento (recordemos, si no tiene alternativa, el viaje en coche es muy esencial, si la tiene, nada esencial).

Para atender al origen del viaje en coche se plantea continuar con el programa PAR, prácticamente estancado desde la última crisis económica.

Por lo que se refiere al aparcamiento en destino, el salto que supone la implantación de una regulación del estacionamiento fuera de la M-30 propiciará la "bunquerización" de las plazas de aparcamiento en calzada para el residente, y, el desvío hacia el transporte público de una parte de los desplazamientos que, en el momento actual, realizan en coche.

- **Ampliación del Programa de Aparcamientos Residenciales (PAR) y Mixtos**

Objetivos

- Recuperar espacio público para el ciudadano
- Disminuir el uso del coche
- Fomentar la electrificación del parque de vehículos

Acciones:

- Acción 37. Ampliar el Programa de Aparcamientos Residenciales (PAR)
- Acción 38. Implantar nuevas políticas tarifarias destinadas al residente en los PAR y aparcamientos municipales
- 

- **Optimización del programa SER**

a) Objetivos

- Reducir aparcamiento en destino
- Mejorar el aparcamiento para residentes
- Reducir el uso del vehículo privado motorizado
- Reducir emisiones y gasto energético

Acciones:

- Acción 39. Estudiar la ampliación del SER
- Acción 40. Revisar el SER: tarificación y duraciones máximas

El documento completo del Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360 se puede consultar en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

**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.



### 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

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento de la vía pública, como inversiones desde la Junta del Distrito de Arganzuela se han ejecutado distintas actuaciones de acondicionamiento y mejora de la vía pública:

- Proyecto de adecuación de la Plaza Calla Canarias esquina con Paseo de las Delicias
- Proyecto de adecuación de la Plaza Luca de Tena nº 2 a 8
- Proyecto de mejora de la accesibilidad y seguridad peatonal en el entorno de los Colegios San Eugenio y San Isidro y Nuestra Señora de las Delicias
- Proyecto de mejora de la accesibilidad y seguridad peatonal en calles Puerto de la Cruz Verde, Jemenuño, Santa María Real de Nieva y otras
- Proyecto de mejora de la accesibilidad de la Plaza Casar de Cáceres y calle Juan de Vera entre el Paseo de las Delicias y calle Juana Doña
- Proyecto de mejora de la accesibilidad del Parque Jardín Párroco Sánchez Cámara
- Proyecto de Adecuación y mejora de la accesibilidad del parque en el entono del Frontón de Pirámides
- Proyecto de mejora de la accesibilidad de la calle Ciudad Real nº 28 al 36
- Proyecto de mejora de la accesibilidad y seguridad peatonal en entorno del IES Antonio Fraguas "Forges", calle Valdelaguna y otras

### 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.

El operario encargado del cierre y apertura de las pistas sigue un orden establecido, de tal forma que el uso de las instalaciones sea desde las 10 horas siendo el cierre completo de todas las instalaciones.

El modo de proceder es dar aviso a la empresa de mantenimiento para que compruebe las reclamaciones sobre el horario y las posibles causas del incumplimiento, para que se tome las medidas oportunas para su resolución.

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. El año pasado se ejecutó la siguiente obra de inversión:

Proyecto de acometida de agua a la IDME Skate Madrid Río y Campo de Fútbol Madrid Río



### 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.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2022, se han realizado diversas inversiones en los Centros Deportivos Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

- Proyecto de mejora de instalaciones eléctricas e instalaciones de protección contra incendios y obras de conservación en Centros Deportivos en el Distrito de Arganzuela
- Obras de reacondicionamiento de huerto urbano y acondicionamiento de superficie para colocación de Cubogym en el CDM Marques de Samaranch
- Proyecto de obras de acondicionamiento de superficie para colocación de cubogym en CDM La Fundi
- Proyecto de obras de conservación, reparación de daños y mantenimiento en CDM Marques de Samaranch
- Proyecto de obras de adecuación de instalaciones a normativa incendios y de eficiencia energética, mejoras en cerramiento perimetral e interior en instalación deportiva Campo de fútbol Parque de la Arganzuela
- Proyecto de mejora de eficiencia energética por sustitución de filtros, mejora de habitabilidad en vestuarios e impermeabilización en el Centro Dotacional Integrado

### Centros Educativos (CEIP, Escuelas Infantiles y Escuela de Música):

El uso continuado de los Centros Educativos exige continuas y repetitivas labores de mantenimiento y conservación de las instalaciones de manera periódica con objeto de dar el servicio adecuado a las distintas necesidades de las personas usuarias.

De manera continua 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 2022:

- Proyecto de mejora de instalaciones eléctrica e instalaciones de protección contra incendios y obras de conservación en Centros Educativos en el Distrito de Arganzuela
- Proyecto de mejora de instalaciones eléctricas, instalaciones de protección contra incendios y obras de conservación en CEIP Joaquín Costa y CEIP Menéndez Pelayo
- Proyecto de mejora de valla separadora en patio infantil y acceso a centro en la Escuela Infantil El Barberillo de Lavapies



- Proyecto de mejora de eficiencia energética en máquinas de aire acondicionado, mejora de pavimento de patio y mejora de cerramiento de aula de psicomotricidad en Escuela Infantil El Bosque
- Proyecto de mejora de eficiencia energética en máquinas de aire acondicionado y caldera, mejora de acabado en cerramiento exterior y cubierta de planta primera e instalación de intercomunicadores en la Escuela Infantil el Alba
- Proyecto de obras de conservación, reparación de daños, mantenimiento y mejora en materia de autoprotección en CEIP Plácido Domingo
- Proyecto de obras de conservación, reparación de daños, mantenimiento y mejora de eficiencia energética en El La Melonera
- Proyecto de obras de conservación, reparación de daños, mantenimiento y mejora de eficiencia energética en CEIP Tirso de Molina
- Proyecto de subsanación de instalaciones eléctricas en Escuela de Música Almudena Cano

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 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.

Sumado a la labor de conservación y mantenimiento, durante el año 2022, se han realizado diversas inversiones en los Edificios Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

- Proyecto de mejora de instalaciones eléctricas e instalaciones de protección contra incendios y obras de conservación en edificios municipales en el Distrito de Arganzuela
- Proyecto de obras de conservación, reparación de daños, mantenimiento y eficiencia energética en edificios del complejo Casa del Reloj



- Proyecto de obras de mejora en accesibilidad en entrada principal, reforma de baños en planta baja y mejoras en materia de autoprotección en biblioteca Pío Baroja
- Proyecto de mejora de eficiencia energética, climatización y habitabilidad en centro cultural Nuevas Dependencias y Sede Casa del Reloj
- Proyecto de mejora de eficiencia energética, calderas y climatización, mejora de habitabilidad en paramentos verticales y mejora de accesibilidad en los edificios de Centro de Mayores y centro de Servicios Sociales José de Villarreal
- Proyecto de mejora de eficiencia energética en climatización e iluminación LED y plan de autoprotección en el Centro de Mayores Luca de Tena

### Futuras Inversiones en el Distrito

- Accesibilidad:
  - o La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas 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.
  - o 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 2023 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.
- Dentro del programa de Inversiones para el año se han solicitado las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.
  - o Proyecto de obras de mejora y conservación en Escuela Infantil El Alba, Centros Educativos en el Distrito de Arganzuela
  - o Proyecto de obras de mejora y conservación en Centro de Servicios Sociales José de Villarreal, edificios municipales del Distrito de Arganzuela
  - o Proyecto de obras de mejora de instalaciones de salas de musculación y tratamiento de pistas exteriores en CDM La Fundi, instalaciones deportivas del Distrito de Arganzuela
  - o Proyecto de obras de mejora de instalaciones en salas de musculación y sustitución de suelos en CDM Marqués de Samaranch, instalaciones deportivas del Distrito de Arganzuela
  - o Proyecto de obras de mejora de instalaciones de salas de musculación y elementos deportivos en CDI, instalaciones deportivas del Distrito de Arganzuela
  - o Proyecto de obras de sustitución de suelos en aulas, iluminación Led y acabados en CEIP Miguel de Unamuno
  - o Proyecto de construcción de pista de patinaje multiuso en Legazpi, calles Hierro, Rodio y Ónice
  - o Proyecto de nuevos suministros eléctricos a pistas deportivas básicas Arganzuela
  - o Proyecto de obras de reparación de tramo de red de saneamiento en el CDM Marqués de Samaranch
  - o Proyecto de acondicionamiento y mejora de zona verde en el entorno de la El El Barberillo de Lavapiés



3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

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.

Las diferentes reclamaciones y/o sugerencias precisan de un refuerzo de personal funcionario para su resolución, por lo que se ha solicitado al departamento correspondiente.

## SERVICIO DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.**

502/2022/78571 reclamación sobre retraso en la apertura Parque infantil de la Chimenea.

502/2022/02346 reclamación sobre cierre de la Biblioteca Pública Pío Baroja.

2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

502/2022/78571 retraso en la apertura Parque infantil de la Chimenea Se debe a incidencia puntual.

502/2022/02346 Se informa al solicitante de las previsiones de apertura.

3. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

-Seguimiento interno.

## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.**

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 2022 ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones en torno a los siguientes temas:



En relación a las Escuelas Infantiles, ha habido dos quejas, una en relación al cierre de un aula, por COVID, donde la familia reclamaba el importe del comedor de esos días y otra en relación al trato de parte del personal a una familia en relación a las entradas y salidas

En relación a los **Campamentos** de verano hubo 5 quejas respecto a la temperatura, a los criterios para la adjudicación de plazas (empadronamiento), el número de plazas ofertadas, y la utilización de platos y vasos desechables.

Otras reclamaciones fueron respecto a los Centros Abiertos en Inglés gestionados por el Área de Gobierno Familias, Igualdad y Bienestar Social, a la que fueron dirigidas

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Frente a estas reclamaciones y sugerencias, de los campamentos se comunicó al interesado/a las características de la contratación pública de este servicio, que determina un número de plazas que no es ampliable, unos criterios de selección que tampoco son modificables y la imposibilidad de hacer uso de la cocina de los centros que determina la utilización de menaje desechable, así como las circunstancias de los colegios que frente a la ola de calor, no tiene más elementos que ayuden a bajar esas temperaturas

Respecto a las quejas de las Escuelas Infantiles, se les informó de los acuerdos de Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, en relación con la devolución del importe de comedor. Igualmente se intervino con la familia que había manifestado malestar por el trato recibido por parte de una Escuela, aclarando la situación con la misma.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

Todas las cuestiones fueron aclaradas y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal, para la resolución de las mismas.

Se tomó nota de las sugerencias (ampliar el criterio padrón al de escolarizado también), para próximas licitaciones en 2023.

## UNIDAD DE CONSUMO

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se han presentado en el año 2022 dos quejas a través del SYR:

502/2022/17853 la ciudadana presentaba su queja, no había agenda abierta y quería una cita.



501/2022/42866 la ciudadana solicitó hora a las 10h30 y se le atendió más tarde por retraso en las citas anteriores. Ya había puesto la queja y no sabía rechazarla una vez recibida su cita telefónica.

Respecto a las FELICITACIONES, la unidad de Consumo ha tenido 9, por diversos motivos: atención recibida, resolución de su reclamación, información sobre sus expedientes...

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Las medidas adoptadas para subsanar las reclamaciones y mejorar el servicio municipal han sido:

- . Atender a los ciudadan@s de forma presencial para aquellas reclamaciones que por su naturaleza requieran una mayor información por parte de la/el reclamante o, cuando por las condiciones personales del ciudadan@ necesiten una atención presencial directa (personas vulnerables y con acceso a brecha digital)
- . Atención telefónica a todas las preguntas que nos transmiten los ciudadan@s en materia de consumo.
- . Atención telefónica o presencial a los empresarios del distrito para información sobre legislación en materia de consumo.
- . Cumplimiento de los tiempos en la resolución de las reclamaciones/quejas y denuncias.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

El grado de ejecución de las medidas adoptadas han sido muy satisfactorias consiguiéndose un logro en la mejora del servicio.

Desde la Unidad de consumo se fomenta el asesoramiento a los establecimientos del distrito, acogiéndose esta medida de manera favorable.

Los consumidores trasladan su satisfacción cuando existe información sobre las dudas que tienen en materia de consumo.

## DEPARTAMENTO DE SALUD

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Informe de las Mejoras acometidas en el Departamento de Salud del Distrito Arganzuela en relación con las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022.

Durante el año 2022 se han recibido 13 solicitudes por el sistema de sugerencias y reclamaciones, si bien tan solo dos han tratado sobre la gestión de expedientes en el



Departamento. El resto de las sugerencias y reclamaciones recibidas ponían de manifiesto o bien incidencias entre particulares, o bien denuncias a establecimientos del Distrito. Por tanto, en 11 de las mismas no pueden llevarse a cabo directamente cambios o mejoras.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Reclamaciones con incidencia directa en el Departamento de Salud:

1º.-) La reclamación 502/2022/4729:

Ponía de manifiesto que se le estaban enviando notificaciones que no le correspondían.

### Acciones y medidas:

Se realizó la investigación pertinente para adoptar las medidas correspondientes, poniendo de manifiesto que no había existido error en las notificaciones.

-No se adoptó ningún tipo de medida o mejora.

2º.-) La reclamación 503/2022/00169

Exponía exceso de tiempo en resolver una consulta urbanística especial.

### Acciones y medidas:

El escaso personal, tanto administrativo como técnico, adscrito al Departamento ha propiciado la demora en la contestación a la consulta.

-Se ha incrementado la plantilla de técnicos superiores en un nuevo técnico.

Con el fin de paliar estas deficiencias, se han establecido directrices para las ausencias y permisos del personal, tanto administrativo como técnico, nombrando un responsable en cada momento del seguimiento de la recepción de las solicitudes.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Hasta el momento no se han recibido nuevas sugerencias y reclamaciones relativas a dicha disconformidad.

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

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 64 Sugerencias y reclamaciones.

En 2022, éstas han estado relacionadas con la gestión de citas a través del sistema Línea Madrid 010, con 17 SYR en la submatría de Atención social primaria, y en otras como servicio de Ayuda a domicilio (1) o atención a la dependencia( 2), en total 20.



Se observa la reducción considerable respecto del año 2021 en reclamaciones de atención telefónica al haber contado con personal dedicado a esta tarea ( 8 ).

Es destacable que del total de las SYR, 12, sobre falta de información o información deficiente o incorrecta , casi en el 50% (5) son ubicadas en los 2 centros municipales de mayores donde se presta este servicio de información a través de empresa externa y los centros son usados por muchas personas mayores, con muchos servicios.

De la submateria Ayudas sociales (2) , muy inferiores al año anterior, cabría valorar positivamente la implantación de las UVATS, unidades de valoración, gestión y tramitación de ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación e higiene a través de Tarjetas familia. Se ha incrementado considerablemente el número de prestaciones económicas gestionadas y recibidas por las familias del distrito, y se valora como muy eficaces y eficientes dichas unidades. El motivo de que no haya habido reclamaciones en esta submateria es debido a la orientación e información continuada que han recibido las familias sobre el largo proceso de dicha tramitación, a través del contacto directo con las trabajadoras social de Uvats. En prestaciones de atención a la dependencia o S.A.D también se han producido alguna reclamación en cuanto a no estar conforme con los servicios y horas prestadas, siendo estas contestadas en función de las leyes o decretos u ordenanzas que los regulan.

Las reclamaciones recibidas en relación con los centros municipales de mayores (17) se han debido a la ausencia temporal de algún servicio, como la lectura de prensa y el servicio de comedor, los cuales ya se han restablecido, y dotándoles de mejores medidas de prevención sanitaria adecuándolas a la situación posterior a la pandemia de Covid-19; la falta de información que se podía dar de los mismos, era debida a la tardanza en la contratación de los mismos.

Así mismo se dio la circunstancia de avería grave en el sistema de climatización del edificio, durante la época de más calor, lo que ocasiono mal estar entre los usuarios del centro Casa del Reloj.

## **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

La cobertura de plazas de auxiliares administrativos tanto de funcionarios titulares como de personal contratado temporalmente a través de Agencia de empleo ha facilitado la mejora sustancial en la atención al público, y en la gestión de citas telefónicas y presenciales.

Igualmente, y hacia final de año, hemos observado la agilidad en la cobertura de plazas en sustitución, por bajas médicas o comisiones de servicio, con funcionarios interinos, así como la cobertura de plazas definitivas con funcionarios por concurso de méritos, por lo que se podrá repartir las tareas de atención al público en el equipo de trabajadoras sociales, y también en la unidad administrativa.

Esta cobertura de personal no va a ser permanente en 2023 ya que El Programa de Empleo Temporal de tarjeta familias va desaparecer en junio, por loque el personal que presta



servicios en las tarjetas familias irá finalizando en función de la fecha de su entrada en el programa, con tope de 30 de septiembre de 2023. Dejando de realizar esta tarea y pasándola al personal titular de los centros de servicios sociales. Es decir la Unidad de trabajo social de zona, será siempre quien prescriba la ayuda pero la tramitación, seguimiento y justificación económica sale del Distrito.

Este gran cambio puede suponer desajustes por lo que desconocemos el alcance a nivel de sugerencias y reclamaciones que puedan darse al respecto.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

La valoración general es positiva, ya que se observa que el aumento de personal, bien sea temporal o definitivo, mejora la calidad, rapidez y en el trato de la atención al público, en los centros de servicios sociales. Aun así, el sistema de línea Madrid, 010, ocasiona muchas disfunciones, en las citaciones, anulando o creando citas sin el conocimiento de los centros de servicios sociales, generando a estos un trabajo extra de corrección de los mismos, teniendo que generar llamadas y cambios directamente a los usuarios, no siendo responsables de dichos errores, dando una imagen de descontrol y no buen servicio a la ciudadanía.

## UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

### Centro Cultural Centro Dotacional Integrado Arganzuela

#### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Haciendo un resumen de las solicitudes que han tenido su entrada a través del canal de sugerencias y reclamaciones, referentes al Centro Cultural del Centro Dotacional Integrado, van en varias líneas diferentes:

- Talleres
- Devoluciones importe talleres
- Medidas COVID
- Sala de estudio
- Felicitaciones

#### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a los talleres, se han ido tomando las medidas oportunas en cada momento, manteniendo un contacto directo con la persona responsable de la empresa, resolviendo satisfactoriamente dichas reclamaciones. Las relativas a la plataforma de los talleres a través de la cual se realizan las inscripciones de estos, se han comunicado todas las incidencias a los responsables de las de dicha plataforma.



Se han realizado las devoluciones de los importes de talleres que correspondían, ajustándonos a las normas que rigen los talleres municipales.

Se han recibido algunas reclamaciones en relación con las medidas COVID. Según la normativa ya no se mantienen las medidas COVID.

Las relacionadas con la sala de estudio son sobre la climatización y el ruido ocasionado en las aulas contiguas, se han solucionado ambas cosas.

Se ha recibido felicitaciones por la ludoteca, Auxiliar de Información y algunos espectáculos realizados los sábados.

Se han recibido algunas felicitaciones de carácter general.

## Centro Cultural Casa del Reloj

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se han recibido en Casa del Reloj, por este Canal, 23 reclamaciones, 2 felicitaciones y 2 reclamaciones que no son del centro cultural sino de servicios sociales (climatización aula de fisioterapia y falta de papel en los servicios de caballeros).

### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

#### FELICITACIONES.

Se han recibido por esta vía 2 felicitaciones. Felicitación a la coordinadora de la empresa de talleres por su amabilidad y profesionalidad y otra por la programación cultural del centro

#### RECLAMACIONES.

#### PROBLEMAS, DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Reclamaciones. 9

Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Hemos tenido múltiples reclamaciones por las obras realizadas en nuevas dependencias durante el mes de octubre, se han registrado 8 con pluralidad de firmas. 1 reclamación por la clausura de las taquillas por el covid.

Las medidas que adoptamos en su momento fue trasladar a los alumnos a otras dependencias. Aula de la Naturaleza, Nave de Terneras y Aulas de la Junta Municipal. Algunos talleres hubo que suspenderlos. Causó gran malestar entre los usuarios.

Medidas diseñadas para implantar en 2023, Las obras ya están finalizadas. Hacemos hincapié a los servicios técnicos para que eviten en lo posible esta circunstancia. Las taquillas ya están reparadas y en pleno uso.



## PROBLEMAS INFORMATICOS EN LA INSCRIPCIÓN

Reclamaciones 3

Problemas, deficiencias en la prestación de los servicios. Desacuerdo con la asignación de plazas a través de sorteo. Mal funcionamiento de la Plataforma el primer día de inscripción. Colapso redes. Durante la inscripción para el segundo trimestre cobran los dos trimestres (primero y segundo) a finales de diciembre lo que ocasiona solicitudes de devolución.

Medidas de mejora adoptadas en el curso 2022/23. Comunicado al IAM.

Medidas diseñadas para implantar. Mayor claridad de la página Web.

## RECLAMACIONES AL PERSONAL DEL CENTRO, PROFESORES Y POR LOS TALLERES IMPARTIDOS

7 Reclamaciones

4 por no cumplir las expectativas. Fundamentalmente idiomas. 1 de yoga y otra de conocer comunidad de Madrid con pluralidad de firmas.

Las medidas adoptadas en el caso de Conocer la Comunidad de Madrid ha sido pedirle a la empresa que ampliara todas las visitas programadas a toda la comunidad. respecto a los idiomas, al no tratarse de enseñanza reglada, a los alumnos que realizan la inscripción de manera presencial se les informa de esta circunstancia (no realizamos exámenes de nivel).

3 reclamaciones por el profesorado. pintura. Danza infantil y yoga. Las medidas adoptadas han sido: comunicarles a los monitores el descontento y ofrecer un cambio de taller a los alumnos.

## OTROS

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

#### BIBLIOTECA PÍO BAROJA (2 reclamaciones)

La biblioteca Pío Baroja ha estado cerrada por obras. Los vecinos del barrio preguntan cuándo se va a abrir de nuevo al público. La reapertura se ha hecho el pasado viernes 3 de marzo de 2023.

#### EXPLANADA NEGRA

(2 reclamaciones)

La primera relacionada con la celebración de las fiestas de La Melonera, el volumen alto de la música provoca molestias a los vecinos de la zona. Para la celebración de este evento, solicitamos autorización al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y en concreto al Departamento de Control Acústico, quién emitió informe donde quedan establecidos los niveles de emisión sonora de los equipos de reproducción en conciertos y actuaciones musicales, evaluados conforme a los procedimientos establecidos en el apartado 1 del anexo III de La Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica, siendo la autoridad competente la que se asegure del cumplimiento de esta medida.

La segunda por la coincidencia de dos eventos en el mismo lugar y horario durante las fiestas de la Melonera. Por un lado, una actividad infantil y por otro el ensayo de la banda de música Marwan, que no permitía escuchar la representación de la primera.



Tomamos nota de esta incidencia para procurar que no vuelva a suceder en los próximos años.

### SALA DE ESTUDIOS VILLA DEL PRADO

(9 reclamaciones)

Las reclamaciones en torno a la sala de estudios de la calle Villa del Prado se realizan en torno a estos aspectos:

Retraso en la apertura de sus instalaciones desde su construcción en el año 2017.

La sala no disponía de WIFI, servicio básico para los estudiantes que utilizan portátiles y precisan de acceso a internet. Actualmente el servicio de WIFI ya se encuentra operativo.

Anomalías sobre la instalación:

En los días de frío la calefacción ha sido incapaz de alcanzar los 19 grados máximos establecidos.

El agua caliente del grifo de minusválidos supera los 65 grados, al carecer de válvula de control termostático.

La puerta de entrada no funciona desde su inauguración.

Las reclamaciones relativas a la instalación se derivaron al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

### SERVICIOS ELECTRÓNICOS (1 reclamación)

Una ciudadana recibe el aviso de una notificación electrónica a la que no puede acceder y desea se la informe por correo postal ordinario.

## CENTRO DEPORTIVO DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Una vez estudiadas las reclamaciones y sugerencias recibidas en el CDM CI ARGANZUELA durante el periodo que nos solicitan, emitimos el siguiente informe pormenorizado sobre las mejoras adoptadas en esta Instalación Deportiva a consecuencia de las mismas y las que están proyectadas para su próxima subsanación o mejora.

De un total de **97 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

- 20 sugerencias de usuarios
- 51 reclamaciones.
- 16 felicitaciones al personal.
- 10 quejas del personal.

#### a. CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

falta de profesorado **1 syr**  
organización de las clases **6 syr**  
mala gestión de las clases **6 syr**  
quejas contra profesores **3 syr**



**b. USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS.**

vestuarios sucios y rotos **5 syr**  
aperturas pistas pádel **6 syr**  
agua fría piscina y duchas **1 syr**

**c. INCIDENCIAS TAQUILLA**

cierre taquilla en horario desayuno **2 syr**  
incidencias taquilla **10 syr**  
no atender teléfono **3 syr**  
quejas sobre taquilleras **3 syr**

**d. QUEJAS HACIA EL PERSONAL 5 SyR****e. INCIDENCIAS SERVICIOS A TRAVES DE INTERNET 10 SyR****f. FELICITACIONES AL PERSONAL 16 SyR****g. SUGERENCIAS PARA EL SERVICIO 20 SyR**

Las reclamaciones tramitadas por los usuarios hacen referencia a sus quejas hacia las clases y escuelas deportivas, sobre uso libre, incidencias en la taquilla, quejas hacia el personal e incidencias de servicios a través de internet, también nos hacen sugerencias para mejorar el servicio y felicitaciones hacia el personal de la instalación.

**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

- La falta de profesorado ha sido atendida inmediatamente mediante la petición de cobertura al departamento de Recursos humanos.

La organización de las clases está en manos del Director Deportivo, adaptándose en cada momento a las demandas de los usuarios sin perder la vista a la programación deportiva, si bien ha surgido la necesidad de adaptar las actividades a las condiciones de falta de profesorado debido a las bajas de los monitores. En los casos en que el servicio no se ha prestado, se ha solicitado el proceso para la devolución de tasas a los usuarios o se les ha compensado en la recarga monedero de su ficha personal. En otras ocasiones, se ha reorganizado al profesorado disponible para suplir estas deficiencias.

- Las deficiencias por deterioros de la Instalación han sido subsanados lo más rápido posible a través de la empresa de mantenimiento correspondiente en los casos en que su intervención ha sido posible.

- En cuanto a las incidencias de taquilla se han puesto los medios oportunos para que en cada caso puntual se subsane el problema de cada usuario, bien por nuestros medios, o bien en combinación con el Departamento Económico presupuestario o la empresa I2a del programa Cronos de venta de taquillaje, incluso IAM si procede.

- Las quejas contra el personal fueron igualmente tramitadas a cada uno de ellos y se les ha propuesto un cambio de actitud en los casos que ha sido pertinente.



- Las incidencias de la aplicación de avisos Madrid no pudieron atenderse de forma directa por las deficiencias de dicha aplicación, pero si a cada usuario de manera particular hemos explicado el manejo de la misma y solucionado en gran medida las incidencias originadas.
- Las sugerencias de servicio han sido tomadas en cuenta para nuestro propio interés.
- Las felicitaciones a personal han sido transmitidas satisfactoriamente a los interesados.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Todas las SyR recibidas y ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023, se han tomado acciones y medidas correctoras necesarias con objeto de subsanar incidencias o de mejorar el servicio municipal en lo sucesivo, teniendo en cuenta la pandemia que nos ha acontecido todavía durante el año 2022 y que venimos arrastrando una herencia para la necesaria una adecuación en espacios y medidas específicas en el Centro Deportivo para cumplir con la normativa vigente con el objetivo de garantizar un espacio seguro para todos.

## CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LA FUNDI

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Independientemente de la clasificación que se detalla en el análisis de las instancias recibidas realizados por el SyR y una vez repasados los textos de las reclamaciones los temas más tratados por orden de mayor a menor son los siguientes:

#### Disminución en la oferta de clases en horario de mañana e imposibilidad de cobertura en ausencia del profesor titular.

Desde el inicio de la temporada deportiva 2021-2022 uno de los preparadores físicos que impartía clases en horario de mañana (siendo de turno de tarde) ha pasado a desempeñar la totalidad de su jornada en turno de tarde por indicación de Personal y de la dirección general de Deportes. Queda de este modo un único profesor en turno de mañana al que ya no se le puede programar mas de lo que tiene.

Esta plaza estuvo hasta junio cubierta por una trabajadora que acumulaba muchas incidencias. Desde junio ocupa la plaza otro trabajador que no falta nunca. Aun siendo muy escasa la plantilla ha dejado de haber reclamaciones por las faltas de cobertura.

#### Desacuerdos con la normativa que regula el modo de renovación preferente de una temporada a la siguiente en las clases cerradas.

Sobre todo, en relación con la pérdida de derecho de renovación preferente por llevar mas años inscrito de los que se estipulan en la normativa vigente.



**Desacuerdos con los horarios y la programación de determinadas actividades dirigidas. Profesorado escaso.**

Dos profesores de la tarde tienen adaptación del horario por conciliación familiar y la rejilla de programación es abundante en horarios de menor demanda (a mediodía) y más escasa a última hora de la tarde.

Solicitudes para implantar diferentes actividades a las programadas.

**Escasa programación y posterior anulación de la programación de clases de Zumba.**

Zumba es una marca registrada y solo los profesores con licencia la pueden impartir.

Lesión del profesor y posterior situación "delicada" de rodilla que le impide realizar esta actividad y por tanto a nosotros programarla.

**No sustitución de los focos estropeados en pabellón y escasa iluminación en pista de tenis 2.**

Infinito tiempo transcurrido hasta la sustitución de los focos fundidos del pabellón por parte de la empresa responsable (aun sin terminar)

Negativa por parte de los responsables (empresa, departamento de obras...) a modificar la diferencia de iluminación entre las pistas 1 y 2 de tenis.

**Estado peligroso del pavimento de las pistas exteriores de fútbol sala, por resbalar excesivamente cuando están ligeramente húmedas.**

Pistas con mucha programación de Juegos Deportivos Municipales. Pavimento de poroso con pintura que se convierte en "una pista de patinaje" con un mínimo de humedad, frío o umbría

**Desacuerdos con reglamento de uso de instalaciones deportivas. Reservas de temporada. Tiempos de acceso al CDM.**

Es necesario regular el tiempo previo para acceder a las instalaciones previo a los partidos, de acuerdo con lo que establece el reglamento de uso de instalaciones deportivas municipales.

Desacuerdos con las adjudicaciones de espacio para entrenamientos.

Desacuerdos con lo establecido sobre el acceso a los centros deportivos con vehículos.

**Acuerdo de precios, tasas, devoluciones, impagados.**

Desacuerdos con la aplicación de lo que se establece en el acuerdo de precios público vigente. Ejecución de lo establecido en la gestión de impagos.

**Covid y otros.**

Uso de la mascarilla

Bulo sobre la posibilidad de llevar al CDM la Fundi a un modelo de gestión indirecta o privatización.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Sobre los motivos antes expuestos:

### Disminución en la oferta de clases en horario de mañana e imposibilidad de cobertura en ausencia del profesor titular.

Después de la sustitución definitiva del preparador físico del turno de mañana y aunque han disminuido las reclamaciones, se ha solicitado repetidamente la modificación de la RPT de este centro deportivo mediante la creación de un nuevo puesto de preparador físico de mañana y un nuevo puesto de monitor deportivo en turno de tarde (por razones obvias: un único profesor no puede cubrir toda la programación necesaria y los permisos- incidencias son intrínsecos a los puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Madrid)

### Desacuerdos con la normativa que regula el modo de renovación preferente de una temporada a la siguiente en las clases cerradas.

De cara a la próxima renovación de temporada intentaremos informar del modo más exhaustivo posible los procedimientos de esta. Utilizando todos los canales de comunicación posible: SMS, correo electrónico, pantallas digitales, información directa por parte del profesor en los diferentes grupos...

### Desacuerdos con los horarios y la programación de determinadas actividades dirigidas. Profesorado escaso.

Respecto a los horarios adaptados por conciliación familiar, no está en nuestra mano otra cosa que solicitar la mayor profesionalidad y virtuosismo a los profesores que imparten clases en los horarios desfavorecidos. Primar la profesionalidad y la responsabilidad ante las programaciones de actividad de los diferentes técnicos.

Reiterar la creación de un nuevo puesto de preparador físico de mañana y de un monitor deportivo de tarde.

### Escasa programación y posterior anulación de la programación de clases de Zumba.

Ofertar otro tipo de actividad con soporte musical, estructuras coreografiadas o bailables, que pueda "equiparar" la ausencia de programación de Zumba

### No sustitución de los focos estropeados en pabellón y escasa iluminación en pista de tenis 2.

Reiterar en el departamento correspondiente de la Junta Municipal de Distrito la sustitución de la totalidad de los focos perjudicados.

Reiterar la modificación de los focos de la pista 2 de tenis.

Se ha sustituido uno de los focos de pódol que ha estado meses estropeado.

Se han sustituido gran parte de los focos del pabellón que estaban en mal estado.

### Estado peligroso del pavimento de las pistas exteriores de fútbol sala, por resbalar excesivamente cuando están ligeramente húmedas.

En base a la reiterada insistencia y después de algún grave accidente por caída en estas pistas, se esta valorando por parte del departamento correspondiente en la Junta Municipal, la imprimación



*de estas pistas con una resina-barniz con granulado de sílice (o similar) que le haga ganar adherencia (sin que pueda resultar lesivo por el efecto contrario)*

**Desacuerdos con reglamento de uso de instalaciones deportivas. Reservas de temporada. Tiempos de acceso al CDM.**

Gestionar la adjudicación de los espacios para entrenamientos del modo más ecuánime e igualitario posible.

Informar a todos los usuarios y hacer el seguimiento correspondiente a aquellas entidades que se resisten a entender que el centro deportivo da servicio simultáneamente a más usuarios que los que intervienen en un partido y que nuestros recintos deportivos y recursos de personal son limitados.

**Acuerdo de precios, tasas, devoluciones, impagados.**

Información por todos los canales posibles de la normativa de aplicación en vigor.

**Covid y otros.**

No generar desinformación o valoraciones personales erróneas.

Difusión entre la plantilla de las novedades, modificaciones, nuevas formas de gestión, para que la información que se transmite al ciudadano sea clara y veraz.

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

**Disminución en la oferta de clases en horario de mañana e imposibilidad de cobertura en ausencia del profesor titular.**

Ha disminuido claramente el número de reclamaciones tras el cambio de profesor en el turno de mañana.

Reiteramos creación de dos nuevos puestos de profesor (especialmente el preparador físico de mañana)

**Desacuerdos con la normativa que regula el modo de renovación preferente de una temporada a la siguiente en las clases cerradas.**

Cuando comience el próximo periodo de renovación, esperamos mayor grado de satisfacción en el proceso.

**Desacuerdos con los horarios y la programación de determinadas actividades dirigidas. Profesorado escaso.**

Seguimos intentando la imprescindible creación de dos nuevos puestos de profesor.

**Escasa programación y posterior anulación de la programación de clases de Zumba.**

Dependiente del punto anterior. Se reciben menos reclamaciones, pasado el momento puntual de la anulación de Zumba.

**No sustitución de los focos estropeados en pabellón y escasa iluminación en pista de tenis 2.**

Satisfacción general, excepto con los focos de la pista de tenis 2, de iluminación deficiente.



Estado peligroso del pavimento de las pistas exteriores de fútbol sala, por resbalar excesivamente cuando están ligeramente húmedas.

Veremos el resultado de la decisión tomada cuando lo realicen.

Desacuerdos con reglamento de uso de instalaciones deportivas. Reservas de temporada. Tiempos de acceso al CDM.

Estas actuaciones son constantes. Siempre encontramos usuarios en desacuerdo con normas establecidas.

Acuerdo de precios, tasas, devoluciones, impagados.

El seguimiento continuo por parte del área administrativa del centro hace que no se retrasen las actuaciones y que los usuarios este informados a tiempo. Esto disminuye notablemente el registro de reclamaciones.

Covid y otros.

Cada vez menos conflicto con situaciones generadas por la pandemia o por los protocolos en consecuencia.

Intentar atención directa con los usuarios que presentan alguna queja o sugerencia ayuda a reducir las.

## CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PEÑUELAS

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Independientemente de la clasificación que se detalla en el análisis de las instancias recibidas realizados por el SyR y una vez repasados los textos de las reclamaciones los temas más tratados por orden de mayor a menor son los siguientes:

- (más del 50% de las reclamaciones) Sistema de reserva y venta de entradas.

Desacuerdo en el sistema que después de la pandemia ha quedado ya establecido. El acceso a la piscina de verano en dos sesiones independientes de mañana y tarde.

Desacuerdo en el modo de venta de entradas. La venta se realiza por Internet exceptuando el 5% de entradas en la taquilla para usuarios afectados por la brecha digital.

Desacuerdo en el aforo al recinto.

Desacuerdo en el sistema de reserva a través de App o Deportes WEB.

Mal estado de conservación y mantenimiento del centro deportivo

(aprox. 20% de las reclamaciones)

Mal estado general de sistemas de filtrado y difusión de productos químicos.

Piscina de chapoteo cerrada por estado del agua inapropiado.

Zonas de césped cerradas (en distintos periodos) por defectos de riego y encharcamiento de la zona.

Varadas alteraciones por deterioro (rejillas perimetrales, pavimento, rejillas de fondo de piscina, escaleras de acceso a los vasos...)

Murete exterior desprendiéndose.



**Actitud inadecuada de los técnicos de salvamento.**

Mala transmisión de la información por parte de los SOS  
Laxitud en el desarrollo de sus funciones/requerimientos inapropiados a los padres de niños pequeños.  
Uso de la silla para acceso al agua a personas con discapacidad.

**Aplicación del reglamento.**

Imposibilidad actual de prohibir tabaco en los recintos. Control del consumo de alcohol.  
Acceso con juguetes /vehículos/accesorios...

**Actitud del personal**

Falta de personal en la taquilla.  
Atención al público  
Guardarropa (ya no existe ese servicio en este CDM)

**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Sobre los motivos antes expuestos:

**Sistema de reserva y venta de entradas.**

(más del 50% de las reclamaciones)

Extremar la correcta información de los procedimientos para realizar la compra de entradas. Comunicar a los departamentos gestores las incidencias y la correspondiente propuesta de modificaciones y/o adaptaciones.

Intentar aumentar en la medida de lo posible los aforos.

En el periodo de invierno se ha producido un asentamiento en la gestión electrónica de las reservas que probablemente se apreciara también en los servicios de verano.

**Mal estado de conservación y mantenimiento del centro deportivo**

(aprox. 20% de las reclamaciones)

Realizar un informe exhaustivo del estado de este centro deportivo que necesita una intervención a gran escala. Por su antigüedad, por su serio deterioro en sistemas de filtración y tratamiento del agua.

**Actitud inadecuada de los técnicos de salvamento.**

Incidir con los responsables operativos de la instalación en una correcta distribución de permisos y gestión de las libranzas y coberturas que asegure la presencia de suficiente personal de salvamento.

Llamar a la profesionalidad en el desempeño de las funciones de esta categoría.

**Aplicación del reglamento.**

Explicar, informar, transmitir adecuadamente a los usuarios y por todos los canales posibles la normativa de aplicación en vigor.



Sugerir a los departamentos competentes aspectos que fueran susceptibles de modificación y/o adaptación.

#### Actitud del personal

Reiterar a diario, a través de los responsables operativos del centro, la necesidad de mantener una actitud adecuada y correcta.

Fomentar la formación que pueda facilitar el punto anterior.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Estamos aun con esta instalación cerrada (hasta que se inicie la temporada de verano).

Confiamos en que los problemas con el modo de reservar y acceder a las entradas sean menores al haberse asentado el sistema.

Lamentablemente el estado general de la instalación no es bueno y los defectos, lejos de reducirse habrán aumentado.

En cuanto a las actitudes de diferentes categorías de la plantilla y en función de algunos cambios que se puedan dar confiamos en mejorar la pasada temporada.

## CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

- 7 SyR del epígrafe 19.-Falta de mantenimiento y conservación instalaciones.
- 6 SyR del epígrafe 12.- cancelación de clases, actividades o talleres.
- 6 SyR del epígrafe 03.- Falta o información deficiente o incorrecta.
- 5 SyR del epígrafe 10.- Listas de espera clases, actividades o talleres.
- 5 SyR del epígrafe 13.- Tramitación administrativa.
- 4 SyR del epígrafe 05.- Trato y atención recibida.
- 4 SyR del epígrafe 06.- Profesorado.
- 4 SyR del epígrafe 11.- Programación.
- 3 SyR del epígrafe 17.- Cierre instalaciones, salas, servicios...
- 3 SyR del epígrafe 25.- Piscina.
- 3 SyR del epígrafe 28.- Reserva de pistas.
- 2 SyR del epígrafe 09.- Nuevas clases, actividades o talleres.
- 2 SyR del epígrafe 20.- Máquinas en sala de instalaciones deportivas.
- 2 SyR del epígrafe Accesibilidad edificios públicos.
- 1 SyR del epígrafe 01.- Atención telefónica.
- 1 SyR del epígrafe 02.- Cita previa.
- 1 SyR del epígrafe 04.- Colas / tiempo de espera para acceder.
- 1 SyR del epígrafe 08.- Horarios de las clases, actividades o talleres.
- 1 SyR del epígrafe 18.- Climatización.
- 1 SyR del epígrafe 31.- Taquillas (Armarios).
- 1 SyR del epígrafe 34.- Limpieza.
- 1 SyR del epígrafe Accesibilidad espacios públicos.



- 1 SyR del epígrafe Covid-19
- 15 SyR del epígrafe Otros

Total 80 SyR durante el año 2022

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

A lo largo del primer trimestre de 2023 se toman las siguientes medidas:

1. Se crean o activan canales de comunicación internos, concretamente grupos de TEAMS de todas las áreas, indicando a los trabajadores/as qué información deben aportar al canal, su lectura obligatoria diaria al comenzar la jornada y se asigna a una auxiliar administrativa taquillera la función de mantener cada grupo con los componentes que correspondan.
2. Se reasignan tareas dentro del ámbito de la oficina buscando mayor calidad del servicio.
3. Se sustituye la cartelería “de diario” existente por una nueva, aumentando la información mostrada al ciudadano y aumentando la calidad y precisión de ésta. Además, se reubica dicha cartelería.
4. Se modifica la programación, dentro del poco margen que tenemos en medio de la temporada, en la búsqueda de adecuarnos a la demanda. Se crean clases nuevas y se aumentan cupos de clases ya existentes.
5. Se modifica el reparto de calles en la piscina de modo que siempre existan dos calles destinadas al uso libre como así nos exige la normativa, aumentando la oferta existente hasta la fecha sustancialmente.
6. Se comienza a diseñar la programación deportiva de la temporada 2023-2024 con el objetivo de conseguir el equilibrio entre una oferta potente y amplia con un mecanismo robusto de coberturas ante el absentismo de profesores. Se da participación en dicho diseño a todos los/as trabajadores/as implicados/as en el desarrollo de la programación.
7. Se revisa la organización de la limpieza del centro y se ajusta, tanto con la empresa que acude a limpiar a nuestro centro 61 horas semanales, como con los empleados/as propios con tareas de limpieza en sus funciones.
8. Ante un nuevo punto de control informático en la entrada a pistas de pádel, tenis y fútbol, se reajusta la distribución de operarios/as y se modifica el sistema de libranzas del turno de mañana y tarde de dicha categoría.
9. En cuanto al personal de la categoría Técnico de mantenimiento se crea un mecanismo de comunicación dentro del grupo de TEAMS correspondiente que nos



permite llevar un control efectivo de los avisos dados a la empresa de mantenimiento del distrito.

10. Se consigue entrar en condiciones de confort adecuadas en la piscina tanto respecto a la temperatura como a la humedad relativa, tras meses de valores no idóneos.
11. Se realiza propuesta de modificación de RPT al distrito en la búsqueda permanente de ofrecer más calidad a cuantos más vecinos y vecinas posibles.
12. Por último, en este primer trimestre se finalizarán y se implantarán tres instrucciones operativas:
  - Respecto a los Responsables Operativos
  - Respecto a la Oficina
  - Respecto al Mantenimiento
  - Respecto a la Limpieza

En ellas se detallará el reparto de tareas dentro de las funciones encomendadas a las diferentes categorías y el modo de proceder tanto desde un punto de vista sistemático, pero también cómo proceder cuando surjan eventualidades en las diferentes áreas.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

Respecto a la evaluación de las medidas tomadas en el primer trimestre de 2023, que ni si quiera ha finalizado, sólo se puede aportar que parecen que poco a poco van surgiendo los efectos deseados: mejorar el servicio

---oooOOOooo---

Fdo: :CARLOS MARTÍNEZ SERRANO  
COORDINADOR DEL DISTRITO DE ARGANZUELA



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS

---

Información de Firmantes del Documento



MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 20/03/2023 09:43:55  
CSV : 1125H6NIF7CJK59M



1125H6NIF7CJK59M

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En primer lugar, desde el Distrito de Barajas se han recibido 236 comunicaciones durante la anualidad 2022 a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones que pone a disposición de la ciudadanía el Ayuntamiento de Madrid, que se desagregan del siguiente modo:



COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS

Sugerencia	34
Reclamación	186
Felicitación	16
<b>Total</b>	<b>236</b>

Asimismo, de estas 236 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, es interesante desagregarlo por la dependencia municipal que ha dado origen a las mismas, siendo el resultado el siguiente:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
CDM Barajas	83
Sin dependencia	40
Centro Socio-cultural Teresa de Calcuta	15
Centro Socio-cultural Juvenil Gloria Fuertes	14
IDM Soto Hidalgo	11
SIN CUMPLIMENTAR	9
Biblioteca municipal Gloria Fuertes	8
Junta Municipal del Distrito	7
Sala de estudio de la c/ Pilares	7
IDM Barrio del Aeropuerto	7
Centro de Servicios Sociales Teresa de Calcuta	7
IDM Bahía de Santander I	5
IDM Pinos de Osuna	5
IDM Galeón	4
Pabellón Deportivo Villa de Madrid	2
IDM Orión-Jupiter	2
IDM Alhaurín	2
Centro Socio-cultural Villa de Barajas – Botica 7	1
IDM El Capricho	1
IDM Alas	1
IDM Bahía de Santander II	1
IDM Diana	1
IDM Joaquín Ibarra	1
Escuela Infantil Los Coronales – La Chulapona	1
Centro de Día Teresa de Calcuta	1
<b>Total</b>	<b>236</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe como conclusión de que la mayoría de las solicitudes se centran en dos materias fundamentalmente:

- Deportes: con un total de 145 sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones y que suponen un total aproximado del 61%.

Información de Firmantes del Documento



- Cultura: con un total de 47 sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones y que suponen un total aproximado del 20%.

Una vez dicho lo anterior, y teniendo en cuenta las materias indicadas, caben destacar los siguientes motivos por los que se han presentados sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de manera destacable respecto al resto:

- Deportes:
  - o Reclamaciones dirigidas a la reserva de actividades abiertas por parte de usuarios/as, titulares de algún tipo de abono y que, posteriormente, no hacían uso de la misma ni la anulaban para dejar la plaza libre.
  - o Reclamaciones por un periodo concreto en el que, por diferentes motivos justificados, se produjeron varias bajas, permisos... del personal que imparte las actividades dirigidas en el CDM Barajas.
  - o Felicitaciones por la organización del Triatlón de la Mujer ("Tribar").
- Cultura:
  - o Quejas relacionadas con la nueva programación de cursos y talleres en centros socioculturales del Distrito.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Siguiendo la misma clasificación relacionada justo anterior, y de la que se desprende el mayor cúmulo de sugerencias y reclamaciones, habría que indicar lo siguiente:

- Deportes:
  - o Reclamaciones dirigidas a la reserva de actividades abiertas por parte de usuarios/as, titulares de algún tipo de abono y que, posteriormente, no hacían uso de la misma ni la anulaban para dejar la plaza libre.
    - Desde la Dirección General de Deporte, tras las numerosas quejas recibidas por parte de los usuarios ante el mal uso en la reserva de estos espacios, se ha optado por establecer sanciones para las personas que no anulen una reserva en los plazos establecidos: 24 horas de antelación para el alquiler de pistas de tenis y pádel y dos horas antes para sesiones de uso libre y actividades dirigidas.



Los usuarios afectados serán los titulares del Abono Deporte Madrid, del carné de deporte para persona con discapacidad o miembros de colectivos especiales que pueden realizar dichas reservas sin coste alguno. Por su parte, las reservas afectadas con esta medida serán las actividades deportivas dirigidas, sesiones de uso libre de piscina cubierta, sala de musculación, pista de atletismo y alquileres de pistas de tenis y pádel.

Durante el plazo de la suspensión, la persona afectada solamente podrá realizar reservas de alquileres y sesiones durante las dos horas anteriores a la del inicio de la prestación.

- Reclamaciones por un periodo concreto en el que, por diferentes motivos justificados, se produjeron varias bajas, permisos... del personal que imparte las actividades dirigidas en el CDM Barajas.

Sobre el motivo de esta reclamación hay que resaltar que la falta de personal se limitó a un periodo muy concreto en el que, lamentablemente, coincidieron diferentes circunstancias recogidas dentro de los permisos y ausencias que así están estipulados en el Acuerdo convenio sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos para el período 2019-2022.

En ese sentido, desde el Distrito, en aquellos que por normativa se recoge, se solicitó al Área de Gobierno correspondiente la sustitución de dicho personal a través de las coberturas oportunas y reglamentarias.

- Felicitaciones por la organización del Triatlón de la Mujer (“Tribar”).

En esta ocasión, las felicitaciones recibidas por un evento o situación concreta en el Distrito suponen uno de los asuntos más relevantes de comunicación a través del SYR.

La buena acogida que tiene este evento deportivo, y cuya asistencia en participación fue superior a la del año anterior, ha servido como impulso para que, durante el mes de abril del presente año, y también dentro de las actividades englobadas en la Semana de la Mujer, se organice la tercera edición de este evento.



De hecho, desde el Distrito se han reforzado este tipo de actividades dentro de dicha Semana, y, en lo que concierne a eventos deportivos, se ha programado la siguiente relación:

Caminamos Juntas por la Igualdad.

Fecha y horario: 8 de marzo de 2023, dos turnos de hora y media de duración. En colaboración con Espacio de Igualdad Ana Orantes.

Jornada de Autoprotección para las Mujeres

Fecha y horario: 11 de marzo de 2023 de 10:00 a 14:00 h  
Actividad en colaboración con la Federación Madrileña de Luchas Asociadas

Bailamos juntas por el 8M

Fecha y horario: 7 de marzo de 2023 a las 18:30h Actividad en coordinación con Espacio de igualdad Ana Orantes.

Taller de Yoga aéreo:

Fecha y horario: 12 de marzo de 2023  
Dos turnos de 10:00 a 12:00 y de 12:00 a 14:00h

Otras actividades de promoción del deporte femenino:

Torneo de Pádel

Fecha: 15 de abril de 2023

Triatlón de la Mujer

Fecha 22 de abril de 2023

- Cultura:

- o Quejas relacionadas con la nueva programación de cursos y talleres en centros socioculturales del Distrito.

De cara el nuevo curso de talleres se han tratado de optimizar los espacios de los centros culturales ,especializar por materias en algunos casos y realizar las adaptaciones oportunas para favorecer una mejor oferta de talleres que redunde en beneficio de la mayoría de los usuarios, todo ello también debido al escaso número de usuarios habido en algunas disciplinas el pasado curso académico y con la intención de que los grupos de talleres



no se tengan que cerrar al comienzo o a mitad de año precisamente por esa escasez de usuarios.

Valga de ejemplo la disciplina suprimida de “creación literaria” del C.C. Teresa de Calcuta, que no ha tenido éxito en el distrito, ya que tuvo que suprimirse primero, hace unos 5 años, del Centro Cultural Gloria Fuertes por falta de usuarios, habiéndose mantenido en el C.C. Teresa de Calcuta hasta este pasado año incluido a pesar del escaso número de alumnos, tan solo 3 usuarios en el último trimestre del curso.

No obstante se contempla la posibilidad de abrirlo nuevamente en alguno de los centros culturales si se facilita al distrito, por parte de los interesados, el compromiso escrito de al menos 7 usuarios, según disponibilidad de espacio, días y horario.

Otros talleres han sido objeto de adaptaciones, por las razones ya indicadas, como por ejemplo:

- Los talleres de “inglés”, que no se han suprimido del distrito, sino que se han programado en los centros culturales Gloria Fuertes y Villa de Barajas, contando con varios niveles de enseñanza, inicial, medio, avanzado y conversación.

- Los talleres de “taichi “ que no se han suprimido del distrito, sino que se han programado en los centros culturales Gloria Fuertes y Villa de Barajas, contando con varios horarios durante la semana.

- Los talleres de bolillos que no se han suprimido del distrito, sino que se han programado en los centros culturales Gloria Fuertes y Villa de Barajas, contando con varios horarios durante la semana.

Todos los centros culturales cuentan con buenas conexiones de transporte público desde cualquier punto del distrito, así como con las mejores condiciones tanto de espacio e instalaciones como de profesorado a través de la empresa EDUCO, encargada de la impartición de los talleres culturales del distrito.

Por otra parte, los talleres de cerámica y modelado de escultura se han adaptado al criterio general del resto de centros culturales del Ayuntamiento de Madrid impartándose ahora en



3 horas en vez de en 4, por lo que con esta medida se iguala la prestación del servicio al resto de distritos, si bien, dicha adaptación horaria se ha compensado al haberse ampliado la oferta con un grupo nuevo de cerámica los lunes de 10 a 13 h en el C.C. Teresa de Calcuta.

Por tanto la oferta de talleres no ha disminuido, sino que se ha adaptado a las nuevas circunstancias y con las medidas adoptadas se ha procurado una mejor oferta de talleres al haber podido ampliarla con talleres nuevos como “talla de madera” “como aprender a leer un cuadro” “ciudades para viajar” o ampliar otros talleres como “conocer Madrid” ofertándose hasta 3 nuevos grupos más de “conocer Madrid” solamente en el C.C. Teresa de Calcuta, entre otros, con visitas culturales programadas de gran interés, una oferta de talleres que se ha realizado tratando de beneficiar a la mayoría de los vecinos y usuarios.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Durante el año 2022 se ha detectado que las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, se bien se han mantenido respecto a las anteriores anualidades, se han “diversificado” en todos los temas objeto de las mismas.

Si se valoran los cuatro asuntos que más han acumulado comunicaciones a través de las Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, se desprende lo siguiente:

- Quejas por la reserva y posterior no anulación de actividades deportivas.

Cabe destacar que no hay sido una reclamación que se haya circunscrito únicamente al distrito de Barajas, sino que ha sido un tema que ha originado muchas quejas en todos los deportivos municipales de la ciudad de Madrid.

Al no tener competencia en este punto, desde la Unidad de Deportes y la Coordinación del Distrito se ha dado traslado actualizado de estas quejas por esta práctica incívica a la Dirección General de Deporte, cuyo resultado se ha visto reflejado en una serie de instrucciones y normas para evitar este tipo de actuaciones y que, durante el poco tiempo en vigor, se ha visto reflejado en una disminución radical de reclamaciones.

- Quejas por la falta de persona del CDM Barajas.

En ese sentido, y si se ve la evolución de los motivos de las sugerencias y reclamaciones de este tipo de asuntos, se puede comprobar que, una vez que



terminó ese periodo en el que se acumularon diferentes ausencias de profesorado, las quejas remitieron.

Lamentablemente hay faltas, ausencias, permisos... que, como en cualquier organismo público, empresa privada, etcétera, no son planificados. Desde el Distrito, y más en concreto, con la colaboración de todo el personal del Centro Deportivo Municipal de Barajas, se ha intentado que los usuarios se vieran lo menos afectados posible.

- Felicitaciones por el Triatlón de la Mujer.

Como se ha indicado anteriormente, no deja ser un motivo de satisfacción que un conjunto de felicitaciones hayan sido objeto de un gran número de comunicaciones a través del canal SYR del Ayuntamiento de Madrid.

Obviamente, desde el Distrito somos conscientes de que este tipo de iniciativas con tan buena acogida hay que potenciarlas y, como se ha venido indicando a lo largo de esta memoria, el próximo mes de abril se celebrará el siguiente triatlón "Tribar - Semana de la Mujer".

- Quejas por los cambios producidos en la nueva programación de talleres en los centros culturales del Distrito.

Si bien pudiera ser considerado un tema puntual, es cierto que, al contrario de lo que se pueda pensar, es recurrente: en el momento en el que se acaba el contrato de talleres y cursos en los centros socioculturales y se licita uno nuevo, el alumnado expresa su malestar por los cambios que hay que introducir.

En este sentido, hay que tener en cuenta lo que consideramos dos puntos fundamentales a la hora de programar las nuevas clases:

- o En primer lugar, obviamente, las nuevas inquietudes y demandas de los vecinos. La sociedad evoluciona y, con ella, las preferencias del alumnado: se pone en relevancia las necesidades de conocimientos en tecnología, en idiomas...
- o En segundo lugar, el Ayuntamiento, si tiene que ser eficaz en su gestión, debe valorar la permanencia de grupos de talleres que cuentan con una escasa demanda.

Con la nueva programación se ha intentado conjugar estos dos objetivos: por un lado, se han introducido cambios en la oferta de cursos para dar respuesta a las nuevas demandas que solicitan los y las vecinos y vecinas y, por otro, si bien algunos talleres han desaparecido, otros se han "agrupado" en un centro



concreto con el fin de que todos los alumnos del Distrito se “aglutinen” en la misma actividad formativa y que, de esa manera, no desaparezca (se da la circunstancia que los tres centros tienen muy buena comunicación entre ellos, con prácticamente dos líneas de EMT que les une).

**Coordinadora del Distrito de Barajas**

**Fdo. Electrónicamente: Nuria Garcia Zarza.**



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO CARABANCHEL

---

Información de Firmantes del Documento



SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8LOMMVOMUM



1LTFIR8LOMMVOMUM

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

#### Información de Firmantes del Documento



SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8L0MMVOMUM



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

El número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2022 asciende a 671, que han tenido la siguiente distribución:

- 86 sugerencias
- 567 reclamaciones
- 18 felicitaciones

La evolución de las reclamaciones en los últimos cuatro años ha sido la siguiente:

AÑO	2019	2020	2021	2022
<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	691	591	546	567

Como se puede apreciar, se ha producido una disminución de las reclamaciones de 2019 al 2022 de un 18 % (124 reclamaciones), si bien del año 2021 al 2022 ha habido un ligero aumento del 3,7 % (22 reclamaciones).

Este incremento se debe principalmente a dos motivos, el cierre temporal del Centro Cultural San Francisco la Prensa, como consecuencia de las obras de subsanación de patologías estructurales de dicho centro, que obligó a la suspensión de las actividades y de los talleres programados. Estas obras de subsanación, que están siendo ejecutadas por el Área de Gobierno de Obras e Infraestructuras, son absolutamente necesarias. Se iniciaron a finales de octubre de 2022 y finalizarán el próximo mes de julio de 2023.

Otro de los motivos que ha supuesto un ligero incremento de las reclamaciones y que ha afectado a distintas submaterias, ha sido la imposibilidad de acceder a las notificaciones electrónicas, en la mayoría de los casos por desconocimiento del uso de esta aplicación por parte de algunos interesados en distintos procedimientos administrativos tramitados desde el Distrito.

Señalar, también, que las felicitaciones se han incrementado en 5, pasando de 13 a 18.

Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por las submaterias más representativas, son los siguientes:

### CULTURA

En esta materia se han recibido 51 reclamaciones, 43 se refieren a actividades en los centros culturales; 2 a actividades culturales en medio abierto, 1 a gestión de solicitudes en centros culturales, 2 a otras infraestructuras culturales, 2 a

#### Información de Firmantes del Documento



promoción y proyectos culturales y 1 a seguridad de una biblioteca cuya gestión no corresponde al distrito.

Respecto a los 5 centros culturales del distrito, el mayor número de reclamaciones se refieren al Centro Cultural San Francisco-La Prensa (25), motivadas, como se explicado con anterioridad, a la suspensión de los talleres a consecuencia de las obras.

El Centro Cultural Lázaro Carreter ha tenido 10 reclamaciones, el Centro Sociocultural Oporto 8 y el Centro Sociocultural García Lorca 2. Significar que el Centro Socio Cultural Blasco Ibañez no ha recibido ninguna.

Además, hay que destacar que, si bien el centro San Francisco La Prensa ha sido el que más reclamaciones ha tenido durante 2022, también ha contado con 2 felicitaciones destinadas a su profesorado. Felicitaciones que no se han asociado a esta submateria sino a de Deportes.

Por lo que se refiere a los motivos que han dado lugar a la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los centros culturales, destacan los siguientes:

- Trato y atención recibida. Se han presentado 2 felicitaciones, una destinada a un auxiliar administrativo de la Unidad de Cultura y la otra dirigida al personal de un centro.
- Profesorado. Se refieren a los profesores que imparten los talleres; algunas quejas han sido relativas a la forma de enseñar las materias y otras a su actitud mostrada durante las clases.
- Horarios de las clases y actividades. Las reclamaciones presentadas han sido motivadas exclusivamente por la necesidad de ampliación del horario de apertura de las salas de lectura existentes en dos Centros Culturales y han coincidido con los periodos de exámenes.
- Programación. Se ha presentado una reclamación relativa a la necesidad de implantar un taller más de baile de salón en uno de los Centros.
- Tramitación administrativa y gestión de solicitudes. Estas reclamaciones han estado relacionadas principalmente con el funcionamiento de la plataforma informática que gestiona la inscripción en los talleres y en la devolución de cuotas abonadas.
- Estado de conservación y mantenimiento de los centros culturales. Se han presentado reclamaciones relativas a la señalización de unas escaleras, al sistema de climatización automatizado al no cumplir las expectativas de temperatura y a la ventilación de alguna sala. Ha habido también, dos



#### Información de Firmantes del Documento



SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8L0MMVOMUM



reclamaciones por falta de limpieza en un momento puntual en dos espacios de los Centros.

- Obras de reforma y mejora. Es en esta categoría donde se ha producido un incremento importante de reclamaciones motivadas por las obras de mejora en el CC San Francisco la prensa, que obligaron a suspender toda la actividad del Centro desde el día 15 de noviembre, afectando dicha suspensión a más de 600 alumnos, que se habían inscrito en diferentes talleres para el curso 2022/2023.

En relación con las reclamaciones presentadas relativas a las actividades culturales en medio abierto, se han referido a los recintos feriales (uso de vía pública y falta de seguridad, precios de una caseta de feria y sistemas de sujeción de las casetas). Hay que señalar que no ha habido ninguna reclamación relativa a la programación cultural en espacios públicos y parques.

## DEPORTES

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas relacionadas con temas deportivos ha sido de 321 y afectan a las siguientes submaterias:

- Promoción Deportiva: 3 reclamaciones. Una de ellas por las molestias generadas por los festejos populares.
- Clases y Escuelas Deportivas: 50 sugerencias y reclamaciones.
- Uso libre de instalaciones deportivas: 267 sugerencias y reclamaciones.

Considerando las dependencias, se han presentado 234 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los centros deportivos municipales del Distrito:

- 183 en el CMD Francisco Fernández Ochoa.
- 48 en el CDM La Blanca Fernández Ochoa.
- 3 en CDM Antiguo Canódromo.

- **Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa.**

Se han presentado 183 reclamaciones, lo que supone un aumento significativo en relación con las reclamaciones de años anteriores. Esta circunstancia se debe principalmente a los problemas que hubo en la adaptación al nuevo Contrato de Servicios Deportivos de la instalación. Se puede comprobar perfectamente esta circunstancia porque el mayor aumento de reclamaciones se concentra en septiembre y octubre que son los meses en los que se inició su ejecución.

### Información de Firmantes del Documento



Las reclamaciones de muy diversa naturaleza tienen que ver principalmente con:

- Cierre de sala de musculación en verano, por problemas con aire acondicionado.
- 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. Cuando la ausencia es imprevista (Incapacidad temporal etc.) es más complicado llevar a cabo una sustitución.
- Atención al público. Reclamaciones por el trato recibido por los trabajadores del centro. Hay que señalar que periódicamente se realizan cursos de formación para procurar una atención al público con una comunicación educada y asertiva. Hay que considerar también que en algunas ocasiones no se puede dar la razón a los usuarios en las demandas que plantean y, esta circunstancia, la toman como una falta de respeto o desconsideración.
- Cambio de ubicación de elementos deportivos a otra sala. Tras las obras realizadas se ubicaron las barras en otra sala de este centro deportivo.
- Cambio de ubicación clase de pilates. Para incluir en la programación deportiva una escuela de judo, se trasladó la clase de pilates a una nueva sala.
- Devolución de tasas por cobro indebido de recibos.

Se han presentado 4 felicitaciones por el buen trabajo de profesores en distintas clases.

- **Centro Deportivo Municipal Blanca Fernández Ochoa.**

Se han presentado 48 reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con los siguientes asuntos:

- Cierre de la sala de musculación por obras: una vez finalizada las obras funciona con normalidad.
- Pulsadores de las duchas y temperatura agua. Se está estudiando en coordinación con el departamento de servicios técnicos la forma de dar una solución al caudal del agua y el tiempo de duración de los pulsadores. La temperatura del agua es la que marca la normativa vigente.

#### Información de Firmantes del Documento



- Acceso de padres a vestuarios infantiles. Se ha aplicado la normativa vigente.
- Fallos informáticos en la aplicación de reserva APP.

Se han presentado 3 felicitaciones por el trabajo y dedicación de profesores, especialmente de pádel.

- **Centro Deportivo Municipal Antiguo Canódromo.**

Se han presentado 3 reclamaciones relacionadas con:

- Aire acondicionado. Avería en el sistema de refrigeración. Ya ha sido subsanado.
- Cierre de sala de musculación. Debido a las altas temperaturas, en los meses de julio y agosto, se han acotado las franjas horarias de uso de la sala de musculación, evitando su apertura a las horas de más calor.
- Ducha. Se ha comprobado que todas las duchas tienen agua caliente. Se tendrá en cuenta la reclamación de falta de asideros y baldas para su instalación.

El resto de las reclamaciones y sugerencias ha tenido por objeto el estado de conservación y mantenimiento de Instalaciones Deportivas Básicas, que se gestionan desde el Departamento de Servicios Técnicos.

Dentro de este grupo destacan las reclamaciones relativas a limpieza, falta de dotaciones deportivas (básquet y minibasket) y al deterioro de las instalaciones por usos indebidos y vandalismo.

Especialmente, destacan por su elevado número las que afectan a las instalaciones deportivas del Parque de la Verdad y del Puente de Praga.

También se ha formulado algunas reclamaciones por falta de alumbrado en la instalación deportiva de Jacinto Verdaguer y respecto del uso del Campo Fútbol las Cruces.

## SERVICIOS SOCIALES

En este bloque se han registrado 102 reclamaciones, con el siguiente desglose en las submaterias que a continuación se detallan:

- Programas municipales 1

### Información de Firmantes del Documento



- Políticas de integración 2
- Atención Social Primaria 66
- Ayudas sociales 8
- Servicio de ayuda a domicilio 5
- Teleasistencia 2
- Centros de día 1
- Centros municipales de mayores 17

La submateria que más reclamaciones ha tenido en el 2022 ha sido la de Atención Primaria seguida de la de Centros de Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio, submaterias sobre las que el distrito ejerce, en mayor medida, sus competencias.

La gestión del resto de submaterias corresponde al Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social.

- **Atención Social Primaria**

El mayor número de reclamaciones están relacionadas con la dificultad de los usuarios para contactar con los distintos profesionales de los centros de servicios sociales y especialmente con la atención telefónica. Esto es motivado por gran volumen de llamadas que se reciben en los centros.

Otro de los motivos de las reclamaciones ha sido la solicitud de cambio del profesional de trabajo social asignado, debido al desacuerdo del usuario con las propuestas y valoraciones que este trabajador le plantea respecto a su situación social.

El cambio de profesional solo procede cuando se dan las circunstancias establecidas en los centros de Servicios sociales, en caso contrario, es el responsable del centro el que valora la conveniencia o no del cambio, teniendo en cuenta el beneficio de las dos partes: trabajador social y usuario.

- **Ayudas sociales**

Las reclamaciones relacionadas con las ayudas sociales se refieren en su mayoría a las de carácter económico y los motivos por los que se han presentado han sido los siguientes:

- Denegación de las ayudas. La concesión de las ayudas se encuentra regulada por la Ordenanza Municipal correspondiente. El incumplimiento



#### Información de Firmantes del Documento



SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8L0MMVOMUM



de los requisitos previstos en la citada normativa determina su denegación. Estas reclamaciones vienen, en su mayoría, motivadas por el desconocimiento de los usuarios de los requisitos establecidos para su percepción.

- Desacuerdo con las medidas de intervención social impuestas al usuario por el trabajador social. La concesión de ayudas sociales está supeditada al cumplimiento de ciertas obligaciones de carácter individual o familiar por parte del perceptor y que se establecen por el trabajador social con el fin de mejorar su situación de vulnerabilidad.

- **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 de la ayuda. Por el excesivo plazo de tiempo para su concesión o por problemas con la documentación solicitada para su tramitación.
- Desacuerdo con la prestación del servicio o con la auxiliar asignada: en todos los supuestos desde el Departamento de Servicios Sociales se ha contactado con el usuario o su familia y se ha intentado atender lo demandado dentro de lo establecido en los pliegos del contrato vigente.

Del contenido de estas reclamaciones se da traslado al Área de Gobierno de familias, Igualdad y Bienestar Social para su conocimiento. También se realiza una coordinación directa con la empresa adjudicataria del contrato para ajustar la prestación de este servicio a las necesidades de los usuarios.

Además, se ha recibido alguna felicitación de familias muy agradecidas y satisfechas por los servicios prestados.

- **Centros Municipales de Mayores**

Las reclamaciones formuladas en relación con los Centros Municipales de Mayores durante el año 2022 han sido 15 y se han referido a la información de actividades y servicios de los centros, horarios de las clases, cierre de instalaciones por obras y a la falta de material para actividades o talleres.

Teniendo en cuenta que en el distrito hay cinco centros municipales de mayores que suman más 20.000 socios, el número de reclamaciones formuladas es ínfimo.

#### Información de Firmantes del Documento



## VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS

Las 38 Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con esta submateria han tenido la siguiente distribución:

- áreas recreativas 12
- mobiliario urbano 6
- alumbrado 1
- aceras y calzadas 18
- señalización de calles 1

Los motivos que han dado lugar a estas reclamaciones han sido los que se detallan a continuación:

- La falta de mantenimiento, conservación y mobiliario en algunas áreas recreativas situadas en zonas verdes o vía públicas.
- La falta de dotación de distintos tipos de equipamiento al aire libre, como áreas infantiles y de aparatos de gimnasia para mayores.
- Propuesta de creación de reservas para motos, bicicletas.
- Accesibilidad de espacios públicos.
- Obras de reforma y mejora en aceras y calzadas.
- 
- Renovación pavimentos en carril bici de la Avenida de la Peseta.

El resto de las reclamaciones tratan de diversos temas como cambios o mejoras en la señalización viaria, molestias por ejecución de obras, avisos sobre incidencias en el mobiliario urbano, limpieza viaria y de zonas verdes y terrazas de veladores.

## URBANISMO

Sobre esta submateria se han formulado 36 reclamaciones con la siguiente distribución:

- Licencias urbanísticas: 15
- Control de la edificación: 5

### Información de Firmantes del Documento



- Patrimonio Municipal del suelo: 5
- Obras e infraestructuras: 7

Las causas de estas reclamaciones han sido muy variadas, destacan las siguientes:

- Deficiente estado de conservación de edificaciones con peligro para las personas o bienes.
- Limpieza de solares.
- Tramitación de autorizaciones en la vía pública.
- Retrasos en la cita previa.

## **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2022 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;

### **CULTURA**

Respecto de los centros culturales se ha mejorado los procedimientos de coordinación para garantizar la información a los usuarios, especialmente sobre la normativa aplicable a los talleres y actividades que se programa.

Cuando las medidas a adoptar corresponden a los adjudicatarios de los contratos de servicios de limpieza y mantenimiento de los centros, de forma inmediata se ha trasladado el correspondiente parte de incidencias a las empresas.

Así mismo, se ha puesto en conocimiento de los Departamentos responsables de los contratos con el objeto de que hicieran un seguimiento de las incidencias y en especial de los problemas de climatización.

En relación con las reclamaciones relativas a los profesores de los talleres de los centros culturales, en todos los casos se valoran con el coordinador de la empresa para su resolución. Si no fuera posible y la situación fuera muy grave se solicitaría la sustitución del profesor.

#### Información de Firmantes del Documento



Respecto de las obras de mejora de los centros, hay que indicar que se ha procedido a la señalización de la escalera que había sido objeto de varias reclamaciones.

Las demandas vinculadas con la plataforma que gestiona la inscripción y el pago de las cuotas de los talleres se han comunicado al de Soporte de la aplicación y la mayoría han sido subsanadas.

Igualmente, se han atendido otras sugerencias realizadas como la ampliación de los horarios de las salas de lectura y la creación de un nuevo taller de bailes de salón.

Por ultimo y en relación con las reclamaciones por la suspensión de los talleres y actividades en el Centro Cultural San Francisco La Prensa motivadas por las obras de subsanación de patologías estructurales, las medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Se informó a todos los usuarios de talleres del inicio de las obras, el cual fue comunicado al distrito en el mes de octubre, cuando ya se habían iniciado las clases y los usuarios habían abonado la matrícula y el primer trimestre.
- Se procedió a dar de baja en PLACT a todos los usuarios para el segundo y tercer trimestre del curso al objeto de que no se emitieran nuevos recibos.
- Al iniciarse las obras y por un movimiento de tierras en el subsuelo no previsto inicialmente, la dirección facultativa determinó, por motivos de seguridad, la imposibilidad de continuar con las clases a partir del día 15 de noviembre. Tras lo cual se han iniciado los expedientes de devolución de ingresos de la cuota del primer trimestre a 603 matriculados en los diferentes talleres.

## DEPORTES

Las medidas adoptadas para atender a las reclamaciones formuladas en el ámbito deportivo han sido las siguientes:

- En el **Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa**:
  - Se han mantenido numerosas reuniones de coordinación con la nueva empresa adjudicataria del contrato de servicios deportivos para ajustar la

### Información de Firmantes del Documento



programación deportiva y horarios en los meses de septiembre, octubre, y noviembre.

- La climatización de la sala de musculación va a ser renovada por el Área de Obras y Equipamientos durante 2023.
- Ante la ausencia de profesores, se han tomado toman las medidas oportunas para que la clase se imparta por otro técnico. Hay que señalar que en un centro deportivo con una programación tan amplia y con tantas horas de actividad (más de 2.800 horas mensuales) es muy difícil evitar que eventualmente surjan incidencias que tengan como consecuencia la suspensión de alguna actividad.

No obstante, se tienen reuniones constantes con la empresa adjudicataria del contrato de servicios deportivos para tratar de evitar las suspensiones de clases y desarrollar estrategias para minimizarlas y en su caso programar su recuperación.

- En el **Centro Deportivo Municipal Blanca Fernandez Ochoa:**
  - Las obras que motivaron el cierre de la sala de musculación fueron finalizadas y se reestableció su uso.
  - Durante el 2023 se ajustarán los pulsadores de las duchas y la temperatura del agua caliente es ya la prevista en la normativa.
  - Los fallos informáticos en la APP de reserva se subsanaron por la Dirección General de Deportes.

En relación con las numerosas de reclamaciones derivadas el mal uso de la instalación Deportiva Básica del Parque de la Verdad, señalar que la Policía Municipal, se está ocupando de la apertura y cierre durante la noche de la citada instalación. Esto ha supuesto que las molestias a los vecinos se han visto reducidas.

Por lo que se refiere a la instalación deportiva del Puente de Praga, se ha procedido a ejecutar las obras de mejora integral de las mismas con un nuevo concesionario, lo que mejorará sustancialmente el servicio y seguridad de la misma.

#### Información de Firmantes del Documento



## SERVICIOS SOCIALES

- **Atención Primaria**

En relación con las reclamaciones motivadas por la dificultad de contactar telefónicamente con los servicios sociales, en 2022 se ha incrementado la información sobre todos los canales de comunicación que están disponibles para contactar con los centros, como la cita previa a través del 010, el correo electrónico de los tres centros del distrito o la atención presencial en ventanilla. Durante 2023 se continuará con esta línea de trabajo.

Respecto a las reclamaciones sobre solicitudes de cambio de trabajador social asignado, en 2023 se seguirán valorando por la dirección de cada centro para determinar si son o no procedentes.

- **Centros de Mayores Municipales**

Con carácter general, se han tenido en cuenta todas las sugerencias que han formulado los mayores y que han supuesto una mejora en las prestaciones o servicios de los centros.

Durante el 2022, se ha realizado un esfuerzo para dar a conocer a los nuevos socios la figura de los técnicos de animación con el fin de que puedan conocer y participar en todas las actividades programadas.

## VIAS Y ESPACIOS PUBLICOS

Con carácter general, la medida adoptada en el año 2022 en relación con las reclamaciones sobre molestias causadas por la ejecución de obras en vía pública ha consistido en facilitar al ciudadano información detallada sobre el proyecto de las obras y plazos de ejecución.

Además, en aquellas reclamaciones susceptibles de ser tomadas en cuenta durante el desarrollo de las obras, se ha dado instrucciones a la empresa contratista para minimizar las molestias a los vecinos.

En lo que se refiere a las sugerencias sobre vías y espacios públicos, todas son tenidas en cuenta para su posterior valoración y la mayoría se irán incluyendo en futuras actuaciones del distrito o se remiten al Área competente para su valoración.

Respecto a las reclamaciones sobre el mal estado de la pavimentación del carril bici en Avenida de la Peseta, señalar que se dio traslado a los servicios del Área de

### Información de Firmantes del Documento

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8L0MMVOMUM



Gobierno de Obras y Equipamientos, comunicándonos que han iniciado la redacción de un proyecto para la renovación del citado carril.

Las reclamaciones sobre aparcamientos indebidos e invasiones de itinerarios peatonales han sido remitidas a la Policía Municipal, al igual que las relativas ocupaciones no autorizadas en terrazas de veladores.

## URBANISMO

- **Control de la edificación**

Las medidas adoptadas han sido diferentes en función de que la reclamación afecte a una edificación que tenga iniciado o no expediente de disciplina urbanística o de ITE (inspección técnica de edificios).

En el primer caso, la reclamación se une al correspondiente expediente y prosiguen las actuaciones. En el caso contrario, cuando no existe expediente, se comunica al ciudadano que el cauce formal para poder iniciar expediente no es el canal de Sugerencias y Reclamaciones, si no que se precisa presentar una instancia en el registro.

- **Licencias urbanísticas**

Las reclamaciones relativas a licencias afectan principalmente a la dificultad de contactar con los Servicios técnicos. La medida que se ha adoptado es comprobar a la mayor brevedad posible la situación de expediente de licencia. Si la documentación aportada por el interesado ha sido revisada por el técnico, se le da cita para tomar vista del expediente y plantear las dudas que tenga.

En caso contrario, es decir, si el técnico todavía no ha revisado la documentación, se le informa telefónicamente sobre el estado de tramitación del expediente y trámites pendientes.

En esta línea de actuación se seguirá trabajando durante el año 2023, intentando reducir los plazos de tramitación.

### **3.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

Las reclamaciones presentadas como consecuencia de obras realizadas en la vía pública y en los centros culturales y deportivos han quedado resueltas, una vez que se han finalizado las correspondientes obras en estos equipamientos.



#### Información de Firmantes del Documento



Las acciones y medidas adoptadas se han orientado principalmente a la subsanación de deficiencias puntuales y a la mejora en la prestación de los servicios mediante actuaciones de respuesta rápidas, coordinadas y efectivas implementadas por los responsables de cada departamento.

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes servicios del distrito para poder dar una respuesta adecuada, y por supuesto, agradeciendo a los ciudadanos la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y su interés en la mejora de los servicios públicos.

También es importante destacar, la reducción en los tiempos medios de respuesta que se ha conseguido en este ejercicio 2022 así como la disminución del número de reclamaciones presentadas respecto de 2019 (18%).

En 2023, el distrito seguirá trabajando en esta línea para mejorar la calidad de las respuestas y seguir reduciendo los plazos de respuesta.

**Coordinadora del Distrito**



Información de Firmantes del Documento



SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/04/2023 11:50:00  
CSV : 1LTFIR8L0MMVOMUM





distrito  
centro

MADRID

Coordinación Distrito Centro

# INFORME | 2022 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CENTRO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

RAQUEL MUROS DELGADO - COORDINADORA DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 11:13:12  
CSV : 1C24603E1F0MOKU2



1C24603E1F0MOKU2

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2022, se han recibido un total de **479** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de las cuales **3** fueron felicitaciones. Las principales causas que motivaron su presentación y que detalladamente se recogen a continuación tratan sobre las siguientes materias:

- a. Atención y gestión de citas en los Centros de Servicios Sociales.
- b. Estado de tramitación de expedientes de ayudas sociales
- c. Estado de tramitación de las autorizaciones de terrazas y denuncias de posibles incumplimientos.
- d. Mantenimiento, servicios prestados y pago de cuotas en Centros Culturales, sobre todo relacionados con el traslado del Centro Cultural Clara del Rey.
- e. Puesta en marcha de nuevos Centros Deportivos y Escuelas Infantiles, especial referencia al Centro Deportivo La Cebada.
- f. Mantenimiento y alumbrado de las Instalaciones Básicas Deportivas del Distrito (Parque Conde Duque, Parque de Atenas, Parque de la Cornisa)
- g. Solicitud de nuevos sitios de aparcamiento, sobre todo de motos y aparcabicis.
- h. Intervención con Personas sin Hogar en la vía pública
- i. Rastro y otros mercadillos: mejora de la ordenación, limpieza tras la celebración y traslados temporales por obras.
- j. Molestias relacionadas con obras en la vía pública.

Submateria	Número Solicitudes
Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	1
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	5
Ruidos -Medio Ambiente-	3
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	7
<b>Total</b>	<b>16</b>
BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Madrid 360 -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	28





SER -Movilidad, Transportes y Multas-	2
Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	3
Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	3
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	81
<b>Total</b>	<b>121</b>
Cita previa -Atención Ciudadana-	1
Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	5
Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	6
<b>Total</b>	<b>12</b>
Protección animal -Salud-	2
<b>Total</b>	<b>2</b>
Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>
Programas municipales -Servicios Sociales-	2
Intervenciones de emergencia social -Servicios Sociales-	1
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	21
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	3
Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	2
Teleasistencia -Servicios Sociales-	2
Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	1
Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	10
<b>Total</b>	<b>42</b>
Otros servicios turísticos -Turismo-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>
Gestión Urbanística -Urbanismo-	8
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	34
Control de la edificación -Urbanismo-	2
Patrimonio Municipal Suelo -Urbanismo-	1
Arquitectura del espacio público -Urbanismo-	3
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	13
<b>Total</b>	<b>61</b>
Vivienda -Vivienda-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>
Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	5
<b>Total</b>	<b>5</b>
Otras infraestructuras culturales -Cultura-	2
Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	1
Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	1
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	21

Información de Firmantes del Documento





Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	4
Bibliotecas -Cultura-	1
<b>Total</b>	<b>30</b>
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	3
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	97
<b>Total</b>	<b>100</b>
Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	7
Consumo -Economía y Desarrollo Tecnológico-	2
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	3
<b>Total</b>	<b>12</b>
Actividades Educativas -Educación y Juventud-	2
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	34
Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	18
<b>Total</b>	<b>54</b>
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	2
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	7
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	2
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	7
Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	3
<b>Total</b>	<b>21</b>
	<b>479</b>



1C24603E1F0MOKU2

Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### En materia de atención y citas en los Centros de Servicios Sociales:

El distrito centro dispone de dos Centros de Servicios Sociales:

- a) El centro de servicios sociales de "Maravillas", ubicado en la Calle San Joaquín, 10 y que atiende a los barrios de: Cortes, Justicia, Universidad, Sol.
- b) El centro de servicios sociales de "Puerta de Toledo", que se encuentra en la Calle Paloma, 39 y que da cobertura a los barrios de Palacio y Embajadores.

La atención en los centros de Servicios Sociales se proporciona a través de dos unidades de trabajo social, de primera atención y de zona.

#### *Primera atención:*

A quienes se acercan por primera vez a un Centro de Servicios Sociales se les proporciona una cita con un o una trabajador o trabajadora social. en la Unidad de Trabajo de Social de Primera Atención se realiza una valoración inicial de las demandas y las necesidades de la persona y se le informa y orienta sobre las ayudas y servicios disponibles, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos.

#### *Atención de zona:*

En el caso de que se considere necesaria una intervención y un seguimiento prolongado, se deriva a la Unidad de Trabajo Social de Zona del mismo centro. Se le asigna un trabajador social, que será el profesional de referencia de la persona o familia y el encargado de canalizar los apoyos que precise, asegurando la globalidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los recursos: valoración técnica de la situación planteada, diseño de un programa de intervención social, gestión de ayudas y servicios sociales, seguimiento para asegurar la adecuación a las necesidades, así como acompañamiento social.

Los usuarios que solicitaron cita con los Servicios Sociales del Distrito Centro obtuvieron la misma, de media, en los 10 días siguientes.

### En relación al estado de tramitación de ayudas sociales:

Se han solicitado en los Servicios Sociales de Distrito Centro durante 2022, 398 ayudas en formato Tarjeta de Familia. Los importes de las ayudas concedidas ascienden a 766.573 euros.



Todos los esfuerzos del personal de la Unidad de valoración y tramitación de prestaciones económicas del Distrito de Centro (UVAT) se están centrando en las recargas de las tarjetas existentes y en la generación de nuevas tarjetas, sin olvidar la justificación de las ayudas concedidas, la cual precisa de la grabación individual de cada ticket para acreditar el gasto y elaborar la cuenta justificativa correspondiente de cada ayuda individual para remitir a la Intervención Delegada y su posterior aprobación.

**En materia de estado de tramitación de las autorizaciones de terrazas ordinarias y quejas vecinales en relación a la ocupación de las mismas:**

Respecto a las quejas por las terrazas no autorizadas, el Distrito Centro, tiene permanentemente un sistema de inspección y vigilancia de terrazas, lo que ha permitido realizar en 2022, un total de 1863 inspecciones, que ha dado lugar a 32 expedientes de sanción de las mismas y a 133 retiradas de terrazas, mediante un contrato menor, que permite la retirada de los elementos de mobiliario no autorizados, con el objetivo, que previa tramitación de la orden de retirada, se puedan directamente quitar de la vía pública aquellas que no cuenten con autorización.

**Mantenimiento y servicios prestados en Centros Culturales, relacionados con el traslado del Centro Cultural Clara del Rey.**

En julio de 2021, se iniciaron las obras en el Centro Cultural Clara del Rey ubicado en la calle Palma 36, con el objetivo de destinar este edificio a la ampliación de la Escuela Infantil el Duende ubicada en el edificio colindante.

Durante el curso académico 2021-2022, los talleres existentes en el edificio de la Calle Palma 36, se han repartido entre el Centro Cultural de Puerta de Toledo y el Espacio Annette Cabelli, con el objetivo de mantener el servicio prestado, con el mismo número de talleres y alumnos.

Actualmente, se han finalizado las obras en el edificio de la calle Amanuel y se ha trasladado en diciembre de 2022, los talleres en su totalidad al nuevo edificio, que permite ampliar el existente en más de 1000 metros cuadrados.



### En relación con la puesta en marcha de nuevos Centros Deportivos, especial referencia al Centro Deportivo La Cebada

Las obras de construcción del nuevo polideportivo La Cebada, por el Área de Obras, ha generado una gran expectativa entre los vecinos de la zona, en cuanto a los tiempos de apertura y los servicios a prestar.

Una vez finalizadas las obras y adjudicada la concesión, el Centro deportivo está abierto y en funcionamiento. Las reclamaciones recibidas se deben en su mayoría a los ajustes necesarios de reservas, horarios y actividades propias de la puesta en marcha de un nuevo servicio y a los acondicionamientos necesarios de un nuevo edificio en cuanto a climatización y disfuncionalidades de pavimentos.

**En relación a la solicitud de nuevos sitios de aparcamiento, sobre todo de motos y aparcabicis:** Se ha dado traslado al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

**En materia de Intervención con Personas sin Hogar en la vía pública,** se han activado 139 protocolos de Personas sin hogar, con un total de 278 días de actuación.

### En relación al Rastro y otros mercadillos: mejora de la ordenación y accesos

Una vez superada la primera época de la pandemia a partir de septiembre de 2021, el Rastro y el mercadillo de la Cornisa, volvieron a su huella original, con el 100% de los puestos autorizados.

A lo largo del año 2022 se han realizado obras en la plaza General Vara de Rey, que han obligado a trasladar los puestos allí ubicados a la Puerta de Toledo de forma temporal. Actualmente las obras han finalizado y los puestos desplazados ha vuelto a su ubicación original.

### Por último, sobre las molestias relacionadas con obras en la vía pública.

El Distrito Centro ha realizado durante el 2022, un gran número de obras en vía pública y edificios municipales adscritos. Sin perjuicio que las obras se realizan en condiciones de seguridad y salud, establecidas en la normativa, se han recibido quejas sobre las molestias que en el tráfico se originan, así como en los aparcamientos disponibles y en el ruido.



A continuación, se detallan las obras ejecutadas:

OBRA	DETALLE DE LAS OBRAS
AMPLIACIÓN DE LA EI EL DUENDE EN EL EDIFICIO SITO EN LA CALLE DE PALMA 36 (Fase 1.2)	Adecuación de la distribución, acabados, instalaciones de fontanería, saneamiento, ventilación y climatización, instalación de ascensor para el uso de escuela infantil.
CEIP PI I MARGALL. OBRAS DE CONSERVACIÓN EN EL PATIO	Reparación forjado baños patio, adecuación escaleras colegio, reparación de humedades y grietas en almacén, vestuarios de personal y cocina, sustitución de solados, reparación de fachada patio grande, creación de cuarto de basuras, instalación de malla antivectores en ventanas comedor, protección de desniveles en ventanas y pintura.
EI SAN ANTÓN. OBRAS SUBSANACIÓN REQUERIMIENTOS DE SANIDAD	Reparaciones y adecuaciones solicitadas por Sanidad en las instalaciones del centro consistentes en la creación de un cuarto de basuras, adecuación de aseos, vestuarios, lavandería y almacenes. Adecuación de la instalación de PCI
CEIP NTRA SRA DE LA PALOMA. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y ADECUACIÓN A NORMATIVA	Reparación de humedades en varias aulas de planta primera y gimnasio planta baja, sustitución acumuladores ACS, iluminación, comedor, reparación alarma de incendios, grifos de accionamiento no manual en servicios higiénicos de personal de cocina, reparación y limpieza de cubiertas.
EI NTRA SRA DE LA PALOMA. OBRAS DE CONSERVACIÓN	Sustitución de acumuladores de agua caliente sanitaria (ACS), puerta de entrada e inodoros infantiles.
EI SAN ANTÓN. OBRAS CONSERVACIÓN PARA SUBSANACIÓN ITE FASE II	Sustitución carpintería de madera en patio principal. Rehabilitación escaleras principal. Sustitución luminarias por LED. Crear acceso a pararrayos. Instalar malla antivectorial en ventanas de zona de office y comedor
CEIP VAZQUEZ DE MELLA. OBRAS VARIAS CONSERVACIÓN Y SUBSANACIÓN ITE	Reparación de petos y fachada superior, consistente en el picado de la superficie afectada, revocándola y pintándola después. Renovación de pintura soportales. Sustitución de alicatado almacén y pasillo. Picado y revestido de paredes en patio acceso cocina. Sustitución de escala fija, Reposición de baldosines catalanes en zonas deterioradas, con goterón y pendiente. Sustitución de sumideros, con instalación de forma estanca y captación suficiente. Colocación malla metálica de 2 metros de altura zonas patios viviendas. Sustitución solera de hormigón en zona patio hundida
EI EL DUENDE. AMPLIACIÓN DE LA EI EL DUENDE EN EL EDIFICIO SITO EN LA CALLE DE PALMA 36 (Fase 2)	Adecuación de la distribución, acabados, instalaciones de fontanería, saneamiento, ventilación y climatización para el uso de escuela infantil.
CEIP SAN ILDEFONSO. OBRAS PARA LA INSTALACIÓN DE TOLDOS EN EL PATIO DEL CEIP SAN ILDEFONSO E INTERNADO SAN ILDEFONSO. (Actuación subvencionada por AGE para paliar los daños causados por la borrasca Filomena).	Instalación de toldos en el patio para paliar los daños causados por la borrasca Filomena.
IDB NTRA SRA LA PALOMA. OBRAS DE SOMBREAMIENTO	Colocación de elementos de sombreado en la zona de juegos infantil en acceso a calle Don Pedro y en la zona de la fuente en el patio
IDB CASINO DE LA REINA. OBRAS CONSERVACION ZONAS DEPORTIVAS	Conservación de elementos deportivos para mayores y gradas de la pista polideportiva.

## Información de Firmantes del Documento



IDB CONDE DUQUE. SUSTITUCIÓN DE LINEA ELECTRICA DE ALUMBRADO, INSTALACIÓN DE FOCOS LED, OBRAS DE CONSERVACIÓN DE LA PISTA DEPORTIVA E INSTALACIÓN DE CANASTAS DE BALONCESTO	Sustitución de línea eléctrica del alumbrado de la pista deportiva malograda (se quemó) , instalación de focos LED , obras de conservación :reparación de un murete del cerramiento con grietas , pintado de alambrada y muros , remplazamiento de porterías e instalación nueva de canastas de baloncesto .
CC CLARA DEL REY/MUSEO ABC. ADECUACION ESPACIOS PARA CENTRO CULTURAL	Acondicionamiento para reubicar el CENTRO CULTURAL "CLARA DEL REY" en el edificio del Museo ABC. Obras consistentes en la compartimentación de espacios para aulas, despachos, gimnasio, montacargas, hornos de cocción de cerámica y vestuarios, reparación de solado de caja de escalera y zonas abombadas, levantado del panelado de madera perimetral, adecuación del office de la sala de usos múltiples, instalación de láminas solares para vidrios de planta cuarta, retirada de mobiliario, adecuación de las instalaciones de PCI, iluminación y red de comunicaciones, señalética, instalación de fregaderos y hornos (sólo chimenea).
ESCUELA ARTE DRAMATICO, ESCUELA INFANTIL Y CENTRO ACOGIDA. PROYECTO REHABILITACIÓN DE FACHADA	Intervención en fachada para sustitución de elementos de lamas en mal estado, reparación de cornisa y reparación de muro cortina de vidrio.
CENTRO DE DÍA MUNICIPAL 'ESCUELAS DE SAN ANTÓN'. OBRAS SUBSANACIÓN REQUERIMIENTOS DE SANIDAD, ASCENSOR Y PCI	Intervención para adecuación de instalaciones y acabados en la sala de enfermería y aseos, adaptación a la normativa de la instalación de PCI y puesta al día de la accesibilidad del ascensor.
JM. DISTRITO CENTRO. ADAPTACION INSTALACION DE ILUMINACIÓN Y VARIOS.	Sustitución falsos techos de los baños. Intervención en el despacho de cultura, adecuación puerta del salón de plenos, iluminación en la escalera de Concejalía, adecuación iluminación y puestos de trabajo en aseos y despachos planta baja y primera. Instalación de iluminación en fachada principal del edificio, saneado de carpinterías de madera de balcones de primera planta. Reparaciones en acabados, renovación de instalaciones e instalación de línea de vida en cubierta del edificio. Adecuación de instalación de PCI y conservación de carpinterías.
QUIOSCO FLORES PLAZA DE SANTA BARBARA	Acondicionamiento de quiosco de flores Plaza Santa Barbara tanto exterior como interior
CSS MARAVILLAS. OBRAS DE CONSERVACIÓN DE CUBIERTA, INSTALACIONES DE CLIMATIZACIÓN Y ELECTRICIDAD.	Reparación del policarbonato de la cubierta del patio, sustitución de bomba de calor y armarios de control de clima del suelo radiante y acondicionamiento de instalación eléctrica con nuevos cuadros eléctricos de mando y protección.
CAFÉ TERRAZA PARQUE CASINO DE LA REINA	ADECUACIÓN QUIOSCO Y RENOVACIÓN INSTALACIONES
CEIP SANTA MARÍA. RENOVACION PATIO DE PRIMARIA (EN PLAN GENERAL FIGURA COMO ZONA VERDE)	Actualización de los acabados e instalaciones del patio. Instalación de porche.
VÍA PÚBLICA_ENTORNO MALASAÑA. REMODELACIÓN CALLES DE MONTSERRAT, CALLE DEL ACUERDO, CALLE DE SAN DIMAS, CALLE DE QUIÑONES Y CALLE DEL NORTE	Remodelación, de acuerdo al diseño de plataforma única, de las Calles de San Hermenegildo, Calle de Montserrat, Calle de San Dimas y Calle del Acuerdo.
VÍA PÚBLICA_PLAZA MINISTRILES. REMODELACIÓN DE LA PLAZA DE LOS MINISTRILES CON ÁREA INFANTIL	Reordenación de la topografía, de modo que el espacio de uso público se configure en una única plataforma. Adecuación de escaleras y rampas para la mejora de la comunicación, salvando la diferencia de nivel entre ambas calles. Renovación del equipamiento urbano, reorganizando e introduciendo nuevos elementos en la zona de juegos infantiles existente. Sustitución de las dos plataformas actuales por una única superficie horizontal, situada al nivel de la calle Lavapiés, reordenando las escaleras e integrando las rampas en el diseño de la plaza, con una superficie ajardinada, para salvar la diferencia de cota con la calle Ministriles.



1C24603E1F0MOKU2

## Información de Firmantes del Documento



VÍA PÚBLICA. REMODELACIÓN PLAZA DE LA CORRALA	Recuperación de la configuración original de la plaza en el muro hacia la calle Tribulete. Adecuación de escaleras y rampas para la mejora de la comunicación entre los diferentes niveles. Renovación del equipamiento urbano, con introducción de nuevos elementos que proporcionen una mayor actividad pública al espacio de la plaza.
VÍA PÚBLICA. CREACIÓN ÁREA DE CALISTENIA EN PARQUE DE ATENAS	Creación de área de calistenia en Parque Atenas
VÍA PÚBLICA. REMODELACIÓN DEL ÁREA ESTANCIAL Y REORDENACION DE LAS ZONAS DE APARCAMIENTO EN PLAZA GENERAL VARA DEL REY	Reordenación de las plazas de aparcamiento para optimizar los espacios peatonales. Reorganización del área estancial central para ampliar la superficie horizontal de uso peatonal. Renovación de la pavimentación, mejorando las condiciones de accesibilidad. Mejora del ajardinamiento y de los sistemas de riego. Mejora del mobiliario urbano y del equipamiento.
VÍA PÚBLICA. REFORMA PARQUE DE LA CORNISA 1ª FASE	Remodelación de los pavimentos, arbolado, plantaciones y elementos de agua en la plaza central y mobiliario infantil en el área de juegos.
VÍA PÚBLICA. COLOCACION DE VARIAS PLACAS CONMEMORATIVAS STOLPERSTEINE	Colocación de 18 placas conmemorativas Stolpersteine
CENTRO COMUNITARIO PLAZA DOS DE MAYO. INSTALACIÓN DE RED DE DATOS Y DESPACHOS PARA CAMBIO DE USO DEL EDIFICIO A CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	Obras de instalación de la red de datos municipal por cable y Wifi en el edificio. Distribución de mamparas para despachos.
CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES 'SAN FRANCISCO'. SUSTITUCIÓN CHIMENEA SALA DE CALDERAS	Sustitución de chimenea de la sala de calderas del edificio.
JM. DISTRITO CENTRO. MANIPULACION Y SUMINISTRO DE GAS NOVEC PARA EXTINCION EN EL EDIFICIO DE LA JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO CENTRO EN CALLE MAYOR 72	Suminsitro de gas NOVEC para la instalación de protección contra incendios de los archivos de la Junta ubicados en la planta sótano.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Si bien es verdad que no ha sido posible realizar una evaluación específica sobre las acciones aplicadas, se han llevado a cabo actuaciones que nos han permitido seguir avanzando en la mejora del servicio:

-Se han diseñado, nuevas obras para el 2023, que nos permitan seguir mejorando en la adecuación de los edificios y espacios públicos para aumentar su eficiencia energética y accesibilidad a las personas de movilidad reducida. En este sentido las SYR recibidas, son un claro indicador de las necesidades del distrito que sirve para planificar y diseñar las obras a realizar tanto en edificios como en vía pública.

- Continuar con la activación de protocolos de personas sin hogar, en colaboración con el Samur Social, Limpieza y Policía, en los lugares más frecuentes. Para ello se





han mantenido reuniones con las áreas afectadas que nos permiten mejorar el protocolo de actuación.

- Reforzar los dispositivos de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal o de más elementos de los autorizados, con esta medida se mejora la calidad del espacio público y su uso por parte de la ciudadanía. Se han implementado mecanismos de colaboración con policía municipal que garantizan su eficacia.

- Continuar con las reuniones mensuales con Policía municipal, Agencia de Actividades y servicios de la Junta Municipal que permiten realizar un seguimiento de aquellos locales de ocio sobre los que recibimos más quejas vecinales.

- En 2022 se ha creado una Mesa de Lavapiés integrada por Delegación de Gobierno, Policía Nacional y Municipal, Madrid Salud, Servicios Sociales, vecinos y comerciantes de la zona, con el objetivo de mejorar la convivencia en el barrio de Lavapiés.

- Continuar con la comunicación con entidades vecinales y asociaciones de comerciantes, para escuchar de primera mano las necesidades de los vecinos. Por otro lado, es necesario iniciar nuevas acciones de concienciación a la ciudadanía para evitar comportamientos que degradan los espacios públicos porque la duración de las campañas es efímera, y solo a base de recordarlo, se consiguen resultados.

## LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CENTRO

Fdo.: Raquel Muros Delgado

*Documento firmado electrónicamente en  
los términos, fecha y hora expresados  
al pie de este escrito*



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DISTRITO DE CHAMARTÍN

---



1B5J8OPA0PD4B5HJ

Información de Firmantes del Documento

FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 10:59:47  
CSV : 1B5J8OPA0PD4B5HJ



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	2021	2022	% 2022/2021	% 2022/2020
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	Sugerencia	106	62	90	59	-34,44%	-4,84%
	Reclamación	417	238	286	260	-9,09%	9,24%
	Felicitación	26	22	13	16	23,08%	-27,27%
	<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>322</b>	<b>389</b>	<b>335</b>	<b>-13,88%</b>	<b>4,04%</b>

El número de comunicaciones recibidas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que se cifra en 335 para 2022, ha experimentado una disminución significativa con respecto a años anteriores (-14%) en relación con el año 2021.

Entrando en el desglose de esta cifra total de 335, por tipo de queja, se aprecia un descenso tanto en la presentación de sugerencias como en las reclamaciones recibidas en 2022, un 10% menor que en el año anterior y, debe destacarse el incremento positivo en el número total de felicitaciones recibidas (23%).

Si se consideran las quejas recibidas teniendo en cuenta su clasificación por materias y submaterias, un año más, las relacionadas con Deportes (124) suponen un importante porcentaje (37 %) sobre el total de reclamaciones.

La mayor parte de éstas guarda relación con las situaciones creadas por la ausencia o el retraso en la cobertura de vacantes del personal, o también con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, según la apreciación de los usuarios. Estas opiniones se han referido preferentemente al Centro Deportivo Municipal Pradillo, de gestión directa.

En otros casos, tratan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos y abonos, que afectan sobre todo al Centro Deportivo Municipal Chamartín, de gestión indirecta, dichas quejas han sido objeto de tratamiento en las comisiones de seguimiento de la concesión, advirtiéndose a la empresa concesionaria de la necesidad de no introducir prácticas arbitrarias y contrarias a las condiciones del contrato.

El apartado "Movilidad, Transportes y Multas", con 89 reclamaciones (27%), es el segundo en volumen de quejas ciudadanas.



1B5J8OPA0PD4B5HJ

Pueden destacarse dos submaterias que recogen las reclamaciones predominantes.

De una parte, "Ocupación de la vía pública" (63), referidas a las instalaciones de terrazas de hostelería amparadas en la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y la disposición transitoria primera de la vigente ordenanza que dispone que se puedan instalar las mismas en bandas de estacionamiento durante todo el 2022 y 2023. La mayor parte de estas quejas mostraban su disconformidad con la medida aprobada por la pérdida de plazas de aparcamiento que ello suponía, así como las molestias que estas ocupaciones en vía pública generaban.

De otra parte, la submateria "Aparcamientos en la vía pública" (18) que recoge solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para bicicletas y motocicletas, demandas que son objeto de estudio por los servicios técnicos del distrito y tramitadas cuando resultan viables.

El tercer apartado con mayor número de quejas, aunque bastante alejado de los anteriores, es "Cultura", con 32 reclamaciones, lo que supone un 10% del total.

Un número significativo de las quejas fueron motivadas por las dificultades e incidencias de los usuarios con la plataforma para la gestión de las matrículas en los cursos y talleres que se ofrecen desde los centros culturales.

El último bloque para destacar es "Servicios Sociales" con 26 reclamaciones, lo que supone un 8% en cuanto al peso total. Podemos destacar incidencias relacionadas con la gestión de las prestaciones en la Atención Social Primaria y con la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores.

En cuanto a las felicitaciones, que como señalábamos al principio se han visto incrementadas un 23% respecto a 2021, 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 y en el Centro Juvenil Luis Gonzaga, o por las clases recibidas en el Polideportivo Pradillo, así como por reconocimientos a la programación cultural establecida desde el Distrito.



Información de Firmantes del Documento



2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En relación con las quejas recibidas en la materia “Deportes” relacionadas con la gestión de recursos humanos, las posibilidades de aportar soluciones para este tipo de quejas son limitadas por parte del Distrito de Chamartín, aunque se insta al Área competente en materia de personal con toda la celeridad posible. La cobertura de las vacantes que impida la suspensión de clases es nuestro principal objetivo, si bien a veces resulta muy difícil llegar a tiempo cuando las ausencias son motivadas por causas sobrevenidas sin previo aviso, (enfermedades, etc.), y no resulta posible sustituir al profesor por otro compañero en activo.

En otros casos, las reclamaciones ciudadanas versan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos, abonos y horarios, que, siendo igual para todos los centros municipales, no puede alterarse desde el distrito, pero se ha instado a la Dirección General de Deportes a considerar las quejas en su conjunto, y a modificar si es preciso la normativa que lo regula.

También se ha trasladado en numerosas ocasiones a la empresa encargada de la limpieza y el mantenimiento de las Instalaciones Deportivas Básicas, la necesidad de extremar su diligencia y cumplir con sus obligaciones. Asimismo, durante 2.023 tramitaremos un nuevo contrato de mantenimiento en el que incrementaremos los días obligatorios de limpieza para estas Instalaciones.

En lo que se refiere a las quejas relacionadas con la ocupación de la vía pública mediante terrazas anexas a estacionamientos de hostelería en la zona ser, cabe destacar que es una situación excepcional y de carácter temporal. Con el fin de paliar la situación que se crea con la reducción de las plazas de aparcamiento, el distrito procede a cambiar en el más breve plazo posible plazas azules en verdes en la misma cuantía que las plazas que se ocupan, y en la zona más próxima que resulte posible.

Por otro lado, se han incrementado las inspecciones y la incoación de expedientes disciplinarios y sancionadores para impedir las molestias que se producen por el incumplimiento de la Ordenanza de Terrazas.

Asimismo, indicar que todas las solicitudes formales y viables para que se habiliten nuevas reservas para bicicletas y motocicletas en distintas zonas de nuestro distrito son tramitadas por nuestros servicios técnicos.



Por último, recordar que en 2.022 se realizaron importantes obras de inversión destinadas a mejorar las instalaciones del Polideportivo Pradillo, varias Instalaciones Deportivas Básicas, los Centros Culturales Nicolás Salmerón y Luis Gonzaga, y en los Centros de Mayores del Distrito, entre otros edificios municipales, lo que sin duda redundará en una mejora en la prestación de los servicios al ciudadano que se llevan a cabo en cada una de sus sedes.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Respecto a la cobertura de vacantes entre el profesorado del Centro Deportivo Municipal Pradillo, el Área competente en materia de personal, han llevado a cabo un gran esfuerzo para agilizar los procedimientos, reduciéndose de este modo las reclamaciones. Asimismo, Recursos Humanos ha realizado un esfuerzo en 2.022 por adecuar la plantilla del Polideportivo a la realidad, lo que también ha permitido mejorar la gestión. No podemos decir que los problemas de cobertura de vacantes se han solucionado definitivamente, aunque sí que se ha experimentado una mejoría.

En relación a las quejas recibidas de usuarios del Centro Deportivo Pradillo sobre las deficiencias en las tareas de limpieza y mantenimiento, ha mejorado notablemente este servicio gracias al esfuerzo de sus trabajadores.

Debe destacarse el descenso en el número de quejas por el estado de las instalaciones deportivas básicas existentes en el distrito, de acceso libre, debido en gran parte a las importantes obras de reforma, acondicionamiento y mejora que se han llevado a cabo en las mismas. Igualmente hemos tratado de mejorar la limpieza de estas instalaciones mediante reuniones con la empresa de mantenimiento, así como la reposición de elementos rotos como aros y tableros de canastas o porterías y vallados.

En cuanto a las quejas formuladas por la ocupación de plazas de aparcamiento destinadas a residentes por terrazas de veladores, al margen de que tengan un carácter temporal, las molestias se han paliado transformando plazas azules en verdes en las inmediaciones de las terrazas.

Por otra parte, el incremento de inspecciones ha conllevado la incoación de más de 70 expedientes disciplinarios o sancionadores con cerca de 40 terrazas ilegales levantadas.

Respecto a las sugerencias que se formulan para solicitar la instalación de aparcamientos para bicicletas y motocicletas se han tramitado todas las solicitudes formales para habilitar estos estacionamientos y, se está estudiando la posibilidad de ampliar el número de reservas existentes, tratando de compatibilizar el uso del espacio público entre todos los ciudadanos.



En lo relativo a las reclamaciones por la atención y gestión de ayudas en los Servicios Sociales, significar que los trabajadores sociales del distrito han llevado a cabo en 2022 un esfuerzo muy importante que ha conseguido sin duda reducir las reclamaciones en esta materia. A ello también ha contribuido el incremento de trabajadores sociales realizado por Recursos Humanos mediante la aprobación de un Plan de Empleo Temporal, y la cobertura de vacantes a través de la contratación de funcionarios interinos.

Por parte de los responsables de la Unidad de Cultura también se ha profundizado en las causas de las principales quejas, poniendo los medios a su alcance para tratar de reducirlas.

Las obras de inversión ejecutadas en 2022, que ascendieron a casi 4 millones de euros, consiguieron reducir algunas de las quejas habituales al mejorar notablemente la calidad de las instalaciones.

De manera general, para años sucesivos, se profundizará en las medidas, tanto preventivas, como correctivas, que se vienen implantando, analizando periódicamente si con ellas se obtienen los resultados esperados, y aplicando, en caso contrario, las rectificaciones oportunas.

**Francisco Javier Blázquez Arroyo**  
Coordinador de Distrito de Chamartín



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

---



Información de Firmantes del Documento

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 13:43:19  
CSV : 1E2RM2K7R5NU6AEE



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

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 60 sugerencias, 457 reclamaciones y 13 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	60
	Reclamacion	457
	Felicitación	13
	<b>Total</b>	<b>530</b>

Comparativa 2021-2022 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	% Evolución 2021/2022
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	80	60	<b>-25%</b>
	Reclamacion	471	457	<b>-2,97%</b>
	Felicitación	5	13	<b>160%</b>
	<b>Total</b>	<b>556</b>	<b>530</b>	<b>-4,68%</b>

Tiempos medios de respuesta (año 2021 era de 27,44 la media):

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia y Reclamación. General	Sugerencia	27,94
	Reclamacion	28,93
	Felicitación	19,34
	<b>Total</b>	<b>25,40</b>



## Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sin dependencia	336
SN CUMPLIMENTAR	38
Sala de Estudios Fernando Vizcaíno Casas	33
Centro Cultural Galileo	22
Centro de Servicios Sociales "Marta Esquivias Tallada"	21
Centro de Mayores Antonio Mingote	20
CDM Vallehermoso	17
Centro de Mayores Santa Engracia	15
Junta municipal de distrito	12
Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana	12
Departamento Jurídico	2
Centro de Mayores Blasco de Garay	1
Departamento de Cultura	1
<b>Total</b>	<b>530</b>

## Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por Materia y Submateria:

	Submateria	Número Solicitudes
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	3
	Ruidos -Medio Ambiente-	5
	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	7
	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	1
	<b>Total</b>	<b>16</b>
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	23
	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	5
	Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	2
	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	194
	<b>Total</b>	<b>225</b>
Atención Ciudadana	Cita previa -Atención Ciudadana-	2
	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana-	2
	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	8
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	7
	<b>Total</b>	<b>19</b>
Salud	Seguridad Alimentaria -Salud-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>

## Información de Firmantes del Documento



Seguridad y Emergencias	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Servicios Sociales	Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales-	2
	Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	18
	Ayudas sociales -Servicios Sociales-	2
	Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	2
	Teleasistencia -Servicios Sociales-	1
	Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	2
	Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	39
	<b>Total</b>	<b>66</b>
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	2
	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	14
	Control de la edificación -Urbanismo-	2
	Arquitectura del espacio público -Urbanismo-	1
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	5
	<b>Total</b>	<b>24</b>
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Cultura	Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	2
	Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	1
	B.E. Imprenta Municipal -Cultura-	1
	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	48
	Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	2
	Bibliotecas -Cultura-	11
	Monumentos -Cultura-	1
	<b>Total</b>	<b>66</b>
Deportes	Promoción Deportiva -Deportes-	1
	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	1
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	35
	Torneos, Competiciones y Pruebas -Deportes-	1
	<b>Total</b>	<b>38</b>
Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	1
	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	2
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Educación y Juventud	Campamentos -Educación y Juventud-	1
	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	55
	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	5
	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	5
	Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	3
	<b>Total</b>	<b>68</b>
<b>Total</b>		<b>530</b>

Información de Firmantes del Documento



Estos datos representan un descenso del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas, de un 4,68 % con respecto al año anterior. Hay que destacar que es la primera vez desde el año 2018 que se experimenta una bajada, la tendencia desde el año 2019 ha sido siempre ascendente.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2022, las que representan un número mayor son las relativas a ocupación de la vía pública por terrazas en banda de estacionamiento y quioscos de prensa, alcanzando las 157, concretamente las relativas a quioscos de prensa son 24, si bien hay que aclarar que las ha remitido la misma persona en distintas SYR, así como las referidas a actividades en los centros culturales del Distrito que son 48.

En el caso de Servicios Sociales, continuamos con las quejas relativas a la aplicación de la conocida como Ley de Dependencia, así como las que se refieren a la atención de los profesionales. En muchos de estos casos se ha comprobado que las quejas son recurrentes, a pesar de ello se ha intentado siempre buscar una solución bien derivando la atención a otro profesional o bien concertado visitas personalizadas con varios profesionales e, incluso, en algún caso, con la dirección del Centro.

También hay que hacer referencia a las quejas derivadas de la lista de espera existente en el Centro Deportivo Municipal GO FIT.

El tiempo medio de respuesta ha experimentado una mejora con respecto al año 2021, siendo 25 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.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Conscientes de que la instalación de terrazas en banda de estacionamiento estaba generando un problema no solo de convivencia entre vecinos y hosteleros sino también de falta de estacionamiento en vía pública, desde el Distrito se han impulsado dos medidas que sin duda están contribuyendo a reducir las molestias generadas. Por un lado, la entrada en vigor de la modificación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración aprobada en el mes de enero de 2022 ha permitido adoptar distintas medidas entre las que podemos destacar la declaración de zonas saturadas que serán objeto de un estudio de ordenación conjunta. Y, por otro lado, la aprobación por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid de la nueva Zona de Protección Acústica Especial Trafalgar-Ríos Rosas que entró en vigor el 9 de enero de 2023. Esta nueva zona establece en su normativa zonal específica que los locales ubicados en su ámbito territorial no pueden disponer de terraza en banda de estacionamiento. Sobre este asunto merece especial mención el hecho de que gracias al trabajo y actuación coordinada de los servicios técnicos y jurídicos de la



Junta y de la Policía Municipal antes de que transcurriera un mes desde la entrada en vigor de esta prohibición las más de 200 terrazas en banda de estacionamiento afectadas fueron desmontadas y retiradas por sus titulares. Con esta medida hemos conseguido reducir notablemente los inconvenientes y molestias generadas, si bien seguimos trabajando y aplicando todas las medidas en materia de disciplina a efectos de lograr que los titulares de las autorizaciones otorgadas respeten el cumplimiento de todas las disposiciones reguladas en la normativa aplicable.

En aquellos casos en que los incumplimientos han sido reiterados se ha incoado el correspondiente expediente para ordenar la retirada inmediata de la terraza instalada sin autorización. Y en algunos casos se ha procedido a la incoación de expediente para la ejecución sustitutoria de esta orden de retirada.

En materia de servicios sociales, contamos con un equipo de profesionales especializados cuyo objetivo sigue siendo responder de la forma más eficaz y satisfactoria posible a las demandas de los ciudadanos. Han continuado con su labor de acompañamiento a quienes se encuentran en situación de especial necesidad. Han realizado un esfuerzo que merece un reconocimiento especial y, entre otras cuestiones, han conseguido personalizar la atención, así como hacer un seguimiento de aquellos casos en los que la competencia de la prestación no correspondía al Ayuntamiento de Madrid. Como hemos mencionado anteriormente, se han concertado entrevistas para acercar posturas cuando existían quejas por parte de los usuarios y también se ha recurrido a la ayuda del personal de dirección del Centro para mediar ante situaciones conflictivas.

Para contribuir a la mejora de los servicios públicos ofrecidos a todos los madrileños, además, en el año 2022 se ha avanzado en el desarrollo del procedimiento para la adjudicación de la gestión del nuevo Centro Deportivo Municipal ubicado en la Mancomunidad del Parque Móvil del Estado. Este Centro abrirá sus puertas el día 1 de abril y contará con una piscina que, sin duda, junto al resto de equipamiento deportivo, contribuirá a paliar la escasez de plazas y lista de espera existente en el único centro deportivo municipal existente hasta la fecha en el Distrito.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

El año pasado nos fijamos dos objetivos fundamentales, intentar mejorar la prestación de servicios públicos en el Distrito, incrementando la oferta, así como las dotaciones públicas dentro de las limitaciones en un Distrito tan consolidado como Chamberí, y por otra parte conseguir dar una respuesta más rápida a las sugerencias y reclamaciones presentadas por los vecinos de Chamberí.

Con respecto al primer objetivo, hemos conseguido cumplirlo y se ha hecho realidad con la apertura del nuevo Centro Deportivo Municipal Cea Bermúdez. Así mismo hay que destacar la mejora de dos espacios públicos emblemáticos en el Distrito, la calle Ponzano y la Plaza del Teniente Alcalde Pérez Pillado. Han sido dos actuaciones que, pese a la envergadura de



las mismas, únicamente han sido objeto de controversia a través del sistema de sugerencias y reclamaciones en cinco ocasiones.

Con respecto a los tiempos de respuesta, en el año 2022 hemos conseguimos bajar de un tiempo medio de respuesta de 27 a 25 días. Durante dos años consecutivos hemos minorado los tiempos de respuesta porque somos conscientes de que ofrecer la información en el plazo más breve posible aporta valor a la gestión y mejora sin duda la percepción del ciudadano. En este punto queremos reconocer y valorar el trabajo de todo el personal de la Junta de Distrito encargado de gestionar las SYR ya que, desde el año 2019 la bajada en los tiempos medios de respuesta ha sido una constante, sin duda reflejo del empeño, dedicación y buen hacer de quienes día a día asumen esta tarea con entusiasmo y vocación de servicio al ciudadano. En el año 2019 el tiempo medio de respuesta era de 35 días y en el año 2022 ha sido de 25.

Por todo ello, seguiremos trabajando en esta línea, somos conscientes de que, si no ofrecemos una respuesta ágil y rápida, el sistema de sugerencias y reclamaciones pierde su eficacia y se desvirtúa. Vamos a seguir esforzándonos para mejorar el tiempo medio de respuesta, así como la calidad de las respuestas.

LA COORDINADORA DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

Cristina Goncer Ortega

Firmado electrónicamente a fecha de firma



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO CIUDAD LINEAL

---

0

Información de Firmantes del Documento



NURIA TABOADA RODRÍGUEZ - COORDINADORA DISTRITO CIUDAD LINEAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 30/03/2023 13:58:45  
CSV : 103JKP40CPTSEQ09



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.



### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	Sugerencia	107
	Reclamación	694
	Felicitación	34
	<b>Total</b>	<b>835</b>

### 1- Áreas de Actividad:

#### DEPORTES

Esta Área supone un 41,07 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2022, lo que implica que está por encima del resto de los servicios. 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 principios de año se cerraron las instalaciones deportivas debido a las obras realizadas de climatización en el Centro Deportivo de Pueblo Nuevo, y una avería en la piscina de CDM Concepción que obligo a cerrar la misma.

El Centro Deportivo de La Concepción el que tiene mayor número de reclamaciones y ello es debido a que es el que tiene mayor superficie e instalaciones deportivas.

#### CULTURA

Este año se han recibido un 6,22 % del total de las reclamaciones. Han aumentado un respecto al año pasado, debido sobre todo a lo relacionado con los talleres culturales.

#### SERVICIOS SOCIALES



Esta Área siguen incrementándose las reclamaciones respecto al 2021, lo más significativo en este caso, son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social que estamos viviendo.

Para dar cobertura a las demandas vecinales, se cuenta con 8 Centros de Mayores que, aproximadamente, tienen 27.973 socios, sin contar los usuarios diarios que acuden a los mismos. También existen 2 Centros de Servicios Sociales.

#### MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 26,82 % del total habiendo una incrementación de las mismas respecto al año anterior, destacando aquellas que afectan a los aparcamientos, ocupación de la vía pública y limpieza de las Instalaciones básicas deportivas. Hay que señalar que se han implementado la zona SER en el distrito de Ciudad Lineal, lo que ha supuesto un aumento ponderado de las reclamaciones por este concepto.

#### ESPACIOS PÚBLICOS

Estas reclamaciones suponen un 3,95% del total, su número ha disminuido considerablemente en relación al año pasado.

El resto de las materias objeto de reclamación (atención ciudadana, salud, vivienda, administración de la ciudad, economía y desarrollo tecnológico, educación y juventud), son insignificantes, no llegando al 1% del total, en cada uno de ellos, salvo un pequeño aumento en licencias.

## **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

#### Actuaciones realizadas en el año 2022

CEIP CARLOS V	Sustitución de los dos portones de patio situados en las dos calles. Reparación, sustitución de chapas y barrotes con corrosión y deteriorados de cerramiento del patio. Pintado de todo el cerramiento exterior del patio.
CEIP CONDE DE ROMANONES	Restitución pérgolas deterioradas filomena



CEIP GANDHI	Realización de pavimentos porosos en patios sobre los existentes, pintados de los mismos y marcaje de pistas. Suelo continuo de caucho en patio infantil. Instalación de nuevos juegos infantiles. Reparación y pintado de todo el cerramiento exterior
CEIP GUSTAVO ADOLFO BECQUER	Pintado general de fachada. Arreglo de patios, reparación muros perimetrales.
CEE INFANTA ELENA	Sustitución de todos los solados de terrazo, muchos se encuentran agrietados y partidos. Sustitución de ventanas que aún queda de hierro por carpintería de aluminio. Saneado de paramentos interiores y pintado de los mismos. Realización de trasdosados en las fachadas de planta baja planta baja que sube la humedad por capilaridad. Arreglo del enfoscado de fachadas y pintado. Sustitución de alicatados y solado de la cocina.
CEIP JOAQUIN TURINA I	Realización de pavimentos porosos en patios sobre los existentes, pintados de los mismos y marcaje de pistas. Suelo continuo de caucho en patio infantil. Instalación de nuevos juegos infantiles. Reparación y pintado de todo el cerramiento exterior
CEIP LEOPOLDO ALAS	Pintado vallado perimetral
CEIP MEJICO	Pavimento blando con dibujos en pista baloncesto, multijuego infantil. Tarima en aulas
CEIP MIGUEL BLASCO VILATELA	Arreglo de patios y zonas deportivas, sustitución calderas (gimnasio, edificio ppal.). Reparación de muros degradados. Aula Psicomotricidad en casa de conserje con REMANENTES
CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCION	Renovación de cocina, instalación de gas. Arreglo de patios deteriorados.
SAN BENITO	3º fase de sustitución de las ventanas que faltan de carpintería de aluminio del resto de aulas.

## Información de Firmantes del Documento



CEIP SAN JUAN BAUTISTA	Renovación suelo de cocina.
CEIP SAN JUAN BOSCO	Reparación de grietas en fachada, pintado fachada y zócalo.
CEPA CIUDAD LINEAL	Sustitución de carpinterías interiores y pintura de fachada posterior sobre graffitis con algún paisaje anti graffitis
JUNTA MUNICIPAL	Climatización, aislamiento de cubiertas, saneamiento de aseos, sustitución de carpinterías metálicas
AUDITORIO CARMEN LAFORET	Separación de circuitos de alumbrado espectacular de Auditorio
CC LA ELIPA	Revisión y reparación fachada exterior.
CC PRINCIPE DE ASTURIAS	Revisión y reparación fachada exterior.
C MUSICAL JOAQUIN TURINA	Aislamiento acústico en aula de percusión, instalación de estores en ventanas, sustitución de pizarras, camino de hormigón en patio, iluminación de patio
AUDITORIO PARQUE CALERO	Impermeabilización y pintura de concha de escenario, reparación graderío, revisión alumbrado. fabricación garita para auxiliar.
CSC SIENA	Instalación de termos en aseos
CSC CIUDAD LINEAL	Instalación de línea de vida en cubierta, agrandar acceso, reparación de cubierta
CENTRO SOCIOCULTURAL JUVENIL CIUDAD LINEAL (denominado en Servicios Sociales " Centro Integrado de Menores la Elipa")	Sustitución de climatización del centro, sustitución de falso techo registrable
CSS SANTA FELICIDAD	Sustitución climatizadora (caset entrada)
LOCAL CEDIDO A 3 ENTIDADES Y UN DESPACHO SERVICIOS SOCIALES	Sustitución climatizadora (fin de vida útil)
ESPACIO DE IGUALDAD EMILIA PARDO BAZAN	ERL Sustitución carpintería metálica exterior, instalación de estores

## Información de Firmantes del Documento



CDM SAN JUAN BAUTISTA	Saneamiento vestuarios femeninos, líneas aéreas de telefónica, ERL, sustitución conductos des humectación
CDM LA CONCEPCIÓN	Sistema de depuración de agua piscina de verano, reparación tabiquería vestuario masculino, supresión de barreras según informe CM. Pintado de todo el muro perimetral y reparaciones y saneado. reparación e impermeabilización vaso de compensación, supresión de barreas arquitectónicas pistas de tenis.
CDM PUEBLO NUEVO	Pagar Coarsa Climatización vaso, colector de calderas conductos, ERL Reparación o sustitución filtros de vidrio. Reparación de conductos en vaso de piscina y falsos techos.
CDM LA ALMUDENA	Cambio conductos instalación ventilación/extracción planta sótano. Pistas Pádel. Vaso Hidroterapia
IDE ALMUDENA	Reparación vallado, nueva acometida de agua
IDE BATERÍAS-BARRIO DE LA ALEGRÍA	Acondicionamiento pista patinaje e instalación de iluminación
IDE PARQUE SALVADOR DE MADARIAGA (2 PISTAS DEPORTIVAS + FRONTÓN)	Instalación de iluminación en la IDB y acondicionamiento vallado
IDE CONDESA DE VENADITO	Reparación de bordillos, sujeción de valla pasamanos en zona Skate, sustitución cerramiento de pistas, reparación fuente

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### Actuaciones planificadas para su realización a partir del año 2023

CEE INFANTA ELENA	Subsanación de deficiencias en acabados de paramentos interiores y adopción de medidas de mejora requeridas en centros de personal con deficiencias visuales.
-------------------	---



CEIP MEJICO		Reparación de cerramiento exterior, fachadas y subsanación sanidad en cocina. Mejora de los acabados e instalaciones del aula de informática.
CEIP SAN BENITO		Reparaciones en instalaciones, aparatos sanitarios y acabados en baños de alumnos/as del patio
PASO VEHICULOS Calle German Perez Carrasco 34		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle German Perez Carrasco 34
PASO VEHICULOS Avenida Ramón y Cajal 109		CONSTRUCCIÓN DE PASO VEHICULOS Avenida Ramón y Cajal 109
PASO VEHICULOS Calle Gonzalo de Berceo 38		CONSTRUCCIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Gonzalo de Berceo 38
PASO VEHICULOS Calle Carolina Coronado 4		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Carolina Coronado 4
PASO VEHICULOS Calle Virgen de Lluc 24		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Virgen de Lluc 24
PASO VEHICULOS Calle San Telesforo 22		CONSTRUCCIÓN DE PASO VEHICULOS Calle San Telesforo 22
PASO VEHICULOS Calle Carolina Coronado 14		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Carolina Coronado 14
PASO VEHICULOS Calle Ramon Patuel 25		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Ramon Patuel 25
PASO VEHICULOS Calle San Emilio 62		SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle San Emilio 62



## Información de Firmantes del Documento



PASO VEHICULOS Calle Juan Boscan 61	SUPRESIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Juan Boscan 61
PASO VEHICULOS Calle Juan Boscan 79	SUPRESION DE PASO VEHICULOS Calle Juan Boscan 79
PASO VEHICULOS Calle Nicolás Salmerón 8	CONSTRUCCIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Nicolás Salmerón 8
PASO VEHICULOS Calle Ghandi 14	CONSTRUCCIÓN DE PASO VEHICULOS Calle Ghandi 14
IDB VITAL AZA	Reparaciones en paramentos en la IDB VITAL AZA
IDB PZA OROTAVA I	Reparaciones en paramentos en la IDB PZA OROTAVA I
IDB PUEBLO NUEVO-ASCAO	Reparaciones en paramentos en la IDB PUEBLO NUEVO-ASCAO



NURIA TABOADA RODRÍGUEZ  
 Coordinadora del Distrito de Ciudad Lineal

## Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## 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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 20/03/2023 18:32:52  
CSV : 1E10ITS0GJOJE7QU



1E10ITS0GJOJE7QU

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 2022, 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 2022.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

El presente informe comprende el conjunto de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2022, sobre todas aquellas actividades y servicios prestados bien sea en los edificios adscritos al distrito o en el ámbito territorial del mismo y que tengan una relación directa con los vecinos del Fuencarral-El Pardo.

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:

Este apartado incluye las siguientes submaterias: Actividades Culturales en medio abierto, actividades y gestión de solicitudes en Centros Culturales, infraestructuras y proyectos. Se han recibido 78 reclamaciones, de las cuales 63 se refieren a actividades en centros culturales, que la mayoría se corresponden con la planificación y horario de clases en los centros culturales y propuestas de nuevas actividades. En cualquier caso, durante este año se han incrementado el número de incidencias, debido a una situación concreta derivada de la climatización en un centro cultural, que ha requerido la sustitución integral del sistema, pero ya ha sido subsanada. Asimismo, se mantiene la línea de recibir propuestas de cambios de horarios y actividades que son atendidas en función del análisis de la demanda que se hace en cada caso concreto. Otro aspecto sobre el cual se han recibido comunicaciones de forma indicativa ha sido la programación navideña.

### DEPORTES

Instalaciones deportivas, submateria de uso libre de las mismas. En este aspecto se han recibido 342 comunicaciones. Destacando entre ellas las relacionadas con la realización de obras de mejora o reforma y la necesidad de llevar a cabo actuaciones de inversión para modernizar y mejorar las instalaciones, que ha llegado a 35. Este año se han recibido 98 reclamaciones por el cierre de la piscina de verano del Centro



Deportivo Municipal Vicente del Bosque, debido a las deficiencias existentes y la necesidad de llevar a cabo una reforma integral del centro. En esta línea se han recibido también comunicaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de las instalaciones, relacionadas con el alumbrado. Asimismo, es preciso destacar las reclamaciones presentadas con motivo del trato recibido o la información facilitada, que ascienden a 19. A pesar de las incidencias reseñadas se mantiene prácticamente el volumen y contenido de las reclamaciones, aunque en relación con el número total de usuarios de las instalaciones deportivas del Distrito se puede entender que no son significativas. En esta materia es preciso seguir trabajando para modificar esta tendencia y mejorar la imagen de los centros deportivos municipales.

Asimismo, se ha recibido comunicaciones relacionadas con los horarios de clases y nuevas clases o listas de espera que han ascendido a un total de 28, fundamentalmente derivadas del nuevo sistema de organización de actividades dirigidas que ha permitido la reserva para el acceso libre y luego los alumnos no asistían.

## SERVICIOS SOCIALES

Atención social Primaria y Ayudas Sociales, en este bloque se han recibido un total de 53 comunicaciones, correspondiendo 33 a la Atención Social Primaria y 20 a Ayudas Sociales, ello supone una disminución importante respecto del año anterior, aproximadamente un 30%. En el primero de los aspectos continúan las dificultades existentes en la atención telefónica y telemática, a pesar de que se ha implantado un nuevo sistema de atención y ampliado los canales de atención. Por lo que respecta a las Ayudas Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa y la atención telefónica.

En el bloque de servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección, se incluyen todos los centros y servicios donde se atienden a colectivos de especial vulnerabilidad como mayores, menores y familias, además del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia, se han recibido un total de 23 comunicaciones, relacionadas con la atención recibida o la cita previa

En relación con la prestación de determinados servicios como son la teleasistencia, la ayuda a domicilio y la atención a la dependencia se ha recibido 19 comunicaciones, derivados de la tramitación administrativa o la atención telefónica, pero se puede considerar que no supone un dato significativo, si se pone en relación con el número total de usuarios del Distrito.

### Información de Firmantes del Documento



Se han recibido 20 reclamaciones relacionadas con los servicios prestados a través de los seis centros de mayores del Distrito, que representa una escasa incidencia teniendo en cuenta que el número de socios de los centros de mayores.

Estos datos demuestran que en la materia de servicios sociales se están cumpliendo las expectativas de los ciudadanos y se está consiguiendo la prestación de servicios adecuados a las demandas y necesidades de estos.

## MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 22 comunicaciones de las cuales 12 son 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 comunicaciones relacionados con la ocupación de la vía pública con otros elementos que han originado los correspondientes 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 este ámbito se han tramitado 32 expedientes de los cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 14 comunicaciones referidas a la tramitación administrativa. Así como otras relacionadas con el control de la edificación, obras e infraestructuras y la seguridad de estas, lo que ha originado la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos. 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. Se han tramitado 10 expedientes relacionados con errores en la tramitación administrativa a través de la sede electrónica, que han sido subsanados. El incremento producido del personal adscrito a los servicios técnicos y jurídico del Distrito ha redundado en la mejora de la tramitación administrativa.

## MEDIO AMBIENTE

En este aspecto se han recibido un total de 16 comunicaciones, las cuales se refieren en su mayor parte al arbolado de alineación y a las zonas verdes, relacionadas con la propuesta de mejora o reforma de equipamientos o la limpieza y conservación de las

### Información de Firmantes del Documento



mismas. En estos casos, se intenta atender las peticiones previa valoración de las propuestas de creación de nuevos equipamientos. 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

A diferencia de lo que sucedió en el año anterior en esta materia apenas se han recibido 7 comunicaciones, fruto del trabajo que se está haciendo en las labores de conservación y limpieza en los centros educativos y los trabajos de reforma y mejora de las instalaciones, que han sido desarrollados en el período estival sin ningún tipo de problema.



### Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Durante el año 2022, con la finalidad de dar continuidad a las medidas adoptadas en años anteriores se ha mejorado el proceso para la recepción y tramitación de las reclamaciones recibidas. A fin de dar respuesta a las demandas de los vecinos de forma rápida y personalizada. No obstante, cuando no es posible acceder a lo demandado por los ciudadanos se intenta ofrecer una respuesta lógica y razonada sobre los motivos que impiden su aceptación, de modo que el ciudadano se sienta escuchado y atendido.

Se puede hablar de que el aspecto de organización de los recursos humanos ha influido directamente en la mejora de la prestación de algunos servicios, como ha sucedido en el ámbito de los servicios sociales. A través de la implantación de programas de empleo temporal se ha conseguido mejorar la tramitación de las ayudas destinadas a paliar las situaciones y necesidades de los ciudadanos, consiguiendo una reducción del número de comunicaciones recibidas en este ámbito, como se ha señalado en el apartado anterior del presente informe

Las actividades y talleres en los centros culturales han sido retomadas con la normalidad anterior a la situación sanitaria derivada de la pandemia, lo que ha supuesto volver a las condiciones previas, sin reducción de número de alumnos y otro tipo de medidas que hubo de adoptarse.

Del mismo modo, en los Centros Deportivos Municipales se ha retomado la actividad normal, y además fruto de la experiencia adquirida en estos años se ha modificado el sistema de utilización y reserva de las actividades dirigidas de los centros deportivos que permite acceder a un mayor número de alumnos a las mismas.

En el ámbito educativo, dentro de las competencias del Distrito se ha conseguido mejorar ostensiblemente los servicios prestados, buena muestra de ello es que no se ha recibido una sola reclamación de centros educativos. Esto se ha conseguido trabajando directamente y de forma coordinada con las empresas encargadas de los servicios de mantenimiento y limpieza de los centros educativos.

Asimismo, se ha dado continuidad al camino iniciado para establecer los canales adecuados de atención a los ciudadanos, mediante atención telefónica o presencial mediante cita previa, que se ha evidenciado como eficaz y hemos conseguido ofrecer

### Información de Firmantes del Documento



un servicio de proximidad y calidad para los ciudadanos. Todas estas medidas realizadas han contribuido a mantener la prestación de los servicios públicos del Distrito en óptimas condiciones. No obstante, se continuará trabajando en la línea de mejorar las condiciones de la prestación de los servicios, optimizando los medios y recursos disponibles

En otro orden de cosas, hemos continuado trabajando en la mejora de los servicios prestados en el marco de las competencias propias del Distrito en lo referente a la conservación, mejora, modernización y ampliación del patrimonio municipal. En este sentido, 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 inmuebles.

Por otra parte, se han ejecutado obras de mejora en colegios, centros culturales, de mayores e centros deportivos, que tendrán continuidad durante el año 2023 mediante la realización de obras de inversión en sus patios, edificios e instalaciones. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2023, 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 2023 se pueda contar con tres nuevos equipamientos deportivos en el Distrito, así como continuar con la tramitación de la concesión de servicios para la rehabilitación y apertura del Teatro Madrid.



Información de Firmantes del Documento



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Durante el período objeto de evaluación se ha puesto de manifiesto que el número de reclamaciones recibidas se mantiene en número similares a los del año 2021. Este dato viene a consolidar el descenso en estos números iniciado en el año 2019 y se muestra como una mejora en la percepción que tienen los ciudadanos de la prestación de los servicios públicos, una vez que se ha retomado la actividad normal en los servicios que presta el Distrito.

Por otra parte, se han producido ciertas situaciones puntuales que han generado un incremento de reclamaciones en ámbitos que tradicionalmente no se reciben, tal como se ha indicado, en los centros deportivos municipales o centros culturales, como consecuencia de situaciones concretas que ya han sido resueltas.

En el ámbito de la comunicación y respuesta de las cuestiones planteadas por los ciudadanos se ha adoptado medidas que permiten conocer de forma directa y rápida las demandas de ellos 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.



**Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora  
Coordinador de Distrito de Fuencarral-El Pardo**



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE HORTALEZA

---



Información de Firmantes del Documento

FERNANDO PEREZ DE VARGAS CUIEL - COORDINADOR DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2023 14:04:51  
CSV : 18VFLROKT0VD3RN0



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

*Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

En el análisis de las SYR en relación con las **submaterias**, el mayor número de los escritos recibidos durante el año 2022, han sido relativos a la **submateria Uso libre de instalaciones deportivas** sumando un total de 101 reclamaciones y/o sugerencias (13% del total), relacionadas con las Instalaciones Deportivas Básicas.

**Se han recibido numerosas reclamaciones por la NO APERTURA de la IDB SANTA ADELA.**

**Se han recibido numerosas reclamaciones con relación a incidencias del alumbrado de las instalaciones deportivas básicas:**

- No funciona encendido canchas de Parque Rojo, calle Ulises, 21
- Solicitan se enciendan focos IDB Peonias, calle José Miguel Vicens.
- Solicitan se apague la iluminación durante las noches en el Club Futbol Sporting.
- Cuadro de luces inutilizado en IDB Los Llanos
- No funciona la iluminación del campo de futbol en calle Príncipe Carlos frente colegio Adolfo Suárez.
- No funciona iluminación canchas de baloncesto IDB Cárcavas Oeste I, calle Toreno, 1.
- No funciona iluminación en Campo de fútbol IDB Sanchinarro.
- La iluminación de las pistas de Avenida Manuel Fraga encendidas toda la noche.
- La iluminación de las pistas de baloncesto y fútbol, en calle José Antonio Fernández Ordoñez/Samaranch, encendidas durante toda la noche.
- No funciona iluminación calle Bacares, 27.
- La iluminación canchas de futbol calle Maria tudor, encendidas toda la noche.
- No funciona iluminación IDB Cuevas de Almanzara, 62.
- No funciona iluminación campo de fútbol calle San Andrés de Rabanedo.
- Alumbrado vandalizado IDB entre calle Maruja Mallo, Lavanda y Camino Montoro.

**Se han recibido numerosas reclamaciones con relación a la falta de mantenimiento de las instalaciones deportivas básicas:**

- Arreglo pista de skatepark en calle Niceto Alcalá Zamora, muy deteriorada.
- Pista de patinaje en muy mal estado del Bo. De Manoterias.
- Arreglo porterías campo futbol IDB Andorra. Peligro para niños.
- Arreglo porterías IDB calle Silvano Liceo Francés.
- Arreglo canastas pistas baloncesto junto Parroquia Santa Paula.
- Rocódromo Valdebebas, las presas estas sueltas, solicitan se ajusten.
- Arreglo porterías a punto de caer al suelo IDB del Bo. De Valdebebas, pegado a la radial2. Peligro para niños.
- Arreglo canastas IDB Tribaldos. Falta de higiene y vaciado de papeleras.
- Arreglo canastas pistas de baloncesto en calle Bacarés con Vélez Rubio.
- Arreglo canastas en cancha en Parque Rojo.
- Falta de mantenimiento pistas de pádel Club Teypasport, avda. de las Piceas.
- IDB "Laminador de Tormentas" suelo de campo de fútbol y redes porterías en muy mal estado.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- Se han quitado los anclajes de las porterías IDB Esperanza II. Peligro de caer al suelo.

### Se han recibido en menor medidas reclamaciones con relación al uso incorrecto de las instalaciones.

- Las pistas de patinaje en la calle Tribaldos se usan para jugar al fútbol.

### Se han recibido solicitudes con relación a:

- La instalación de canastas de baloncesto en la cancha de fútbol en la calle Puerto de Santa María esquina calle Puerto del Real, para poder practicar los 2 deportes.
- La instalación de carteles informativos con horarios de disfrute en la IDB.
- Colocación de más presas en el Rocódromo de Valdebebas.
- Instalación canastas de baloncesto en la IDB Sanchinarro III.

#### 1. Centros Deportivos Municipales

En el **Centro Deportivo Municipal Hortaleza**, se han presentado 116 reclamaciones que representan el 15% del total de SYR, por los siguientes motivos:

- Reclamaciones con relación a la suspensión de clases por obras.
- Reposición de las cubiertas de las pistas de pádel.
- Secadores de pelo vestuarios de piscinas estropeados.
- Habilitación mayor número de duchas. No funcionan las existentes.
- Suspensión de servicio de las piscinas los fines de semana por la tarde.
- Césped deteriorado y reposición de arboleda en la piscina de verano.
- Hacinamiento en piscinas de verano como consecuencia de las obras en CDM Luís Aragonés.
- Incidencias climatización en las Unidades Deportivas del Interior del centro Deportivo.
- Duchas estropeadas, no funcionan, mamparas dañadas.
- Agua fría en las piscinas y falta de limpieza.
- Incidencias con relación al funcionamiento de las taquillas. Cierres rotos.
- Pocas plazas inscripción niños clases de natación.
- Queja con relación a los monitores de tenis, con trato vejatorio hacia los clientes.
- Clases de ciclo en sala sin ventilación.
- Baños sucios, no funcionan cisternas baños.
- No funciona agua caliente en duchas.
- No funciona aire acondicionado.
- Falta de calles para el nado libre.
- Pistas de tenis de cemento en muy mal estado.
- Piscinas infantiles con drenajes metálicos, solicitan se cambien como consecuencia de daños producidos en los niños.
- Merenderos de piscinas caídos, baños averiados y rotura de cañerías.
- No funciona Internet, ni TV, en las máquinas de cardio.
- Cristales rotos en gradas del CDM Hortaleza.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

En el **Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés**, se han recibido 251 reclamaciones que representan el 32% del total de las SYR, por los siguientes motivos:

- Cierre de piscina de verano por las obras en el Edificio “Pabellón de verano” como consecuencia se vieron afectados los vasos de las piscinas.
- Cierre de las pistas de pádel.
- Incidencias con relación al mal funcionamiento de los secadores de pelo.
- Quejas por tener que hacer la preinscripción de clases deportivas dirigidas de natación de niños de forma presencia.
- Sugerencia de adaptación de sala musculación para personas con sillas de ruedas.
- Solicitud aumento de plazas fitness acuático.
- Quejas con relación a las clases de Kartate Kenpo se continúen haciendo en la calle.
- Quejas por ausencias de socorristas, falta monitor deportivo-vigilantes no se pueden iniciar las clases.
- Cierre del “Pabellón de verano”, sala de musculación, como consecuencia de Filomena.
- Uso de duchas, ampliación número y falta de mantenimiento.
- Clases de pilates en el exterior del centro Deportivo como consecuencia de Filomena.
- Prohibición de uso de las duchas comunes, en el período posterior a la pandemia.
- Quejas por el reparto “Injusto” de las calles de nado libre.
- Ampliación de la oferta de clases de natación para los niños.
- Cañón de agua averiado para regar el campo de futbol. Fuga de agua dentro del recinto.

### En el **Centro Deportivo LOS PRUNOS**:

- Reclamaciones con relación a los precios y tarifas.
- Agua fría en las duchas,
- Personal desagradable.
- Temperatura baja en agua de piscina.
- Temperatura baja en vestuarios.
- Instalación de Spa cerrada.
- Spa con instalaciones averiadas, saunas fuera de servicio durante semanas.
- Gimnasio BP Sport fuera de servicio.
- Sólo acceso a personas con minusvalías piscina y sala de musculación en horario de mañana.
- Reclamaciones por la mala gestión de los Prunos.

### **Rocódromo en Valdebebas: Continúa “Cerrado Temporalmente”**

**Polideportivo con piscina proyectado en la zona de Oña Sanchinarro**, preguntan la fecha de inicio de las obras.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la **submateria Atención Social Primaria -Servicios Sociales-** se han recibido 39 SYR que representan el 5,04 % del total de



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

SYR recibidas en la JMD Hortaleza. Casi la totalidad de las reclamaciones tratan sobre a la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email.

En la submateria Actividades en Centros Culturales de los Distritos, con 41 SYR recibidas (5,30% del total de las SYR recibidas en el Distrito), reclaman principalmente el mal funcionamiento del aire acondicionado en los Centros Culturales del Distrito (15 SYR).

### CENTRO CULTURAL DE HORTALEZA.

- En lo que respecta a las quejas sobre los talleres:
  - o Queja de un usuario que se dio de baja antes de comenzar el siguiente trimestre, pero se le cobró el siguiente porque no se dio de baja en el plazo que está estipulado en la plataforma PLACT.
  - o Queja de una alumna con respecto a una profesora y solicitaba la devolución del importe.
  - o Un usuario se inscribió él mismo y pretendía que asistiese a las clases su hija.
- Quejas sobre falta de percheros.
- Quejas de las obras en la Sala de Estudio.
- Quejas porque las inscripciones en los talleres en el mes de septiembre se llevaron a cabo en el Centro Cultural Huerta de la Salud, y no en el Centro Cultural Hortaleza, debido a que se encontraba en obras.

### CENTRO CULTURAL DE SANCHINARRO. Reclamaciones y medidas:

- Quejas sobre el nº de plazas en la Sala de Estudio
- Quejas sobre la falta de personal dedicado al control de las normas básicas de funcionamiento y convivencia tanto en la Sala de Estudio como en la Biblioteca María Lejárraga, ya que muchos usuarios confunden una estancia con la otra.
- Queja sobre jardineras deterioradas y sin mantenimiento.
- Queja por un robo que se produjo en un taller.

### CENTRO CULTURAL CARRIL DEL CONDE. Reclamaciones y medidas:

- Queja de una usuaria por un problema en el cobro de un taller.
- Queja para aumentar el nº de plazas para los talleres de Cerámica.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

En la **submateria aparcamientos en la vía pública** se han recibido 21 sugerencias (2,72% del total de las SYR recibidas en el Distrito). La gran mayoría (17 SYR) sugieren la reserva y señalización de aparcamiento para motocicletas y bicicletas en distintas ubicaciones del Distrito.

En la **submateria ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-** se han recibido 28 SYR (3,81% del total de las SYR recibidas en el Distrito); 4 de ellas aluden al retraso sufrido en la tramitación de una solicitud de distintivo para placa del vado solicitando información sobre el estado de la tramitación del expediente en distintas ubicaciones del Distrito y el resto reclaman la retirada del vado en varias ubicaciones del Distrito, formulando reclamaciones por el retraso sufrido en la tramitación de la solicitud de distintivo para placa del vado y solicitando información sobre el estado de la tramitación del expediente en distintas ubicaciones del Distrito.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes la **submateria Sede Electrónica - Atención Ciudadana** se han recibido 6 reclamaciones que indican la imposibilidad de abrir una notificación recibida (representan el 0,78% del total de SYR recibidas).

En la **submateria Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-** se han recibido 2 SYR que representan el 0,26% del total de SYR recibidas en la JMD Hortaleza.

Una reclama la situación de su hijo en la Escuela Infantil Doña Francisquita ya que ha sufrido varios mordiscos y la otra comenta su desacuerdo con el proceso de admisión en las Escuelas Infantiles Municipales.

En la **submateria Centros Municipales de Mayores** las SYR presentadas reclaman:

- En el Centro de Mayores de Pinar del Rey se han producido incidencias por las obras que se han ejecutado y en el Auditorio del Pinar las reclamaciones aluden a las incidencias con la calefacción y limpieza (6 SYR que representan el 0,78% del total de SYR recibidas).
- En el Centro de Mayores San Benito las reclamaciones muestran su descontento con la planificación de las obras del centro al provocar graves alteraciones de las clases y actividades que el centro ofrece (clase de pilates, sala del gimnasio) (2 SYR que representan el 0,26% del total de SYR recibidas).
- En el Centro de Mayores Nuestra Señora de la Merced se ha recibido una reclamación por la supresión de una hora de baile en el Centro.

En la **submateria Colegios Públicos** se han recibido 2 SYR en relación con las molestias que supone el sonido de la sirena del Colegio Público Ramón Pérez de Ayala en días festivos y una SYR en la que reclama la existencia de un escape de aguas fecales en el colegio Esperanza.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

#### 1. CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

##### Centro Deportivo Municipal Hortaleza: Reclamaciones y medidas:

- **Reclamaciones con relación a la suspensión de clases por obras:**  
Durante el año 2022 se han ejecutado algunas obras que han impedido puntualmente el normal desarrollo de algunas actividades dirigidas, las cuales se han reanudado una vez finalizadas las intervenciones, como por ejemplo las intervenciones en el pabellón (cortinas y gradas), necesarias para garantizar la seguridad del personal municipal y de las personas usuarias de cada actividad desarrollada en este espacio.
- **Reposición de las cubiertas de las pistas de pádel:**  
Por el momento, el presupuesto del Distrito de Hortaleza no permite la acometida de esta intervención.
- **Secadores de pelo vestuarios de piscinas estropeados:**
  - La incidencia ya está subsanada, mediante la reposición de nuevas unidades.
- **Habilitación mayor número de duchas. No funcionan las existentes:**  
Una vez disminuidas las medidas de prevención frente al COVID, indicadas por las autoridades competentes, se han ido aumentando progresivamente las unidades de ducha disponibles en cada CDM, al tiempo que se han subsanado las averías relacionadas con la fontanería.
- **Suspensión de servicio de las piscinas los fines de semana por la tarde:**  
Debido a circunstancias excepcionales con relación a la dotación del personal municipal perteneciente a la categoría profesional de socorristas y monitores deportivos vigilantes, se ha visto afectado el horario mencionado, hasta que por parte de Recursos Humanos se ha solventado la situación en el mes de diciembre de 2022.
- **Césped deteriorado y reposición de arboleda en la piscina de verano:**  
Una vez detectada la incidencia en el CDM Hortaleza, se trató de solventar la situación, si bien no se consiguió disponer de la totalidad de la pradera en las mejores condiciones posibles en la temporada 2022. En el presente año 2023, ya se está trabajando en las tareas de acondicionamiento de las zonas de piscina de verano para poder ofrecer el mejor servicio posible.
- **Hacinamiento en piscinas de verano como consecuencia de las obras en CDM Luis Aragonés:**  
Se ha respetado escrupulosamente el aforo de las piscinas, con respecto a lo que la normativa aplicable establece, es decir, en función del volumen de lámina de agua de



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

los vasos de piscina y de los espacios como praderas, vestuarios, etc., si bien el cierre de la piscina de verano del CDM Luis Aragonés provocó una mayor afluencia de personas.

- **Incidencias climatización en las Unidades Deportivas del Interior del centro Deportivo:**  
Una vez trasladadas las incidencias a la empresa de conservación y mantenimiento se han revisado los equipos disponibles. Si bien se trata de un pabellón de grandes dimensiones donde la uniformidad de temperatura para la práctica de diferentes actividades dificulta la satisfacción de la totalidad de los usuarios, en febrero de 2023 se han iniciado las obras para la construcción de 3 salas donde se desarrollarán las clases colectivas, dejando el pabellón para los deportes de equipo, donde la temperatura ideal para la práctica es diferente. De este modo, se pretende que, en breve, cada actividad disponga de su propio espacio y pueda implementarse un sistema de climatización adecuado.
- **Duchas estropeadas, no funcionan, mamparas dañadas:**  
Se han tramitado las incidencias correspondientes, con la empresa de mantenimiento
- **Agua fría en las piscinas y falta de limpieza:**  
Se han revisado tanto el circuito de fontanería como los equipos correspondientes, además de realizarse una supervisión de los protocolos de limpieza del centro. Asimismo, surgió una avería ya solventada en el robot limpiafondos de piscina, que provocó durante un periodo de varios días una acumulación inhabitual de suciedad en el fondo del vaso de piscina.
- **Incidencias con relación al funcionamiento de las taquillas. Cierres rotos:**  
Dado el estado de la dotación, se ha procedido a la tramitación de un expediente de contratación para el suministro de repuestos de taquillas, ejecutado en el mes de marzo de 2023.
- **Pocas plazas inscripción niños clases de natación:**  
Tal y como se contestó en su momento, la programación de las actividades ofertadas se ajusta a la demanda del mejor modo posible, si bien el espacio disponible en los horarios en los que esta población infantil acude habitualmente a los centros deportivos es limitado, por lo cual se trata de aprovechar al máximo los recursos existentes.
- **Queja con relación a los monitores de tenis, con trato vejatorio hacia los clientes:**  
Una vez comentada la situación con los monitores deportivos que imparten la actividad, se observó que existió un malentendido relacionado con la prueba de nivel imprescindible para acceder a las clases de tenis y otros deportes, desconocida por parte de la persona usuaria que presentó la reclamación.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **Clases de ciclo en sala sin ventilación:**  
Si bien se trata de trasladar estas clases al exterior, cuando las condiciones climatológicas lo permiten, se entiende que las dos medidas siguientes van a mejorar esta situación con respecto a la falta de ventilación del espacio donde actualmente se desarrollan las actividades:
  - o Se está instalando una pérgola en el exterior del edificio (dentro del CDM) en marzo de 2023 y se han iniciado las obras para la construcción de 3 salas para actividades colectivas que estarán dotadas de los sistemas de climatización y ventilación oportunos, las cuales, previsiblemente estarán listas para prestar el servicio en el primer trimestre de 2024.
  
- **Baños sucios, no funcionan cisternas baños:**  
Se han revisado tanto el circuito de fontanería como los elementos correspondientes, además de realizarse una supervisión de los protocolos de limpieza del centro.
  
- **No funciona agua caliente en duchas:**  
Se han tramitado las incidencias correspondientes con la empresa de mantenimiento
  
- **No funciona aire acondicionado:**  
Se han tramitado las incidencias correspondientes con la empresa de mantenimiento
  
- **Falta de calles para el nado libre:**  
La programación de las actividades ofertadas, tanto en las clases dirigidas como el uso libre, se ajustan a la demanda del mejor modo posible, si bien se priorizan las primeras al entender que la ciudadanía lo necesita en mayor grado. En este sentido, cada mes y cada temporada se revisan los usos reales de los espacios disponibles y se implementan las adaptaciones que se consideran oportunas, para ofrecer el mejor servicio posible.
  
- **Pistas de tenis de cemento en muy mal estado:**  
Una de las dos pistas de tenis existentes en el CDM se va a sustituir por un pabellón con tres salas para el desarrollo de actividades colectivas y se observará el estado en el que queda la otra pista tras la obra iniciada en febrero de 2023, al estar cercana a la intervención mencionada.
  
- **Piscinas infantiles con drenajes metálicos, solicitan se cambien como consecuencia de daños producidos en los niños:**  
Se reforzó la vigilancia en este espacio, ya que la incidencia se debió a un uso incorrecto del vaso infantil de recreo. No obstante, se revisó la instalación mencionada para que no provoque más lesiones.
  
- **Merenderos de piscinas caídos, baños averiados y rotura de cañerías:**  
Se han tramitado las incidencias correspondientes, con la empresa de mantenimiento.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **No funciona Internet, ni TV, en las máquinas de cardio:**  
Se entiende que no se trata de un servicio esencial para la práctica deportiva.
- **Cristales rotos en gradas del CDM Hortaleza:**  
Se han repuesto en febrero de 2023

### Centro Deportivo Municipal Luís Aragonés: Reclamaciones y medidas:

- **Cierre de piscina de verano por las obras en el Edificio "Pabellón de verano" como consecuencia se vieron afectados los vasos de las piscinas:**  
Una vez realizada la intervención correspondiente por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, se han reiniciado todas las actividades a desarrollarse en este edificio con fecha 1 de marzo de 2023.
- **Cierre de las pistas de pádel:**  
Una vez acometidas las intervenciones necesarias por parte del Distrito de Hortaleza, se ha procedido a reiniciar las actividades en las pistas de pádel en el mes de febrero de 2023.
- **Incidencias con relación al mal funcionamiento de los secadores de pelo:**  
Si bien se han tramitado las incidencias correspondientes, se entiende que esta cuestión se ha de contestar por parte de los Servicios Técnicos del Distrito.
- **Quejas por tener que hacer la preinscripción de clases deportivas dirigidas de natación de niños de forma presencial:**  
Se ha recordado a los usuarios el estricto seguimiento desde el CDM de las indicaciones aportadas en el Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte, donde se especificaba el modo de realizar este trámite.
- **Sugerencia de adaptación de sala musculación para personas con sillas de ruedas:**  
No se ha implementado ninguna medida al respecto.
- **Solicitud aumento de plazas fitness acuático:**  
La programación de las actividades ofertadas, tanto en las clases dirigidas como el uso libre, se ajustan a la demanda del mejor modo posible. En este sentido, cada mes y cada temporada se revisan los usos reales de los espacios disponibles y se implementan las adaptaciones que se consideran oportunas.
- **Quejas con relación a las clases de Kartate Kenpo se continúen haciendo en la calle:**  
Una vez realizada la intervención correspondiente por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, se han reiniciado todas las actividades a desarrollarse en este edificio con fecha 1 de marzo de 2023.
- **Quejas por ausencias de socorristas, falta monitor deportivo-vigilantes no se pueden iniciar las clases:**



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

Se recuerda que estas incidencias, se debieron a una descoordinación del Departamento de Recursos Humanos en la tramitación de las coberturas solicitadas en tiempo y forma oportuna desde el Distrito, si bien los retrasos puntuales se cifran en una hora, dos días en todo el año 2022, hasta que acudió al CDM el personal retén correspondiente para prestar un servicio que no puede iniciarse sin la presencia de este personal.

- **Cierre del “Pabellón de verano”, sala de musculación, como consecuencia de Filomena:**  
Una vez realizada la intervención correspondiente por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, se han reiniciado todas las actividades a desarrollarse en este edificio con fecha 1 de marzo de 2023.
- **Uso de duchas, ampliación número y falta de mantenimiento:**  
Una vez disminuidas las medidas de prevención frente al COVID, indicadas por las autoridades competentes, se han ido aumentando progresivamente las unidades de ducha disponibles en cada CDM, al tiempo que se han subsanado las averías relacionadas con la fontanería.
- **Clases de pilates en el exterior del centro Deportivo como consecuencia de Filomena:**  
Una vez realizada la intervención correspondiente por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, se han reiniciado todas las actividades a desarrollarse en este edificio con fecha 1 de marzo de 2023.
- **Prohibición de uso de las duchas comunes, en el período posterior a la pandemia:**  
Se han respetado todas y cada una de las indicaciones y/o recomendaciones establecidas por las autoridades competentes en la materia.
- **Quejas por el reparto “Injusto” de las calles de nado libre:**  
La programación de las actividades ofertadas, tanto en las clases dirigidas como el uso libre, se ajustan a la demanda del mejor modo posible, si bien se priorizan las primeras al entender que la ciudadanía lo necesita en mayor grado. En este sentido, cada mes y cada temporada se revisan los usos reales de los espacios disponibles y se implementan las adaptaciones que se consideran oportunas, para ofrecer el mejor servicio posible.
- **Ampliación de la oferta de clases de natación para los niños:**  
Tal y como se contestó en su momento, la programación de las actividades ofertadas se ajusta a la demanda del mejor modo posible, si bien el espacio disponible en los horarios en los que esta población infantil acude habitualmente a los centros deportivos es limitado, por lo cual se trata de aprovechar al máximo los recursos existentes.
- **Cañón de agua averiado para regar el campo de fútbol. Fuga de agua dentro del recinto:**  
Se tramitó y subsanó la incidencia durante el pasado mes de agosto de 2022.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

### Centro Deportivo Municipal Los Prunos (gestión indirecta)

#### Reclamaciones y medidas:

- Si bien se ha reiterado a los responsables de la gestión del CDM la procedencia de aplicar las tarifas municipales vigentes en cada temporada por los servicios prestados, la reincidencia en esta cuestión ha hecho que el asunto se judicialice, estando en el momento actual a la espera del fallo judicial correspondiente.
- Así mismo se ha recordado la necesidad de ofrecer un trato cordial y amable a toda persona usuaria de las instalaciones
- La baja temperatura del agua de las duchas y en los vestuarios se ha debido a problemas puntuales ya solventados y el agua de los vasos de piscina, siempre ha estado entre los valores indicados en la normativa aplicable.
- Las instalaciones conocidas como SPA, sufrieron un incendio durante 2021, de modo que se han ido recuperando progresivamente.
- En cuanto al acceso a personas con minusvalías en piscina y sala de musculación en restringido al horario de mañana planteado, este no se debe a la condición de estas personas, sino al aforo de cada espacio deportivo en cada momento.

### IDB Valdebebas - Rocódromo: Cerrado temporalmente.

Se inauguró el 4 de octubre de 2022, manteniéndose en servicio hasta la fecha.

### Polideportivo con piscina proyectado en la zona de Oña Sanchinarro

#### ¿Para cuándo están previstos sus inicios?

Actualmente, se están elaborando los pliegos del contrato correspondientes a la licitación para la construcción y explotación del CDM SANCHINARRO, por parte del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid, desconociéndose los plazos previstos del mismo.

## INSTALACIONES DEPORTIVAS BASICAS

La principal problemática que afecta a las Instalaciones Deportivas Básicas es que se encuentran en un espacio público, sin control de accesos y por tanto, expuestas a actos de vandalismo y a un uso incorrecto de las mismas. Por tanto, siempre que se tiene conocimiento de alguna incidencia, se da traslado de la misma a la empresa de conservación y mantenimiento para que proceda a subsanarla.

Las más usuales, están relacionadas con la manipulación de los cuadros eléctricos de su alumbrado con objeto de modificar su programador horario, procediendo a su



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

rotura una vez modificado, así como a la de la puerta del cuadro si en esta se ha implementado alguna medida adicional de protección.

Otra problemática es el alumbrado de las instalaciones que no dispone de acometida eléctrica independiente por estar conectadas las mismas al alumbrado público municipal debiendo ser el Departamento de Conservación de Alumbrado Público I del AG Obras y Equipamientos quien debiera resolver la incidencia de conexión (no de la propia instalación) pero que, aunque se da traslado de ello, no resuelven.

El resto están vinculadas en su mayoría con la vandalización y mal estado de elementos de juego (porterías y canastas).

Como norma general, con los presupuestos anuales se suele acometer la remodelación y acondicionamiento de varias Instalaciones Deportivas Básicas, así como actuaciones de diversa tipología en los dos Centros Deportivos Municipales.

De igual manera, con el Contrato de Conservación y Mantenimiento se acometen MEJORAS para resolver incidencias normalmente de carácter urgente y que exceden a la conservación ordinaria del propio Contrato.

En base a lo anteriormente expuesto indicar de manera específica lo siguiente:

- **Reclamaciones con relación a fallos en la iluminación de las IDB:**

Recibida la SYR se deriva a la empresa de conservación y mantenimiento para que proceda a realizar inspección y subsanar la incidencia convenientemente. Normalmente están vinculadas con la manipulación del programador y vandalización del cuadro eléctrico de la instalación. Por ello, se suele reajustar el programador horario o se sustituye el mismo en caso de haber sido vandalizado y a continuación se suele implantar alguna medida adicional para tratar de evitar que se pueda abrir el cuadro eléctrico por personal ajeno a la instalación. A este respecto se indica que, en el año 2022 se procedió a la vandalización del cuadro eléctrico de la IDB Los Llanos, cortando todos los cables existentes en el mismo y dejando totalmente inutilizada la instalación de alumbrado.

En el año 2023 se va a acometer un proyecto de remodelación y acondicionamiento de la mencionada IDB, procediendo entre otras actuaciones a renovar totalmente su cuadro eléctrico e implantando una jaula de protección en el mismo (tal y como se está acometiendo en otros ámbitos del municipio como en Madrid Río) para tratar de evitar su vandalización. Dicha medida será también adoptada en otro de los proyectos que se va a acometer durante el presente año en la IDB Parque Santa Adela.

En lo que respecta a las Instalaciones Deportivas Básicas con problemas de conexión o energía que no disponen de acometida eléctrica independiente (como por ejemplo, IDB Cárcavas Oeste I, IDB Cárcavas Oeste II, IDB Bacares, IDB Valdetorres, IDB Sanchinarro I), se da traslado siempre para su subsanación al Departamento de Conservación de Alumbrado Público I del AG Obras y Equipamientos. Con objeto de resolver esta problemática de competencias y siempre que otras urgencias en el empleo de las MEJORAS del Contrato de Conservación y Mantenimiento lo permitan, está previsto ir gestionando la tramitación de la acometida eléctrica independiente en las mismas.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

- **Falta de mantenimiento de las IDB:**

De igual manera, recibida la SYR se deriva a la empresa de conservación y mantenimiento para que proceda a realizar inspección y subsanar la incidencia convenientemente. Gran parte de las incidencias están vinculadas con actos de vandalismo o mal uso de los elementos de juego, teniendo que reparar porterías y canastas e incluso a tener que renovar las mismas por MEJORAS debido a que después de la acción vandálica, éstas no pueden ser objeto de reparación.

Tal es el caso de las porterías de la IDB Esperanza II, IDB Manizales e IDB Cárcavas que tuvieron que ser renovadas el 27 de mayo de 2022, procediendo a una nueva vandalización en las mismas al día siguiente de su instalación con objeto de romper sus travesaños. En otros casos, la empresa de Conservación y Mantenimiento procede a la reparación o sustitución de los aros de las canastas como es el caso de la IDB Jardín de Portugalete, IDB Tribaldos, IDB Bacares, IDB Alicún, etc.

En lo que respecta a las pistas de pádel de la IDB Parque Juan Pablo II cedidas al club Teypasport, indicar que el mismo previa autorización de la JMD Hortaleza, procedió en el mes de septiembre de 2022 a la renovación del césped artificial y al acondicionamiento del cerramiento de las pistas. En el mes de octubre del mismo año, la JMD Hortaleza procedió a la renovación de los focos de iluminación por proyectores LED.

Con relación al Rocódromo de Valdebebas, construido en 2022 por la DG Arquitectura y Conservación del Patrimonio del AG Obras y Equipamientos, recibidas las reclamaciones se dieron traslado de las mismas a la dependencia municipal mencionada, procediendo a realizar las correspondientes inspecciones y revisión y reajuste de presas, en ejecución de la garantía de la obra.

- **Uso incorrecto de las IDB:**

La Gestión de las Instalaciones Deportivas no le corresponde al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana sino al Departamento de Deportes. No obstante, más allá de la concienciación de la ciudadanía, es complicado poner solución a un uso incorrecto de una instalación que no cuenta con vigilancia o control de accesos.

- **Solicitudes recibidas con relación a las IDB:**

Recibidas las solicitudes se procede a su evaluación, analizando en el caso de compatibilización de diferentes juegos, si las Normas NIDE permiten su implantación en base a sus características técnicas.

Con relación a la cartelería y señalética de las Instalaciones Deportivas Básicas, se van renovando o actualizando cuando se acomete una obra de remodelación de la Instalación Deportiva Básica o de manera puntual mediante MEJORAS del Contrato de Conservación y Mantenimiento.

Respecto al rocódromo de Valdebebas, es una obra de reciente construcción y que se encuentra en periodo de garantía, por lo que no es conveniente acometer una actuación adicional en el mismo.

- **Reclamaciones por la NO APERTURA de la IDB SANTA ADELA:**



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

Consecuencia del temporal FILOMENA, colapsaron las cubiertas autoportantes de otras dos IDB's del Distrito (IDB Villa de Pons e IDB Machupichu) de similares características técnicas que la que alojaba la IDB Parque Santa Adela pero que permaneció en pie. Debido a la incertidumbre de su estado estructural y las patologías que pudiera contener y en base a salvaguardar la seguridad de los usuarios, el Distrito decidió la clausura de dicha instalación hasta obtener un diagnóstico de la misma. Después de solicitar su estudio tanto a la DG Control de la Edificación del AG Desarrollo Urbano como a la DG Arquitectura y Conservación del Patrimonio del AG Obras y Equipamientos y ante la negativa de estos, el Distrito procedió a encargar en los meses de abril y mayo de 2022 un estudio técnico a una empresa externa especialista en la materia, concluyendo en su informe que recomendaban su desmantelamiento. El desmontaje de la cubierta lo acometió la DG Control de la Edificación del AG Desarrollo Urbano en junio de 2022. Una vez subsanados por parte de la JMD Hortaleza diversos desperfectos ocasionados en la IDB durante el desmontaje de la cubierta, se procedió a la reapertura de la IDB en el mes de octubre de 2022. Durante el año 2023 se va a acometer un proyecto de remodelación y acondicionamiento de esta IDB con objeto de implantar nuevamente el alumbrado de la instalación, así como de renovar el pavimento de su terreno de juego y realizar alguna sustitución y reparación en el cerramiento.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la **submateria Atención Social Primaria -Servicios Sociales** sobre la imposibilidad de contactar con los Centros de Servicios Sociales, las medidas ejecutadas en 2022 y planificadas para 2023, se centran en que todo el personal administrativo disponible se releve en la gestión de teléfono y respuestas al correo electrónico diariamente. Asimismo, se ha activado el buzón de voz para recoger y responder mensajes de la ciudadanía.

En relación con la **Submateria Actividades en Centros Culturales de los Distritos** las SYR presentadas reclaman mal funcionamiento del aire acondicionado en el Centro Cultural de Hortaleza.

Las incidencias notificadas, a pesar de intentar solucionarlas mediante tareas propias de mantenimiento correctivo, ha sido preciso la tramitación de proyectos y su posterior ejecución para solventar las deficiencias detectadas.

Las quejas se centraban fundamentalmente en la sala de estudios de última planta.

Se ha procedido con las obras de 2022 ha mejorar el aislamiento de la cubierta y se ha implementado la instalación de climatización de dicha sala con dos equipos nuevos.

### **CENTRO CULTURAL DE HORTALEZA. Reclamaciones y medidas:**

En lo que respecta a las quejas sobre los talleres:

- Un usuario se dio de baja antes de comenzar el siguiente trimestre, pero se le cobró el siguiente porque no se dio de baja en el plazo que está estipulado en la plataforma PLACT. Se tramitó la correspondiente devolución del importe del taller.
- Queja de una alumna con respecto a una profesora y solicitaba la devolución del importe. No hubo más quejas de otros alumnos de ese taller y no se tramitó la



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

devolución puesto que había asistido a las clases, y la Ordenanza contempla la posibilidad de realizar dicha devolución si el trimestre no hubiese comenzado o por causa imputable a la Administración.

- Un usuario se inscribió él mismo y pretendía que asistiese a las clases su hija. Se le dio de baja y se tramitó la devolución del importe de los talleres y se aconsejó que acudiese al Centro Cultural para que tramitasen desde allí la inscripción de su hija en los talleres.

Quejas sobre **falta de percheros**. Se le informó que había percheros en las aulas y gimnasios, y que no había en los espacios donde no eran necesarios (Sala de Exposiciones, Salón de Actos y Sala de Estudio).

Quejas de las obras en la Sala de Estudio. Se realizaron en periodo estival que es cuando menor afluencia existe y se les dio la posibilidad de acudir a otras salas de estudio del Distrito.

Quejas porque las **inscripciones** en los talleres en el mes de septiembre se llevaron a cabo **en el Centro Cultural Huerta de la Salud, y no en el Centro Cultural Hortaleza, debido** a que se encontraba en obras. Se pusieron carteles en el Centro Cultural de Hortaleza informando de la situación.

### CENTRO CULTURAL DE SANCHINARRO. Reclamaciones y medidas:

Quejas sobre el **nº de plazas en la Sala de Estudio**. Se le informa que en periodo de exámenes acuden más personas que el nº de plazas, y el Distrito de Hortaleza se encuentra entre los que dispone mayor nº de plazas en Salas de Estudio en Madrid.

Quejas sobre la **falta de personal dedicado al control de las normas básicas de funcionamiento y convivencia tanto en la Sala de Estudio como en la Biblioteca María Lejárraga**, ya que muchos usuarios confunden una estancia con la otra. Existen carteles informando que si se abandona el puesto más de 30 minutos se retirarán los objetos personales y ese puesto se ocupará por otra persona.

Queja sobre **jardineras deterioradas y sin mantenimiento**. Se requieren a los servicios responsables.

Queja por un **robo que se produjo en un taller**. Se informa que no existe un seguro de responsabilidad civil que cubra los bienes de los usuarios, así como que el Centro Cultural es un lugar con mucha afluencia de personas y cada cual debe ser responsable de sus propios bienes.

### CENTRO CULTURAL CARRIL DEL CONDE. Reclamaciones y medidas:

Queja de una usuaria por un **problema en el cobro de un taller**. El nº de cuenta bancaria era erróneo, pero se subsanó con el nº correcto.

Queja para aumentar el **nº de plazas para los talleres de Cerámica**. Se informó que no se podía aumentar el nº de grupos, pero se había aumentado el nº de plazas al quitarse las restricciones por el COVID-19.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

En la submateria Ocupación de la vía pública – Movilidad, Transportes y Multas, con respecto al retraso sufrido en las tramitaciones de licencias de construcción o supresión de obras de pasos de vehículos y su posterior autorización de uso:

Tanto la tramitación de las licencias de supresión o construcción de pasos de vehículos, y su posterior autorización de uso se encuentran sometidos a la Ordenanza reguladora de los pasos de vehículos de 15/06/2006, 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 de construcciones de pasos y su posterior autorización de uso, y de supresión, pueden deberse también a la falta de documentación que ha de aportar el interesado previo requerimiento, 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, las medidas implantadas el año anterior relativas a la dotación de personal han mejorado el incremento de la resolución de expedientes más antiguos, así como la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano.

Por otra parte, se prevé que el nuevo personal asista a cursos de formación sobre el manejo de las aplicaciones y otras que le sean de ayuda en el desempeño de sus funciones.

Es intención de este Servicio jurídico continuar con la mejora en la atención al ciudadano y la resolución de sus demandas en la medida en que sea de la competencia del Servicio jurídico.

En la submateria Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- se han recibido 18 sugerencias (2,33% del total de las SYR recibidas en el Distrito):

- 7 SYR solicitando la reserva y señalización de aparcamiento para motocicletas en distintas ubicaciones del Distrito.
- 11 SYR solicitando la reserva y señalización de aparcamiento para bicicletas en diferentes ubicaciones del Distrito de las que 4 solicitan aparcamiento de bicicletas en el acceso principal del colegio CEIP Luis Cernuda en la calle Carril del Conde, 64, ya que se han recibido 4.

Los Distritos no tienen competencia en movilidad ni en señalización, por lo que en las SYR que se han recibido por este asunto, se procedió a evaluar la necesidad de la propuesta en función de la demanda actual y, en caso de considerarse necesario, se dio traslado de ello al Servicio de Equipamientos Urbanos y al Departamento Técnico (Señalización) del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad para que procedan a su implantación.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes la submateria Sede Electrónica – Atención Ciudadana sobre la imposibilidad de abrir las notificaciones por parte del ciudadano se deben a errores en la plataforma informática, lo cual no es solucionable por el Negociado encargado de la remisión de dicha notificación.

En todo caso, una vez presentada la reclamación por el ciudadano, el correspondiente negociado se ha puesto en contacto con él para hacérsela llegar por otros medios.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

La previsión en la mejora del servicio de notificación electrónica no es competencia de este Servicio, si bien mediante la atención personalizada del ciudadano se prevé la resolución, en la mayoría de las ocasiones, de este tipo de incidencias.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la **submateria Escuelas Infantiles**:

En relación con el **incidente con el alumno de la Escuela Doña Francisquita** y su contenido, y dado el carácter singular de la misma, no se han adoptado medidas al respecto entendiéndose que el suceso descrito forma parte del proceso evolutivo de los niños.

En relación con la reclamación sobre el **proceso de admisión de Escuelas Infantiles**, responde a la Ordenanza Reguladora de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid y a unos criterios de admisión establecidos en el baremo aprobado por la Resolución de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud por la que cada año se establece la convocatoria para la admisión de alumnado de primer ciclo de educación infantil en la red municipal de escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid.

Por tanto, no es posible adoptar ninguna medida específica para la reclamación presentada por esta usuaria, dado que solicita que la administración lleve a cabo una investigación para controlar el proceso de admisión.

En la **submateria Centros Municipales de Mayores** las incidencias notificadas, a pesar de intentar solucionarlas mediante tareas propias de mantenimiento correctivo, ha sido preciso la tramitación de proyectos y su posterior ejecución para solventar las deficiencias detectadas.

### **CENTRO DE MAYORES PINAR DEL REY. Reclamaciones y medidas:**

Las reclamaciones aluden a las incidencias con la **calefacción y limpieza**.

Las obras realizadas en el Centro de Mayores Pinar del Rey surgieron de la necesidad, entre otras, de renovar la instalación de climatización y ventilación de la carpa.

El cierre de ese espacio supuso el traslado temporal de las actividades al Auditorio donde se mejoró, en lo posible, la climatización con equipos portátiles. Posteriormente se trasladaron al Centro Cultural Carril del Conde donde mejoró las condiciones en que se impartían las actividades.

### **CENTRO DE MAYORES SAN BENITO. Reclamaciones y medidas:**

Las reclamaciones muestran su descontento con la **planificación de las obras** del centro al provocar graves **alteraciones de las clases y actividades** que el centro ofrece.

La obra ejecutada en el gimnasio surgió de la necesidad de renovar la instalación de climatización, mejorar el aislamiento y las condiciones de iluminación, así como sustitución de carpinterías en mal estado y pintura del pabellón.

La envergadura de la obra exige no solo la ejecución propiamente dicha, supone tramitación administrativa en distintas administraciones que condicionan los plazos para la puesta en marcha de las instalaciones.



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

De forma provisional se han impartido las actividades en otras dependencias del centro.

Se ha presentado una queja con relación a la **atención prestada por parte del Centro hacia su madre en las salidas culturales** y una reclamación en relación con las **clases de pintura**. Se ha mejorado la información sobre requisitos de accesos a los distintos servicios.

### CENTRO DE MAYORES NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED. Reclamaciones y medidas:

Reclamación por la supresión de una hora de baile en el Centro. Se ha aclarado que no supone una supresión de actividad sino una reordenación de horarios.

En la **submateria Colegios Públicos** hay que señalar que, en los centros de educación es de suma importancia, dada la sensibilidad de los usuarios de los mismos, una actuación rápida en los casos de incidencias y así se llevan a cabo durante todo el curso escolar, aprovechando los periodos no lectivos para la realización de las obras necesarias para mantener los centros en las mejores condiciones posibles. En cuanto a las SYR recibidas, se comprueba:

No se ha tenido constancia en el Servicio Técnico de la incidencia del sonido de la sirena del Colegio Público Ramón Pérez de Ayala por lo que entendemos fue subsanada de forma inmediata por la empresa de mantenimiento y, por ello, el responsable del centro no tuvo que reclamar nuestra intervención.

En relación con la SYR en la que se reclama la existencia de un escape de aguas fecales en el colegio Esperanza, de la forma más rápida posible, se procedió a la reparación de las arquetas afectadas, encontrándose resuelto el problema y a día de hoy en perfecto estado este asunto.

### 1. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

#### **CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES**

- El **grado de ejecución de las medidas adoptadas** al respecto de las reclamaciones se considera notable, ya que muchas de las cuestiones planteadas se referían a circunstancias puntuales o temporales, las cuales en su mayoría se han solventado.
- En cuanto a la **Tipología de las acciones que se han llevado a cabo** es importante señalar que estas se han centrado en tareas de mantenimiento y conservación, acometida de obras imprescindibles para ofrecer un adecuado servicio, así como el recordatorio y actualización de las normativas aplicables a los espacios deportivos.
- **Grado de ajuste de la medida y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio:** Mediante las tareas indicadas previamente, el servicio deportivo ofrecido a la ciudadanía continúa experimentando una evolución positiva, tanto en el sentido de los recursos materiales puestos a disposición de los usuarios, los cuales



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

se han ido adaptando a las necesidades y demandas percibidas, como en el personal técnico que imparte las actividades y gestiona el servicio.

- **Recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia:**  
Se han empleado los recursos económicos disponibles en los presupuestos municipales, a través de los diversos contratos elaborados e implementados, así como recursos humanos, relacionados con las personas empleadas municipales y las empresas y entidades colaboradoras.
- Con relación al **número de personas usuarias del servicio afectadas por las medidas adoptadas**, se puede señalar que mensualmente acuden a cada uno de los centros deportivos más de 3.000.

## INSTALACIONES DEPORTIVAS BASICAS

Las inspecciones son realizadas por el personal municipal perteneciente al Distrito y la resolución de la SYR está condicionada a la verificación real de la necesidad planteada en la misma.

Como se indicaba en el apartado anterior, una vez analizada su viabilidad es derivada a las dependencias municipales que tienen asignada la competencia de su implantación.

En relación con las reclamaciones pertenecientes a la **submateria Actividades en Centros Culturales de los Distritos** las SYR presentadas reclaman mal funcionamiento del aire acondicionado en el Centro Cultural de Hortaleza. Terminadas las obras, el Centro Cultural de Hortaleza está funcionando en su régimen habitual.

Las acciones se han llevado a cabo sobre la gestión siendo las soluciones satisfactorias y todas están las reclamaciones están finalizadas.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la **submateria Atención Social Primaria -Servicios Sociales** se prevé una mejora de un 25% de respuestas a los ciudadanos sobre la situación de la queja, siempre y cuando se cuente con el personal suficiente para atender al teléfono.

Se han llevado a cabo acciones de divulgación, formación, relacionadas con normativa, sobre equipamientos e infraestructuras, sobre integración de criterios de sostenibilidad, sobre redacción de estudios y planes, sobre gestión, etc. También se ha llevado a cabo una reorganización de efectivos y solicitud de cobertura de vacantes.

La reorganización de efectivos se ajustará al logro en 25% de mayor respuesta.

Los recursos utilizados para la mejora del servicio o la subsanación de la deficiencia son el buzón de voz y el personal administrativo.

En la **Submateria Centros Municipales de Mayores** la carpa del Centro Municipal de Mayores Pinar del Rey está funcionando en su régimen habitual y en el Centro de Mayores



## COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA

San Benito el gimnasio se espera poner en servicio a finales de marzo, una vez terminados los repastos de obra aún pendientes.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la submateria Escuelas Infantiles, en relación con el incidente con el alumno de la Escuela Doña Francisquita y su contenido, no se ha llevado a cabo ninguna evaluación relativa al grado de ejecución de la medida o plan de actuación.

En relación con la reclamación sobre el proceso de admisión de Escuelas Infantiles, no se ha llevado a cabo ninguna evaluación relativa al grado de ejecución de la medida o plan de actuación dado que la reclamación expuesta responde a una petición particular.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes la submateria Sede Electrónica - Atención Ciudadana sobre la imposibilidad de abrir las notificaciones por parte del ciudadano, la previsión en la mejora del servicio de notificación electrónica no es competencia de este Servicio, si bien mediante la atención personalizada del ciudadano se prevé la resolución, en la mayoría de las ocasiones, de este tipo de incidencias.

En la submateria Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas, con respecto al retraso sufrido en las tramitaciones de licencias de construcción o supresión de obras de pasos de vehículos y su posterior autorización de uso, en lo que compete al negociado tramitador de este tipo de expedientes, las medidas implantadas el año anterior relativas a la dotación de personal han mejorado el incremento de la resolución de expedientes más antiguos, así como la posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano.

Por otra parte, se prevé que el nuevo personal asista a cursos de formación sobre el manejo de las aplicaciones y otras que le sean de ayuda en el desempeño de sus funciones.

Es intención de este Servicio jurídico continuar con la mejora en la atención al ciudadano y la resolución de sus demandas en la medida en que sea de la competencia del Servicio jurídico.

**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**



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DISTRITO DE LATINA

0

### Información de Firmantes del Documento



LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 14:10:22  
CSV : 1B7UK8PS46F0HFVJ



1B7UK8PS46F0HFVJ

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Previamente al análisis de las reclamaciones de las diferentes unidades, hay que mencionar que desde la Coordinación del Distrito se han gestionado 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

- Se reciben sugerencias sobre la actualización de la información del contenido web del distrito procediendo por la Unidad Gestora Web dependiente de la Concejalía del Distrito, a su actualización.
- Se reciben quejas en relación con notificaciones recibidas por los ciudadanos a través de **mi carpeta** a las que no han podido acceder por motivos técnicos o por otras causas, en cuyo caso se pone en conocimiento del departamento que envía la notificación en cada caso y éstos contactan con el ciudadano para poder hacerle llegar la misma.
- Quejas por esperas fuera del edificio para acceder al servicio de línea madrid: durante el mes de noviembre se experimentó un fuerte incremento de la demanda del servicio de atención a la ciudadanía prestado por Línea Madrid y ubicado en la planta baja del edificio de esta Junta Municipal de Distrito. Esta circunstancia, unida a la limitación del aforo que presentaba la sala de espera, provocó la existencia de esperas por encima de lo deseable. Ante ello, se habilitaron provisionalmente determinados recursos para tratar de organizar los accesos en tanto pudieran habilitarse las medidas precisas para la adecuada gestión de dichos accesos, de la información proporcionada a los interesados y de las esperas correspondientes. Desde el pasado 1 de diciembre ya están operativos estos cambios que garantizan una mejor gestión del acceso; se ha incrementado el aforo de la sala de espera y se han reubicado los profesionales necesarios. Con estas medidas ya no se producen colas en el exterior del edificio.
- 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.

Igualmente se reciben algunas quejas relacionadas con pasos de vehículos, bien por su inadecuada utilización, bien por encontrarse sin autorización. Igualmente, se realizan labores de inspección para su cumplimiento.

Se siguen recibiendo quejas ocasionadas por la instalación de terrazas, en todos los casos se ha procedido a girar visita de inspección por parte de los técnicos del Distrito para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la autorización otorgada.



## CULTURA

Las quejas recibidas sobre el área de cultura estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Recorrido de la cabalgata 2022: se informa a los reclamantes que debido a la extensión y geografía de nuestro distrito se acordó con las entidades que participan en la misma estudiar recorridos rotatorios de manera que, manteniendo un recorrido de duración siempre similar, se pudiera llegar a distintos puntos del distrito, unos años a unos y otros años a otros.
- 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 cuarenta y cinco minutos antes del inicio de los mismos hasta completar aforo; no habiendo reparto previo de invitaciones, siendo el método de acceso a la sala sencillo y gratuito, habiéndose mostrado como el más eficaz entre las distintas opciones planteadas.
- Quejas por no disponer de wifi en algunas salas de lectura del distrito: Se informó que ya se había realizado la petición al correspondiente servicio. En la actualidad todas nuestras salas de lectura disponen de wifi para los usuarios de ellas.

Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Quejas en la matriculación en cursos y talleres impartidos en los centros culturales: se informa que los procedimientos están establecidos para todo el Ayuntamiento y debidamente publicados y el centro tiene la obligación de ceñirse a ellos.
- Queja sobre la no existencia de precios reducidos para personal con minusvalía: se informa al reclamante que la fijación de precios es una competencia ejercida por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid que, al aprobar los presupuestos del Ayuntamiento, también aprueba la ordenanza de precios públicos donde se regulan los precios de los talleres de los centros culturales, entre otros.
- Quejas puntuales del trato recibido por el personal de algún centro, siendo hechos puntuales en lo que se ha mediado por parte de los Servicios de Cultura del Distrito para que no vuelvan a producirse situaciones de esta índole.
- 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.

## Información de Firmantes del Documento



- Felicitación sobre atención recibida que se pone en conocimiento del centro.

### CENTROS CULTURALES

#### Centro Cultural Fernando de los Ríos

- Una reclamación sobre el personal de la cafetería del centro: por parte del Distrito se ha trasladado inmediatamente dicha información a la empresa que presta dicho servicio a los efectos de que no volvieran a producirse estos hechos.
- Queja procedimientos administrativos: se informa que los procedimientos están establecidos para todo el Ayuntamiento y debidamente publicados y el centro tiene la obligación de ceñirse a ellos.

#### Centro Cultural Miguel Hernández

- Queja sobre la no atención telefónica para realizar la preinscripción: en cuanto tuvimos conocimiento de que el teléfono de contacto de este centro cultural se encontraba inoperativo, se adoptaron las medidas precisas mediante la habilitación de cauces complementarios para realizar la preinscripción.
- Queja sobre el retraso en la apertura del CC Miguel Hernández el día 20 de septiembre: se produjeron una serie de circunstancias que coincidieron al mismo tiempo de forma repentina e imprevisible, lo que nos impidió anticiparnos y evitar las consecuencias. En cuanto tuvimos conocimiento de la situación se actuó con la máxima celeridad y se reanudó el proceso de matriculaciones con normalidad.

#### Centro Sociocultural Almirante Churruca

- Queja procedimientos administrativos: se informa que los procedimientos están establecidos para todo el Ayuntamiento y debidamente publicados y el Centro tiene la obligación de ceñirse a ellos.
- Las reclamaciones sobre la climatización del Centro, se realizaron las actuaciones oportunas para la sustitución del equipo de climatización que se realizó coincidiendo con el cierre estival del centro procurando así que incidiera lo menos posible con la actividad del centro.



## DEPORTES

En lo que se refiere a los Centros Deportivos, para un mejor análisis de la situación y a efectos de ver 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 en cuarto lugar, las Instalaciones Deportivas Básicas.

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ALUCHE

- Quejas por las obras del patinódromo: el desarrollo de las obras del patinódromo se realizó de manera consensuada con los Clubs que lo utilizan. El plazo de duración estaba estimado en 6 meses, siendo la fecha de inicio el 29 de noviembre, se hicieron todas las gestiones posibles para que la obra se terminara lo antes posible, procediendo a la reapertura el 14 de marzo de 2022.
- Quejas por climatización en el pabellón 1: fue debido a una avería importante en el sistema de climatización, que requería intervención en las acometidas eléctricas, se informó a todos los profesores y entrenadores de las distintas escuelas y clubes que emplean el pabellón para analizar el impacto de esta situación en las distintas actividades adoptando las medidas oportunas en función de la afección para la práctica de las diversas modalidades deportivas.
- Quejas por la tramitación de las renovaciones: dado el volumen de actividades que oferta el centro durante el periodo de renovaciones, trámite que solo podía hacerse de manera presencial, se produjeron muchas quejas por el tiempo de espera para su realización. Esta situación ha sido puesta en conocimiento de la Dirección General de Deportes quien se comprometió a buscar soluciones para que esta situación no vuelva a repetirse.
- Reclamaciones en relación a la piscina de verano sobre acceso, turnos de mañana y tarde, aforo: se informa a los reclamantes que el aforo de la piscina es de 1.700 personas en cada turno, la organización de los horarios de las piscinas mediante la diferenciación en dos turnos, se ha adoptado con carácter general para todas las instalaciones municipales en un contexto en que por tercer año consecutivo, han debido tenerse en cuenta medidas extraordinarias de prevención frente al contagio por COVID-19, al continuar la crisis sanitaria provocada por la pandemia.
- Reclamaciones por no poderse abrir la piscina de verano por falta de médico: el médico retén asignado al servicio aquel día no se presentó en la instalación. Se trató de solucionar lo más rápidamente posible y, finalmente, la piscina se abrió con un retraso de 2 horas y 30 minutos después del horario de apertura previsto, se informó a los reclamantes de como podían solicitar la devolución del importe de las entradas.



- Queja por el registro de bolsos a la entrada de la piscina de verano: se informa a los reclamantes que estos registros se realizan por su propia seguridad para cumplir el reglamento sobre la utilización de las instalaciones y servicios deportivos municipales y siempre son realizados por el personal de seguridad.
- Quejas por la no venta de entradas de la piscina de verano en taquilla: se informa a los reclamantes que con carácter obligatorio el 95% de las entradas por cada día y turno se venderán de manera telemática. El 5% restante de entradas por turno y día se pondrán a la venta el mismo día de la prestación del servicio y con una antelación de 30 minutos al inicio del turno, en la taquilla del centro deportivo y exclusivamente para las personas mayores de 65 años, poseedores de la tarjeta madridmayor.es y titulares del carné de deporte especial. Traslado estas quejas a la Dirección General de Deportes para su valoración.
- Queja 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.
- Sugerencia en la ampliación de las clases de aquarunning, se valoró la misma con los responsables de la programación deportiva y se aumentaron 15 plazas.
- Las felicitaciones recibidas son puestas en conocimiento de los monitores.

El resto de las reclamaciones hacen referencia a situaciones puntuales a las que se ha puesto solución una vez que se ha tenido conocimiento de las mismas a través de los ciudadanos:

- Mala atención del personal del Centro en ocasiones puntuales habiéndose procedido a informar a dicho personal de cuáles son las normas de trato con los usuarios.
- Quejas relacionadas con problemas de mantenimiento que se ponen en conocimiento de los responsables para su inmediata reparación.

### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

En este centro las reclamaciones más reiteradas han sido relativas a la celebración de competiciones en la pista de atletismo que han impedido el desarrollo de las actividades normales, se les ofreció a los interesados la posibilidad de seguir realizando la actividad en los mismos horarios en el CDM Aluche, con los mismos profesores y se le indicó al responsable de la Escuela la opción de recuperar las clases en otros días, si algún alumno tenía problemas en acudir al CDM Aluche. Si estas alternativas no satisfacen a los usuarios siempre pueden reclamar la devolución de la parte proporcional de las cantidades abonadas. Asimismo, se puso de manifiesto esta circunstancia a la Dirección General de Deporte, para su consideración.

Se han producido reclamaciones puntuales sobre:



- Quejas sobre personal que trabaja en el centro, se informa a los usuarios que siempre pueden dirigirse al encargado para transmitirle estas quejas
- Falta de personal en taquilla: producida en momentos puntuales y debido a circunstancias imprevisibles.
- Temperatura del agua de la piscina climatizada, se informa que se mantiene dentro de los niveles que marca la normativa, no obstante, se van a realizar mediciones de la temperatura más veces al día.

También se han recibido sugerencias sobre mejoras de las instalaciones que han sido valoradas y se tendrán en cuenta para futuras mejoras del centro.

Las felicitaciones han sido trasladadas a los monitores correspondientes.

### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

En este centro deportivo se han detectado dos tipos de reclamaciones que han sido reiteradas por diversos usuarios:

- El deterioro de las pistas de tenis del Centro: desde el Centro se informa que se ha trasladado la petición al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito para que sea tenida en cuenta como una de las prioridades en la realización de actuaciones por parte del Distrito. Mientras tanto, se ha procedido a repintar las líneas de las pistas que son el elemento más deteriorado de las mismas.
- Reclamaciones en relación a la reserva de la sala de Fitness a través de la APP, se daba el caso de que se agotaban las entradas pero en realidad las salas tenían aforo disponible, estas quejas han sido trasladadas a la Dirección General de Deportes quien han instaurado un sistema de penalizaciones para quienes reserven plazas a través de la APP y luego no asistan.

Por lo demás, el resto de las reclamaciones han sido por hechos puntuales a los que se ha ido dando solución por el Centro y la Coordinación del Distrito a medida que se han ido detectando, tomando siempre las medidas adecuadas para su resolución. Entre estas, destacamos:

- Mala atención del personal del Centro en ocasiones puntuales, habiéndose procedido a informar a dicho personal de cuáles son las normas de trato con los usuarios.
- Quejas relacionadas con problemas de mantenimiento que se ponen en conocimiento de los responsables para su inmediata reparación.



Sugerencia sobre instalación de techo en las pistas de pádel que ha sido trasladada a los servicios correspondientes para que se pueda actuar en esta línea en el momento que se disponga de crédito presupuestario para ello.

Felicitaciones que son puestas en conocimiento de los trabajadores.

### **INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS**

En el caso de las Instalaciones Deportivas Básicas las quejas suelen ser debidas al estado de mantenimiento de éstas o de alguno de sus componentes, también se han recibido reclamaciones por problemas de iluminación y limpieza en algunas IDB.

En los casos de falta de mantenimiento y limpieza e incidentes sobre iluminación se ha procedido a la reparación, por parte la empresa correspondiente, de todos los desperfectos comunicados por usuarios (restauración de suelos de pistas deportivas, reparación de vallado, instalaciones, jardinería). Sin embargo, en el caso de la reposición de elementos de Instalaciones Deportivas Básicas afectados por actos de vandalismo, dado que la tramitación necesaria para la adquisición de los recambios adecuados ha cambiado al variar las condiciones de la póliza de seguro del Ayuntamiento que cubría tales daños, se está trabajando en la tramitación de los oportunos contratos para proceder a su adquisición y reposición lo antes posible.

### **EDUCACIÓN Y JUVENTUD**

A lo largo de este año 2022 solamente se han producido reclamaciones relativas al mantenimiento de las casi 100 instalaciones adscritas al Distrito. En una de ellas, Escuela Infantil El Soto del Parral, consistente en que una de las puertas del centro se encontraba rota, se dio el aviso a la empresa de mantenimiento quien procedió a su reparación inmediata.

Se ha sugerido por parte de los padres de alumnos de la E.I. El soto del Parral la instalación de marquesina que proteja de la lluvia al alumnado en el acceso a la Escuela, después de su estudio por los servicios técnicos se ha considerado que resulta viable y se valorará dentro de la obra que se prevé realizar en el próximo ejercicio para acondicionamiento de espacios exteriores del centro educativo.

### **SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL**

Desde el Distrito de Latina se presta atención desde tres Centros de Servicios Sociales que realizan la atención social a los vecinos del Distrito 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. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

La demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía se ha visto incrementada en los últimos años.

Esto ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o, sobre todo, en la modificación de citas ya establecidas.

Se han recibido numerosas quejas por la dificultad del contacto telefónico con los trabajadores sociales del Distrito debido a problemas de telefonía producidos por dichos cambios y que han sido ajenos a este Servicio. Una vez detectados se ha trabajado con el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid para darles una solución lo antes posible.

Asimismo, desde los Servicios Sociales se han gestionado inmediatamente todas las quejas relacionadas con este problema de comunicación.

Se han recibido quejas sobre la atención de algunos trabajadores sociales que han sido puestas en conocimiento de los responsables de Servicios Sociales para que actúen según los casos.

Se han recibido quejas sobre la tramitación de la Tarjeta Familia. Esta es una herramienta que se ha desarrollado desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, consistente en una tarjeta prepago para la cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de familias con ingresos inferiores a la RMI (Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid).

Desde los Servicios Sociales del Distrito se ha prestado toda la colaboración necesaria para su tramitación. Las quejas han venido sobre todo de ciudadanos que no cumplían los requisitos para su obtención y que mostraban su desacuerdo por este hecho y de algún problema técnico que no era posible solucionar desde el Distrito y que ha provocado algún retraso en la recarga de los importes correspondientes a algún mes, siendo solucionados lo más rápido posible por los servicios del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Se han recibido algunas quejas relacionadas por 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 lo más adecuada posible.

Con respecto a los centros de mayores las reclamaciones han sido sobre asignación o cambio de centros solicitados por los usuarios, éstas se han puesto de manera inmediata en conocimiento del servicio responsable para su resolución y sobre temas de mantenimiento de los centros en que, una vez tenemos conocimiento, se cursa aviso a la empresa responsable quienes se encargan de solucionar las incidencias.

Todas las reclamaciones son gestionadas de forma directa por los Servicios Sociales. Desde este Departamento se ponen en contacto con los ciudadanos para solucionar lo antes posible las mismas.



**CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**

Centro de Servicios Sociales Fuerte de Navidad.

- Las quejas más recurrentes en el Centro son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales, la modificación de citas ya establecidas y el problema del contacto telefónico con el Centro.

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. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

Debido al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o sobre todo en la modificación de citas ya establecidas.

Se está trabajando en la búsqueda de soluciones para reducir estas listas y proporcionar una mejor atención a los usuarios.

Centro de Servicios Sociales Gallur

- Las quejas más recurrentes en el Centro son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales, la modificación de citas ya establecidas y el problema del contacto telefónico con el Centro.

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. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

Debido al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o sobre todo en la modificación de citas ya establecidas.

Se está trabajando en la búsqueda de soluciones para reducir estas listas y proporcionar una mejor atención a los usuarios.

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, la modificación de citas ya establecidas y el problema del contacto telefónico con el Centro.



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. Desde el Distrito se ha intentado gestionar con la mayor rapidez la cobertura de dichos puestos no siendo siempre posible.

Debido al aumento de la solicitud de este tipo de servicios se ha generado una lista de espera para la atención social y un número de quejas cada vez más frecuentes de los vecinos por la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales o sobre todo en la modificación de citas ya establecidas.

Se está trabajando en la búsqueda de soluciones para reducir estas listas y proporcionar una mejor atención a los usuarios.

### SALUD

En este año 2022 las reclamaciones recibidas sobre este bloque de análisis han sido mínimas:

- Quejas por avispas en la piscina de verano del Centro Deportivo Municipal de Aluche: se actuó de manera inmediata avisando al Departamento de control de vectores y plagas del Ayuntamiento de Madrid que trabajaron en la localización y retirada de los avisperos.
- Quejas sobre maltrato animal y la insalubridad de algunos solares y locales por la falta de limpieza: En todos los casos se ha procedido a la apertura del correspondiente expediente informando al ciudadano que el medio adecuado para proceder a presentar una denuncia es a través de registro y no a través del servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

### MEDIO AMBIENTE

Las reclamaciones en este ámbito suelen referirse en su gran mayoría a limpieza de solares, mal estado en la conservación de instalaciones, quejas por molestias de obras en todos los casos de titularidad particular, procedemos 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 se incoe el expediente correspondiente.

### ESPACIOS PÚBLICOS

- 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.

- Reclamación con relación a solicitudes de instalación de mobiliario urbano, se da traslado de las mismas a nuestros técnicos quienes estudian la petición y si procede se realiza la oportuna solicitud de mobiliario al departamento competente.

## MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Nos encontramos con bastantes sugerencias de instalación de zonas habilitadas para el aparcamiento de motocicletas y bicicletas. En todos los casos se procede al estudio de su viabilidad por parte de los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana.

Debido a la puesta en funcionamiento del Servicio de Estacionamiento Regulado en los barrios de Puerta del Ángel y Los Cármenes, el pasado 23 de noviembre de 2022, hemos recibido reclamaciones de ciudadanos que no están a favor de esta medida, a todos ellos se les ha informado que esta ampliación (del SER) quedó aprobada siguiendo todos los trámites previstos en la ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018, entre los que se encontraba la consulta a los vecinos y asociaciones vecinales afectadas.

### 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

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.

Desde el órgano gestor a lo largo del año 2022 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.

Para el año 2023 se seguirá esta línea de trabajo tratando de mejorar los tiempos de respuesta manteniendo la eficacia de los diferentes servicios.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

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 la 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 2022, 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 diligencia.

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 2023 se seguirá ahondando en esta línea de actuación a los efectos de mejorar la calidad del servicio y atención prestado a los ciudadanos.

Madrid, 16 de marzo de 2023

Firma del responsable de la Unidad Gestora,

Fdo. electrónicamente: Luis Jesús García Redondo.



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO MONCLOA - ARAVACA

---

### Información de Firmantes del Documento

MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 14:21:43  
CSV : 1P8FDOT99LNER3JU



El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite 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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



**1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.**

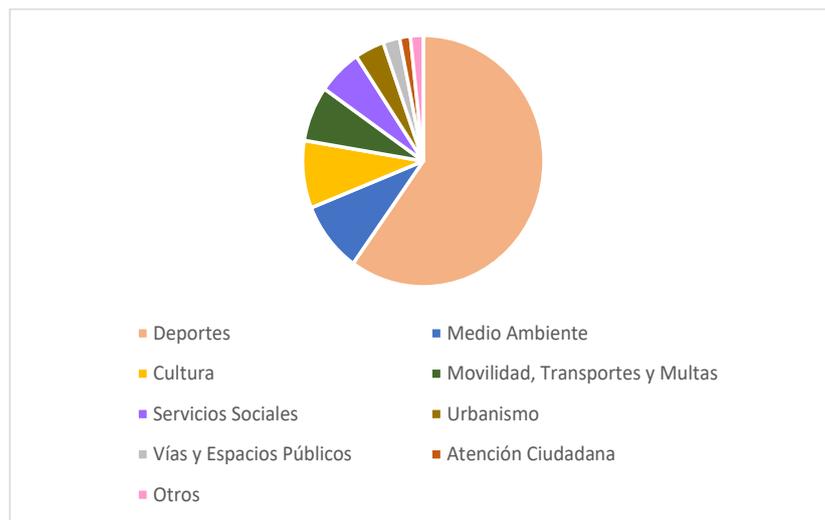
Se relacionan las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Las sugerencias y/o reclamaciones presentadas en este distrito han sido las siguientes:

Unidad	2019	2020	2021	2022
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	698	371	639	760

Por materias se desglosan del siguiente modo:

Materia	Total	Porcentaje sobre el total
Deportes	455	59,87%
Medio Ambiente	69	9,08%
Cultura	66	8,69%
Movilidad, Transportes y Multas	54	7,10%
Servicios Sociales	45	5,92%
Urbanismo	30	3,95%
Vías y Espacios Públicos	17	2,24%
Atención Ciudadana	11	1,45%
Administración de la Ciudad y Hacienda	5	0,66%
Economía y Desarrollo Tecnológico	4	0,53%
Educación y Juventud	3	0,35%
Salud	1	0,13%



Información de Firmantes del Documento



La mayor parte de las sugerencias y reclamaciones que se reciben en este Distrito versan sobre los siguientes asuntos (por orden de importancia) que, por tanto, se está estudiando su mejora:

1. Respecto a las instalaciones deportivas, que abarca más de la mitad de las reclamaciones recibidas en el año 2022, se refieren al uso libre de instalaciones deportivas, con especial incidencia en las relacionadas con la reapertura de dos centros deportivos tras las obras de reforma acometidas, la imposibilidad de acceso a algunos pabellones al público para ver los partidos y algunas incidencias de funcionamiento como: averías con instalaciones, cambios o anulaciones de reservas, dificultades para contactar, solicitud de más actividades y equipamiento o la apertura de piscinas en fines de semana y festivos.

Asimismo, existe un gran número de reclamaciones relacionadas con la suspensión de clases y actividades en los Centros Deportivos Municipales, debido a la ausencia del personal.

2. En cuanto a medio ambiente, prácticamente todas las reclamaciones se refieren a la suciedad que se acumula en la zona de Príncipe Pío que, aunque es de acceso público, es de titularidad de ADIF.
3. Sobre cultura, una cuarta parte de estas se deben a la adaptación de las actividades a los espacios del nuevo Centro Cultural Juan Genovés. El resto se reparten entre temas relativos a incidencias o sugerencias sobre la programación de talleres, la ampliación del horario de apertura de las salas de estudio o los diferentes eventos que se realizan en Plaza de España.
4. Las reclamaciones por movilidad, transportes y multas se deben principalmente a las molestias por algunas terrazas de veladores: ruidos, ocupación de la acera por elementos de las terrazas no autorizados y problemas de aparcamiento. En esta categoría también se engloban las solicitudes de aparcabicicletas y aparcamotocicletas.
5. En cuanto a servicios sociales, se plantea la dificultad, en algunos casos, de contactar con los diferentes centros, el retraso en la apertura del servicio de podología en un Centro de mayores nuevo y a dificultades en el inicio de un taller de informática.
6. Las reclamaciones encuadradas en la categoría urbanismo se trata, en la mayoría de los casos, de solicitudes de información sobre el estado de tramitación de



licencias o quejas sobre el retraso en su resolución, así como de comunicaciones sobre problemas en aceras, solares, etc.

Realizando el análisis por dependencias, se extraen las siguientes conclusiones:

**Deportes:** De las 455 reclamaciones de Deportes, analizando por instalaciones, resulta lo siguiente:

Casa de Campo Piscina: Suponen el 21% de las reclamaciones en materia deportiva. Al ser un Centro reformado, de reciente apertura, las reclamaciones versan sobre el tamaño de los vestuarios, que los usuarios consideran insuficiente, así como por la falta de equipamiento y mobiliario al inicio de su apertura. Otros motivos de las reclamaciones son un cambio en la programación, la solicitud de una silla para personas con movilidad reducida, algunos problemas en la climatización y agua caliente, la falta de gradas para ver a los niños o sugerencias de nuevas actividades y horarios.

Fernando Martín: Un 18% de las reclamaciones en materia deportiva recaen sobre el CDM Fernando Martín. A principio del año los escritos eran relativos a su cierre por las obras. Tras la reapertura, la mayoría de ellas por problemas en las instalaciones y la falta de equipamiento y mobiliario al inicio de su apertura. Otro motivo de las reclamaciones se produjo por un problema puntual en la deshumectadora.

José María Cagigal: Un 17% de las reclamaciones en materia deportiva recaen sobre este centro. Al ser un Centro reformado, de reciente apertura, las reclamaciones versan sobre incidencias en la climatización, en el tamaño de los vestuarios, que los usuarios estiman insuficiente, así como en la falta de equipamiento y mobiliario al inicio de su apertura. Otro de los motivos principales es la imposibilidad de acceder este centro como público para ver los partidos federados, por la falta de gradas u otro espacio similar.

Alfredo Goyeneche: Suponen el 16% de las reclamaciones en materia deportiva, principalmente por el mismo tema de acceso de público, al no contar el Centro con gradas. Otro motivo reiterado de las reclamaciones fue la programación de algunas actividades en la zona exterior del Centro. También se aludía a la avería de una sauna, la falta de enfermería y problemas con algunos profesores.

**Centros culturales:** Con la apertura del nuevo Centro Cultural Juan Genovés llegaron reclamaciones de algunos usuarios sobre actividades programadas y otras sugerencias para ampliar la oferta. En relación con el Centro Cultural Julio Cortázar, las reclamaciones se refieren a algún cierre puntual, a la solicitud de más horarios de apertura de la sala de estudio y a cambios en el profesorado.

No se encuentra un gran volumen de reclamaciones en otras instalaciones del Distrito, por lo que no se considera necesario abordarlas de manera individual.



2. **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

**Medidas adoptadas:**

Respecto a los centros deportivos, durante el ejercicio 2022 finalizaron las obras de los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo, Cagigal y Fernando Martín y las instalaciones se han reabierto en su totalidad. Las reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2022 relativas a la falta de equipamiento tras la apertura de dichas instalaciones, han sido resueltas al ir suministrándose todo el equipamiento necesario.

Sobre la imposibilidad de acceso de acompañantes a los partidos en los dos Centros Deportivos José María Cagigal y Alfredo Goyeneche, dado que no se dispone de un espacio o gradas que cumpla con la normativa, se ha adaptado el calendario de partidos para que sea rotatorio con el Centro Deportivo Municipal Fernando Martín para intentar dar la posibilidad de acceso a los acompañantes, al menos, en algunos partidos.

En cuanto a la limpieza de la zona de Príncipe Pio se han mantenido varias reuniones con los servicios implicados. Asimismo, dentro de sus competencias, ha tramitado expedientes de orden de ejecución de los trabajos de limpieza y multas coercitivas a ADIF, como propietaria del terreno,

Por otra parte, en cuanto a las reclamaciones por falta de personal de las instalaciones deportivas, se están manteniendo reuniones con la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, para la cobertura de plazas, estando limitada la contratación de personal por la tasa de reposición de efectivos marcada por el gobierno estatal.

**Medidas proyectadas:**

Por parte del Distrito se sigue trabajando en la mejora de todas las instalaciones y los centros adscritos al mismo, con actuaciones de mejora, y ampliando los servicios que se prestan.

En las próximas semanas se procederá a la apertura de un nuevo Centro Deportivo en el distrito denominado El Quijote, una nueva sala de lectura con punto de préstamo de libros, un espacio de lectura al aire libre, una Instalación Básica de Deporte y un nuevo Centro Cultural.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

Respecto a los centros deportivos, ya que muchas de las reclamaciones de 2021 versaban por las limitaciones que hubo que tomar frente a la COVID-19, muchos de esos aspectos han mejorado con la situación de normalidad que se fue recobrando a lo largo de 2022.

Asimismo, un porcentaje importante de las reclamaciones se ha debido a las incidencias en los Centros Deportivos que se pusieron en funcionamiento tras las obras de reforma, en especial, por problemas en las nuevas instalaciones de climatización y por el retraso en la llegada del nuevo equipamiento, cuestiones que ya han sido solucionadas.

Respecto a los Colegios, (ya que un porcentaje elevado de las SyR de 2021 trataban sobre estas instalaciones), dado que el Ayuntamiento tiene competencias en los CEIP en materia de mantenimiento y conservación, siendo las obras de mejora competencia de la Comunidad de Madrid, durante el 2022 se han realizado obras de conservación y de adopción de medidas de eficiencia energética y accesibilidad en diversos centros del Distrito.

Se sigue observando una notable disminución en las reclamaciones relativas a retrasos en la tramitación de los expedientes, debido a la adopción de medidas y a la optimización de los recursos humanos disponibles en el Distrito, lo que ha redundado en una reducción del tiempo de espera con respecto a años anteriores.

**Firmado electrónicamente**  
**María Luisa Viñuela Cháves**





distrito  
Moratalaz

MADRID

COORDINACION DISTRITO MORATALAZ

# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

MORATALAZ

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE ANTONIO FRUTOS PAEZ - COORDINADOR JM MORATALAZ  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 24/03/2023 10:05:41  
CSV : 1FQUPSS61DI2870I



1FQUPSS61DI2870I



Información de Firmantes del Documento



JOSE ANTONIO FRUTOS PAEZ - COORDINADOR JM MORATALAZ  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 24/03/2023 10:05:41  
CSV : 1FQUPSS61DI2870I



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

La situación de pandemia que se produjo en marzo de 2020 que afectó directamente en el funcionamiento de los servicios durante todo el 2021, ha supuesto que en el 2022 continuarán vigentes las últimas instrucciones de contención de transmisión del Covid 19. No obstante, la ciudadanía ha solicitado a través de este sistema, que finalizarán estas restricciones y se regresara al normal funcionamiento de los servicios municipales.

Podríamos decir que debido a esta circunstancia se ha continuado produciendo:

- Cierre de espacios dentro de las instalaciones municipales como vestuarios y duchas tanto en centros deportivos como culturales durante el primer semestre del año.
- Aforos limitados de las piscinas tanto de verano como invierno
- Ocupación intensiva de la vía pública por la instalación de terrazas.
- Peticiones de apertura de los centros de mayores municipales.
- Problemas de atención telefónica de citas programadas en los centros de servicios sociales

Otros de los hechos que ha provocado la mayor parte de las quejas de la ciudadanía es la realización de obras de mejora de las infraestructuras, principalmente las deportivas en épocas de utilización de estos servicios o el retraso en la finalización de estas.

En la misma proporción que han aumentado las reclamaciones, se ha producido el aumento de las felicitaciones, principalmente por el buen trato de los empleados públicos.

El sistema SyR ha permitido poder detectar deficiencias y necesidades sentidas por la población e intentar mejorar aquellos aspectos que, dentro de nuestras competencias, podemos realizar, acelerando en algunas ocasiones procesos de resolución.

En atención a lo expuesto de las reclamaciones podemos clasificarlas según los servicios:

### Instalaciones deportivas

Son los servicios que aglutinan el mayor número de reclamaciones, esto se debe a que son las que mayor afluencia de público (presentan 16.500 personas al año).

El distrito cuenta con dos centros deportivos de grandes dimensiones y sus instalaciones cuentan con más de 30 años de antigüedad, siendo preciso incidir en



las obras de remodelación y mejora que afectan al funcionamiento del centro y al grado de satisfacción de la ciudadanía por las incomodidades que ocasionan.

El distrito carece de potestad para programar las grandes remodelaciones de las instalaciones municipales y así minimizar las molestias que se producen.

La falta ocasional de profesorado para la impartición de las clases dirigidas ha supuesto un número elevado de reclamaciones, no teniendo el Distrito competencia para nombrar al personal responsable de la impartición de dichas clases, dado que ello es competencia de la Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos, siendo preciso reprogramar determinadas actividades o aglutinar grupos produciendo el descontento entre los usuarios.

A través del sistema SyR se han detectado que el personal municipal que presta sus servicios en estas instalaciones, debe cuidar en todo momento su relación con las personas usuarias de las instalaciones deportivas: en este sentido, se está incidiendo en la necesidad de realizar una formación específica para mejora de la atención al público, gestionada por la Dirección General de Deportes, estando a la espera de su respuesta y organización.

### El CDM Moratalaz.

Ha aumentado considerablemente el número de reclamaciones en comparación a otros años, motivado por las obras de reforma y averías puntuales sufridas.

SyR han sido debido principalmente a las siguientes causas:

- Problemas de cobertura ocasional de profesorado para la impartición de clases. Esto ha supuesto que deban unirse diferentes grupos, con la merma en la calidad de la atención.
- Averías en la piscina climatizada remodelada hace 2 años por Área de Gobierno de Obras y Equipamientos. Se ha aumentado la limpieza y control de la instalación hasta poder acometer una obra de reforma de las deficiencias detectadas.
- Habilitación de un espacio para padres y madres en la piscina climatizada. No ha sido subsanada por ir en contra de la metodología de enseñanza.
- Medidas prevención de COVID en vestuarios, aforos en la piscina climatizada, etc. Se han aumentado las medidas de control por parte del personal de la instalación y finalización de las medidas más restrictiva.
- Obras y reformas en las instalaciones que se realizan en temporada deportiva como parte de las piscinas de verano y que obligan por seguridad al cierre de determinados espacios. Esto ha supuesto un gran número de quejas que no han podido subsanarse al continuar en obras actualmente.
- Retraso en la finalización de las obras programadas que supuso la suspensión de algunas actividades programadas. El retraso ha estado directamente



justificado por la tensión habida en el mercado de materiales y de logística a nivel mundial.

- Problemas convivenciales puntuales por el incumplimiento de la normativa en la piscina de verano. Existe un equipo de mediadores culturales para prevenir conductas que, puedan generar malestar en el resto de bañista.
- Prohibición y carencia de mobiliario para personas con movilidad reducida en las piscinas de verano, que se ha subsanado permitiendo el acceso de sillas y enseres especializados.
- Dificultades puntuales para contactar telefónicamente con la instalación.
- Elevado tiempo de espera para poder ser atendido para realizar trámites de forma presencial. Esta situación se tendrá en cuenta para años sucesivos para que no vuelvan a producirse.
- Problemas puntuales de trato recibido por el personal de la instalación que se intenta solventar de forma individual según el conflicto producido.
- Cobro de instalaciones que no se han utilizado finalmente por los usuarios, se ha dado la opción de utilizarlas en otro momento.
- Desprogramación de actividades organizadas por al Dirección General de Deportes como es el caso de “correr por madrid”.
- Averías en el suministro de agua caliente en vestuarios que se ha intentado subsanar con celeridad o dando la alternativa de utilización de otras instalaciones cercanas.

### El CDM de La Elipa

Las principales reclamaciones podemos encuadrarlas en los siguientes bloques:

- Problemas puntuales de trato recibido por el personal de la instalación que se intenta solventar de forma individual según el conflicto producido.
- Averías en el suministro de agua caliente en vestuarios que se ha intentado subsanar con celeridad o dando la alternativa de utilización de otras instalaciones cercanas.
- Obras realizadas por el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos que no han permitido la utilización del espacio de forma parcial teniendo que suspenderse las actividades programadas.
- Rotura de las piscinas de chapoteo en plena temporada que no se ha podido subsanar en plazo.
- Falta de revisión de material del rocódromo por dificultades en la contratación del servicio, pero que se encontraba según la normativa, en plazos de utilización.
- Alegaciones puntuales por algún usuario de falta de conocimientos técnicos del profesorado deportivos.



- Problemas administrativos y organizativos que se han solventado de forma personalizada.
- Problemas puntuales de convivencia por el incumplimiento de la normativa en la piscina de verano. Existe un equipo de mediadores culturales para prevenir conductas que, puedan generar malestar en el resto de bañistas
- Problemas con la adquisición o modificación de entradas a la instalación deportiva de manera telemática. No es posible su resolución al no depender este asunto del distrito sino del Área de Gobierno de Cultura, Deporte y Turismo y del IAM.

#### **Pistas deportivas básicas.**

- Problemas en la iluminación que se pretenden acometer en 2023, en la medida en que la disponibilidad presupuestaria lo permita.
- Espacios sucios y mal cuidado, procediéndose a su limpieza.

#### **Cultura**

- Cierre de la sala de estudio en el mes de agosto.
- Dificultades para la inscripción en talleres culturales que se han solventado de forma individual en la mayoría de los casos.
- Problemas con el aire acondicionado de la biblioteca Miguel Delibes que por razones presupuestaria no ha podido sustituirse

#### **Servicios sociales**

- Dificultad en contactar con el centro por vía telefónica. Se ha intentado asegurar la atención telefónica con más personal administrativo.
- Las citas telefónicas en varias ocasiones no se han realizado. Al recibir la SyR el personal del Departamento se ha puesto en contacto con la persona para realizar la atención.
- Reclamaciones por la falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia. Se ha subsanado con un estudio y valoración personalizado de los supuestos planteados y la puesta en marcha de las prestaciones sociales necesarias.
- Reclamaciones por prestaciones cuya concesión depende de los servicios de la Comunidad de Madrid como son los relacionados con la dependencia (ayuda a domicilio, residencias etc.).
- Apertura normalizada de los centros municipales de mayores por la situación de pandemia. Durante este año se han abierto ya todos los servicios en los



centros de mayores siguiendo la normativa e instrucciones de la Dirección General del Mayor y de la Comunidad de Madrid.

#### **Plazas de aparcamiento en vía pública.**

- Existe una demanda constante para la reducción de este tipo de plazas de aparcamiento para personas de movilidad reducida por la dificultad que existe de aparcamiento en casi todo el distrito, se ha valorado individualmente cada una.
- Existe una demanda de crear espacios para aparcamientos para motos que se han valorado individualmente viendo su viabilidad

#### **Consumo**

Solo ha recibido felicitaciones.

### **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Ante la demanda recurrente de reducción de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida se han realizado un seguimiento de diferentes zonas del distrito donde se ha observado en diferentes momentos del día la utilización de las plazas, emitiéndose informe para que los servicios técnicos de la junta valoren la viabilidad de revisar las existentes y ver si es posible su reducción teniendo en cuenta que son plazas dotacionales y no de uso individual.

Se tiene previsto para 2023 la mejora de la iluminación de las pistas deportivas básicas.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

Las deficiencias graves detectadas en las instalaciones municipales en esta anualidad se han solucionado tanto el problema de calderas de la piscina climatizada de centro deportivo Moratalaz como la mejora en la instalación de agua caliente de los vestuarios del pabellón del CD. Elipa.



Las obras acometidas por la Dirección General de Arquitectura, unidad administrativa encargada de la mejora de las instalaciones públicas, ha coincidido con el comienzo de con la temporada de piscina, generando el descontento en la ciudadanía.

El retraso en la entrega de la obra ha supuesto que continuara la paralización o el traslado de muchas actividades con el consiguiente malestar.

La puesta en marcha de instrucciones por parte de la dirección General de Deportes y las dificultades de su implementación teniendo en cuenta las características de cada servicio, no permite en numerosas ocasiones poder dar una respuesta satisfactoria a la ciudadanía por carecer de los medios adecuados.

El sistema SyR unido a nuestros servicios de control y mantenimiento, nos permite mejorar los espacios públicos principalmente las pistas deportivas básicas

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





# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO PUENTE DE VALLECAS

0

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ALBERTO MERCHANT SOMALO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 12:01:41  
CSV : 14KH5MQ3SLN9BPSE



14KH5MQ3SLN9BPSE



## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2022 referentes al Departamento de Servicios Sociales se pueden agrupar en las siguientes áreas:

**Atención al público y citación:** Se han planteado un total de 75 quejas en este ámbito. En estas se incluye aquellas quejas relacionadas con la lista de espera, la atención recibida por el centro y/o profesionales siendo estas un total de 47 (13 de la misma persona), desacuerdo con la respuesta ante su problemática así como aquellas relacionadas con recibir la llamada telefónica en la hora correspondiente a la cita facilitada por el 010. El resto de las quejas tienen que ver con las graves dificultades para contactar telefónicamente con el centro, por la falta de citas presenciales y las dificultades para acceder a los centros.

El Departamento de Servicios Sociales cuenta con 23 vacantes 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.

**Prestaciones de Mayores en Domicilio.** Durante el 2022 hay únicamente 9 quejas relacionadas con la demora en el alta de ayuda a domicilio, ampliación de horas o valoración de dependencia. El abordaje de esto no compete al distrito ya que la valoración de Dependencia y por tanto la prestación del servicio es competencia de la Comunidad de Madrid,

**Centros Municipales de Mayores.** Durante el 2022 las quejas relacionadas con los centros municipales de mayores han sido 18, de las cuales 13 están relacionadas con deficiencias técnicas principalmente calefacción/aire acondicionado.

**Gestión y tramitación de expedientes.** Durante el 2022 las quejas relacionadas con ayudas económicas y otras prestaciones han sido 13. La demanda de ayudas económicas ha crecido de forma considerable. La falta de personal en los distintos departamentos que llevan a cabo su gestión ha supuesto un retraso a la hora de que estas sean cobradas por las familias solicitantes.

**Incidencias Servicios Técnicos.** Se han registrado 13 quejas principalmente por condiciones de las instalaciones.

**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.

**Otras:** Se han presentado quejas en relación con centros de día que se han remitido a la dirección general de Mayores del área de Familia y 2 quejas relacionadas con asentamientos de Personas Sin Hogar





## RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- En el año 2022 ya se ha instaurado la atención presencial 100% excepto en aquellos casos que las familias desean ser atendidas de forma telefónica.
- Se han trasladado al Departamento de Atención Social primaria todas las incidencias con el 010, cita previa y línea Madrid. Se ha trasladado a los órganos competentes la necesidad de contratación de más profesionales como administrativos y auxiliares de Servicios Sociales para mejorar la atención telefónica y presencial.
- Las direcciones de los respectivos centros han citado a las personas que se han sentido mal atendidas para analizar la situación, así como trasladárselo al profesional de referencia y buscar soluciones llevándose a cabo el cambio de profesional si así se ha valorado por parte de la dirección.
- Se ha solicitado información a la empresa de Servicio de Ayuda a Domicilio sobre las quejas recibidas y se procede a subsanar cuando se ha comprobado que se trata de un error de la empresa o administración.
- Se ha procedido a atender telefónica o presencialmente a todas las personas que han planteado una reclamación analizándose la situación que plantean y explicando la motivación de todas las actuaciones principalmente ampliaciones y reducciones.
- Se ha iniciado un impulso a la comunicación con la ciudadanía a través del mail y este 2022 cerca de un 35% ha sido atención por esta vía. Es necesario seguir incidiendo en esta nueva forma de comunicación y en el tiempo de respuesta.
- Se ha trasladado al Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social todas las incidencias con el fin de que se tenga conocimiento al tener ellos la relación contractual con las empresas.
- Se ha trasladado a la Junta de Distrito las quejas manifestadas en cuanto a incidencias técnicas de los edificios.
- Se ha colaborado en la implantación de un nuevo plan de atención social primaria que ha supuesto el incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera. Las listas de espera que se mantienen se deben a la no suplencia de bajas laborales o vacantes que se van produciendo.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

- 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.
- La puesta en marcha de las Unidades de Valoración, atención y tramitación de ayudas con la contratación de 20 personas ha supuesto una mejor gestión de las ayudas económicas por lo que se han reducido de manera considerable las quejas y reclamaciones relacionadas con esto. Es muy mínimo este porcentaje comparado con el gran volumen de ayudas que se tramitan.
- El número de quejas en cuanto a la atención por los profesionales se ha reducido en el 2022.
- Se ha reducido el número de quejas respecto a la atención recibida en los centros.
- Se mantiene el número de reclamaciones relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio, aunque siguen llegando reclamaciones en cuanto a los cambios de auxiliares y de horario entre otras.
- La situación post- pandemia ha provocado un mayor uso del mail.

## UNIDAD DE DEPORTES

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022

#### INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDBs)

En las Instalaciones deportivas Básicas (IDB), las reclamaciones presentadas durante 2022 se refieren en su mayoría a la falta de mantenimiento de estas. Asimismo, se han recibido reclamaciones haciendo referencia al ruido y la suciedad ocasionadas por una parte de usuarios que hacen un mal uso de estas instalaciones. Se han recibido también reclamaciones y sugerencias relativas a la falta de una adecuada regulación de su alumbrado.

#### CDM ÁNGEL NIETO

En este centro deportivo, las reclamaciones asignadas se pueden dividir en cuatro grandes bloques:

Las referidas al desacuerdo con la programación deportiva del centro y las limitaciones de aforo, y como consecuencia la falta de plazas entre otras.





Otro bloque está constituido por aquellas reclamaciones que vienen derivadas por el retraso en la recepción de las obras que se hacen en la instalación, que impide hacer uso de las unidades deportivas y de los servicios que se prestan en la misma, pero también se incluyen las derivadas por la falta de mantenimiento y el deterioro de la instalación.

El tercer bloque de las SyRs asignadas a este CDM han estado relacionadas con las continuas averías del material de apoyo para acceso al agua para personas con movilidad reducida.

El cuarto bloque hace relación a las quejas recibidas con la temperatura del agua de los vasos de la piscina.

### CDM ENTREVÍAS

Durante el año 2022 se han asignado 121 SyR en este Centro Deportivo. 119 sugerencias o reclamaciones y 2 felicitaciones. Dentro de las 119 se distinguen 2 grandes bloques que suman 78 y que conforman el 64,46% del total. Los motivos de estas reclamaciones hacían referencia a las consecuencias de una avería en el sistema de climatización del edificio. Y por otro lado, a la petición de vestuarios en el campo de rugby de la IDB de Arbolitos (adscrita a este CDM)

Del resto, de reclamaciones recibidas en este Centro se destaca, 13 SyR relacionadas con la gestión deportiva (programación, anulación de clases, cupos reducidos, etc...), 7 con mala atención recibida por parte del personal a nivel general (operarios, profesorado, taquilla, etc...) y el restante se divide entre solicitud de nuevo equipamiento, o reparación del existente, así como quejas por limpieza y mantenimiento y desacuerdo con normas municipales.

### CDM WILFRED

Durante 2022 se asignaron en esta instalación, un total de 42 reclamaciones que se podrían aglutinar en 4 grandes grupos:

Instalaciones y equipamientos:	30%
Obras y mantenimiento:	42%
Clases y escuelas:	14%
Procedimientos administrativos:	11%

A la vista de los datos destaca el 72% de reclamaciones relacionadas con la instalaciones y equipamientos, por un lado, y obras y mantenimiento por otro, que están íntimamente relacionados.

En el apartado de Instalaciones y equipamiento destacan, con un 19% del total de reclamaciones, las que informan del estado y antigüedad del equipamiento de la sala de musculación.

En cuanto a obras y mantenimiento destaca con otro 19% sobre el total de reclamaciones aquellas relacionadas con el cierre del vaso de enseñanza en agosto de 2021 por deficiencias detectadas en el forjado. Destaca también un 14% de reclamaciones referidas a las duchas





de vestuario de piscina, donde se suprimieron los pulsadores mezcladores por válvulas mezcladoras centralizadas.

Las reclamaciones sobre clases y escuelas se reparten equitativamente con un 4% las reclamaciones sobre el estado o escasez del material deportivo utilizado en la impartición de clases, la supresión de clases abiertas y las peticiones de aumento de la oferta de clases cerradas.

Por último, y con una menor incidencia se encuentran los procesos administrativos con un 11% del total. En este grupo destacan reclamaciones sobre listas de espera, escasa agilidad en la taquilla en determinado periodo de la temporada, problemas con la gestión de las bajas de domiciliación de recibos o la incomodidad que ha supuesto la introducción de la necesidad de validar los códigos QR que dan acceso a cada una de las actividades abiertas, aunque éstas fueran sucesivas.

### CDM PALOMERAS

El mayor porcentaje de las reclamaciones asignadas a este Centro Deportivo en el año 2022 están relacionadas con el retraso en la reapertura de la piscina climatizada, así como de la sala de musculación, aunque esta última en menor medida.

Con menor porcentaje han sido aquellas reclamaciones relacionadas con la demora en la terminación de las obras de la reconstrucción de la cubierta de las pistas de pádel. Asimismo, se han recibido reclamaciones relacionadas con el mal estado de la pradera de las piscinas de verano el ruido generado por una maquina climatizadora, la ausencia de taquillas monedero-disponibles para usuarios de campos y pistas al aire libre.

En relación con las clases y escuelas deportivas, la reclamación más relevante ha sido la relativa a las consecuencias de la avería en la climatización del Pabellón de esta Instalación. Se recibieron numerosas reclamaciones en el mes de febrero de los padres de los alumnos de una de las Escuelas Deportivas que tiene suscrito un Convenio de colaboración con la DG de Deportes y con el CDM Palomeras, en las cuales hacían referencia al insuficiente tiempo previo a los partidos con que se dejaba acceder a sus hijos a la instalación.

Otros asuntos sobre los que se recibió alguna reclamación puntual tuvieron que ver con la falta de capacitación de un profesor para impartir clases o con conductas puntuales inapropiadas hacia los alumnos de otros profesores

### RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

#### IDBs:

La Unidad de Deportes de la JMD de Puente de Vallecas está ejecutando un Proyecto denominado Sembrando Salud a través del Deporte ,a través del cual se pretende ofrecer





una programación a los diferentes segmentos de edad de la población, fomentando usos y hábitos saludables, ejercicio al aire libre, y sin perjuicio de horas libres de programación para el ejercicio físico, comenzando esta acción pionera en primer lugar en las diez IDBs en las que Policía ha comunicado incidencias y, sin perjuicio de extenderse a otras IDBs esta programación deportiva al aire libre.

Este Proyecto se divide en distintas fases de actuación.

En la Primera fase se han llevado a cabo las siguientes acciones:

A través de un Contrato Menor que finalizó en el mes de septiembre de 2022 se ha prestado un servicio de apertura y cierre de 10 IDBs, debido a las incidencias de botellón detectadas en estas Instalaciones.

Asimismo, hasta el mes de junio también se llevó a cabo a través también otro Contrato Menor, un servicio de dinamización deportiva en estas 10 instalaciones deportivas básicas (IDB), con el fin de promover hábitos saludables, garantizar el buen desarrollo de actividades físicas, juegos deportivos y tiempo libre saludable, garantizar al mismo tiempo una adecuada socialización deportiva y cultural entre los diferentes usuarios, y prevenir y evitar conflictos e incidentes de convivencia en las instalaciones deportivas básicas.

La Agencia Madrid Salud, dentro de este Proyecto de Sembrando Salud a través del deporte, ha impulsado un programa dirigido a evitar o reducir el consumo de alcohol entre los adolescentes y jóvenes que, durante su tiempo libre, se reúnen en instalaciones deportivas básicas del distrito de Puente de Vallecas de la ciudad de Madrid.

En la Segunda Fase, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

La Agencia para el Empleo impartió Una edición del Taller de formación y empleo (TFYE) Informadores/as - animadores/as de actividades socioculturales y deportivas, desde el mes de marzo hasta septiembre de 2022 dirigido a 11 alumnos/trabajadores, cuyas prácticas se realizaron durante los meses de junio y parte de julio en estas IDBs

Por otra parte, desde el Servicio de medio Ambiente y Escena urbana de esta JMD, se ha realizado un estudio y valoración del sistema de alumbrado de las IDBs para la detección de anomalías y en su caso solventarlas.

### CDM ÁNGEL NIETO

Se ha adquirido, a través de un contrato menor, una grúa con mayor versatilidad para facilitar el acceso al agua a las personas con movilidad reducida.

La eliminación de los límites de aforo como consecuencia del COVID ha repercutido en la desaparición de este tipo de reclamaciones.

Desde el CDM se ha diseñado una programación deportiva para el año 2023 optimizando las unidades deportivas y los recursos humanos.

Se han reparado los elementos que afectaban a la temperatura del agua de los vasos de la piscina





## CDM ENTREVÍAS

Desde la dirección del CDM Entrevías se trabaja con el personal de la instalación, para mejorar actitudes y comportamientos que pudieran perjudicar en la atención al ciudadano, fomentando la motivación y facilitando información e indicaciones de las tareas a realizar. A este respecto, desde la Dirección del Centro se han realizado acciones y se han tomado iniciativas, tales como:

- Mayor control en los controles de limpieza de accesos y zonas comunes.
- Fomentar una actitud más abierta y empática desde la taquilla de cara al ciudadano.
- Se ha instalado un teléfono fijo en el acceso del pabellón multiusos para ofrecer una mayor atención telefónica al ciudadano, y que, a veces, desde la oficina es imposible.
- Solicitud al profesorado para que realicen una tarea más exhaustiva en el control y gestión de sus clases, para garantizar que no existan plazas descubiertas y una mayor empatía con el nivel técnico de los ciudadanos.

Y otras acciones derivadas de la gestión deportiva y administrativa:

- Aumento de las plazas disponibles en las actividades dirigidas y usos libres, de acuerdo con la norma y la situación sanitaria en cada momento, para asegurar el máximo posible.
- Solicitud más ágil de reparación y mantenimiento en equipos deficientes y que pueden afectar al servicio (equipos informáticos, impresoras de tarjetas, canceladora y lectoras códigos QR, etc.)

## CDM WILFRED AGBONAVBARE

Se encuentra en tramitación un nuevo contrato abierto cuyo objeto es suministro y mantenimiento del material deportivo cardiovascular y de musculación para los cuatro Centros Deportivos Municipales del Distrito, lo que permitirá la renovación total de los aparatos de la sala de musculación para los 4 Centros deportivos municipales del Distrito.

En cuanto al vaso de enseñanza, los daños detectados en agosto de 2021 han sido objeto de estudio por la Subdirección General de Obras y Conservación del Patrimonio del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos del Ayuntamiento de Madrid que ha procedido a realizar las obras de reparación necesarias. Actualmente se están haciendo las tareas de puesta en marcha de los equipos de depuración y desinfección previas a su puesta en marcha.

En el CDM Wilfred Agbonavbare, se han instalado mezcladores sectorizados por vestuarios. Es posible que la regulación, al no ser automática, necesite ajustes que se van realizando a medida que se detecta algún desequilibrio en las temperaturas de cada vestuario. Es de esperar que con el tiempo se alcance un óptimo funcionamiento de dichos mezcladores.

Con retraso, pero se recibió el material deportivo de la temporada 2022-23.





Desde el Departamento de Nuevas Tecnologías de la Dirección General de Deportes se ha configurado el control de accesos de manera que si un usuario identificado tiene hasta 3 reservas consecutivas (de 60 minutos cada una), al pasar el primer código QR se le autorice la entrada y se marque la asistencia del resto de reservas, eliminando la incomodidad de pasar el código QR de acceso sucesivamente al inicio de cada actividad.

### CDM PALOMERAS

Se ha finalizado la obra de remodelación del edificio que contiene la piscina climatizada del CDM Palomeras y desde la Junta Municipal del Distrito y desde la dirección del CDM Palomeras, se están realizando todas las actuaciones necesarias para acometer las deficiencias que aún tiene esta parte del edificio, así como suministrar de todo el material necesario para su puesta en marcha próximamente.

La recepción de la obra de la nueva cubierta de las pistas de pádel en el mes de mayo hace que el servicio desde entonces se preste con normalidad.

Las reclamaciones por el ruido de la climatizadora se han abordado con la reprogramación de su funcionamiento a un horario más reducido compatible con el descanso de los vecinos.

Para paliar las bajas temperaturas en salas del interior del pabellón, se solicitaron calefactores portátiles a la empresa de mantenimiento.

Se amplió en 15 minutos el margen con que se permitía el acceso de los alumnos de la Escuela Deportiva al Centro para satisfacer las demandas de los padres.

Se prescindió de los servicios del profesor carente de aptitudes para impartir clases desde el mismo momento en que legalmente se tuvo ocasión.

Se procedió a analizar las causas de la falta de taquillas monedero a disposición del público y se solventaron dichas causas

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Se ha podido apreciar una ligera reducción, en los últimos meses del año 2022, de las reclamaciones relacionadas con un mal uso de las Instalaciones Deportivas Básicas.

La finalización de las obras en la IDB Arbolitos con la realización de los vestuarios del campo de rugby, ha dado respuesta a las reclamaciones recibidas al respecto.

Las obras realizadas durante el año 2022 y la programación de obras en el 2023, permitirá solventar las deficiencias y reabrir la piscina climatizada de Palomeras, así como solventar parte de las deficiencias existentes en el resto de CDMs que repercutirá en una mejor prestación de los servicios.

Las gestiones realizadas durante el año 2022 referentes al Contrato de suministro y mantenimiento del material deportivo cardiovascular y de musculación para los cuatros Centros Deportivos Municipales del Distrito, permitirán la adjudicación del mismo en los





primeros meses del año 2023 y, por tanto, la renovación de las máquinas de musculación de los 4 centros deportivos.

La adquisición del material deportivo a finales del año 2022 supone paliar las deficiencias a este respecto que han existido en el año 2022.

La programación de la reorganización del uso de las taquillas monedero del CDM Palomeras en el año 2022, hace posible que a principios del año 2023 haya más disponibilidad de su uso por parte de los usuarios.

Las acciones de los/as directores/as de los CDMs de transmitir a los trabajadores tanto la información relativa al funcionamiento de las instalaciones, como la programación deportiva y como las instrucciones emitidas por la DG de Deportes y/o la Unidad de Deportes de la JMD entre otras, repercute directamente en una mejora en las labores de información y asesoramiento de estos trabajadores a los usuarios de las instalaciones, pudiendo hacer este hecho, que las reclamaciones a este respecto disminuyan.

## DEPARTAMENTO DE SALUD

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Las SyR recibidas durante el año 2022, han estado relacionadas con temas de Protección animal y Diógenes, limpieza viaria, seguridad alimentaria, salud ambiental y abandono de los aseos químicos portátiles en la vía pública.

Las relacionadas con Protección animal y Diógenes, se basan en molestias por ladridos, cachorro abandonado en vivienda y por temas de las colonias felinas.

Las relacionadas con limpieza viaria, se basan en los residuos que se producen en los botellones, así como los producidos por los alimentadores de las colonias felinas y de palomas.

Las relacionadas con Seguridad alimentaria, es el caso de una reclamación efectuada a una escuela infantil por problemas en la distribución de alimentos.

La relacionadas con Salud Ambiental, se refieren a reclamaciones a peluquerías por no cumplir las normativas del COVID.

### RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Respecto a las medidas ejecutadas durante el año, hay que señalar que se efectuaron las correspondientes inspecciones con objeto de comprobar la veracidad de las reclamaciones.





En relación con las reclamaciones referidas a protección animal y Diógenes, cabe señalar que, tras efectuar las correspondientes visitas de inspección, no se han detectado las molestias objeto de las denuncias. No obstante, en el caso de las colonias felinas, se han puesto en comunicación con el Centro de Protección Animal y así efectuar acciones conjuntas.

Las relacionadas con la limpieza viaria por la acumulación de residuos producidos por el botellón y por los alimentadores de animales, se les pasó aviso a la Policía municipal para que identificara a los alimentadores y también al servicio de limpieza Urbana, para que incrementara la limpieza en los puntos conflictivos.

Las relacionadas con la seguridad alimentaria, se debió a un problema en la distribución del pan, por lo que se efectuó vista de inspección y se solucionó el problema.

Las relacionadas con Salud ambiental, fueron por no cumplir las normas COVID en peluquerías, que en ese momento eran obligatorias, por lo que se efectuaron las inspecciones correspondientes a los establecimientos denunciadas.

En relación con las reclamaciones por no retirar los aseos químicos portátiles después de la finalización del mercadillo de los aragoneses, se habló con la empresa responsable con el fin de que se retiraran y mejorase la coordinación.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

En comparación con las SyR de otros años, hay que señalar que no se han recibido ninguna reclamación sobre la gestión de las licencias de animales potencialmente peligrosos, incluso habiendo recibido una gran cantidad de solicitudes. Tampoco se han recibido reclamaciones sobre el anidamiento de palomas en edificios a diferencia de otros años.

Han disminuido considerablemente las reclamaciones sobre Diógenes, las cuales están muy relacionadas con las reclamaciones sobre tenencia de animales.

Sin embargo, han aumentado las reclamaciones sobre la limpieza viaria, que otros años no se habían recibido, las cuales están muy relacionadas con los alimentadores, tanto de las colonias felinas como de palomas. En este punto hay que señalar el incremento de dichas colonias en todo el municipio.

También han incrementado las reclamaciones sobre el incumplimiento de las normas COVID en determinados establecimientos. Lo cual obedece probablemente a una disminución de la casuística y una relajación generalizada del cumplimiento de dichas normas.

En lo referente al abandono de los aseos químicos portátiles, debido a la falta de coordinación por parte de la empresa adjudicataria, se habló con dicha empresa para evitar que se produzca dichas reclamaciones y de mejorar el servicio.





## SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022

En este año, donde ya se han alcanzado los niveles de actividad normales, las sugerencias y reclamaciones han aumentado de 190 en 2021 a 237 en 2022.

Las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes:

**-Mantenimiento de dependencias municipales:** 103 frente a 58 del año anterior, sumando edificios e instalaciones básicas deportivas. De un solo colegio hay 50 reclamaciones del mismo tema de calefacción estropeada y del mismo Colegio, Javier de Miguel. Por tanto, serían 28 reclamaciones en valores relativos. También ha habido incidencias repetidas por cierre de la biblioteca de Puente de Vallecas y la no apertura de la piscina climatizada del CDM PALOMERAS.

En instalaciones básicas deportivas, han sido 56 incidencias, habiendo disminuido con respecto al año anterior, siendo la mayoría por programación nocturna de iluminación, limpieza, y ruidos.

Además de otras quejas como el vandalismo por botellón en IDBs, y la saturación de la empresa de mantenimiento, por el retraso de reparaciones acumuladas.

**-Movilidad y transportes:** 39 frente a 34 del año 2021, donde existen quejas por exceso de plazas de movilidad reducida o por la tramitación de éstas, de plazas de moto, solitudes de aparcamiento, y la creación de plazas de aparcamiento.

**-Espacios públicos:** 37 frente a 48 del año 2021, destacando las referentes al mantenimiento de la vía pública como pueden ser mal estado de aceras, señalizaciones, iluminación, obras en vía pública, bolardos, isletas, peatonalizaciones, solicitud de zonas caninas, o reformas de espacios públicos. Las causas principales son las necesidades de reforma en el viario envejecido del Distrito

**-Disciplina Urbanística y similares:** 26 frente a 5 de año anterior, la mayoría de limpieza de solares privados.

**-Medio Ambiente:** 16 frente a 25 del año pasado, la mayoría por limpieza de espacio públicos y algunas molestias por terrazas (7).

**-Urbanismo:** con un total de 15 frente a 20 del año anterior, donde hay quejas por la tardanza en la concesión de ascensores, ocupaciones de ascensores en vía pública, o retrasos en la tramitación de expedientes.

-Resulta destacable haber recibido una SyR que resultaba ser una **Felicitación por la accesibilidad creada al parque Payaso Fofó. 502/2022/42471.**





**RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 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. Se han tomado medidas correctoras a la empresa de mantenimiento.

Se ha dado las ordenes pertinentes, para regular el horario de la iluminación y la limpieza de las IDBs.

Se han desarrollado actividades deportivas por parte de la Unidad de Deportes en las IDBs más conflictivas por parte de la unidad de deportes para evitar las consecuencias de los botellones.

**-Espacios públicos:**

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 VIAS PÚBLICAS.

También se han realizado o están en ejecución adecuaciones de entornos escolares, para dotarles de mayor seguridad y funcionalidad, de forma complementaria a los que realice la S.G. DE CONSERVACIÓN DE VIAS PÚBLICAS.

**-Movilidad y transportes:** 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.

Las implantaciones de aparca bicis y de plazas de moto son actuaciones planificadas desde el Área correspondiente.

A tal efecto, como ya se realizó en el año anterior se estará en contacto con la S.G. de Conservación de Vías Públicas y Movilidad y la S.G. de Planificación Movilidad y Transporte para coordinar las obras que entran en competencia del Distrito que se pueden realizar con el nuevo Acuerdo Marco de Obras existente, dentro de la financiación disponible y de los recursos humanos del Distrito con los que se cuente al final. El objetivo inicial es mejorar la accesibilidad del casco antiguo de Puente Vallecas, teniendo en cuenta la problemática que esto supone. La opción barajada sería hacer viales de tránsito compartido entre el vehículo y el peatón para no eliminar plazas de aparcamiento existente, lo que requeriría no obstante la avocación de competencias al Distrito, por suponer reordenación del ámbito de conservación con adaptación a normativa.

Dentro de entorno SURES de Coordinación Territorial, se ha solicitado desde el Distrito el estudio para realizar un PAR en la plaza de Puerto Rubio, aportándoseles los estudios realizados del Departamento de Planificación de la Movilidad, donde indican que para hacer accesibles 6 calles del casco viejo de San Diego hacen falta quitar 87 plazas de la vía pública.





Todo lo anterior sin perjuicio de más creaciones de aparcamiento para residentes-PAR por parte del Área correspondiente solicitadas desde el Distrito a los órganos de Coordinación Territorial, que es la única forma de liberar plazas de aparcamiento en la vía pública y mejorar la movilidad peatonal.

**-Medio Ambiente:** La limpieza de espacios públicos no depende del Distrito, si bien se dan los avisos correspondientes para que actúen con mayor celeridad.

Con respecto a las molestias de las terrazas, que no es un hecho significativo en el Distrito, y una vez realizado el estudio de las zonas saturadas, a requerimiento de Coordinación Territorial para incorporarlas a la nueva Ordenanza de Terrazas, los expedientes de terrazas se están poniendo al día.

**-Urbanismo:** Las quejas por concesión de ascensores ocupando vía pública tienen su justificación en los informes favorables de la mesa de ascensores del Área, donde se otorgan dicha ocupación del viario. El retraso en la tramitación de expedientes se espera solucionar con la incorporación de personal administrativo vacante.

**-Disciplina Urbanística y similares:**

Se intensificarán 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 2022.**

No ha sido suficiente la intensificación de las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares, como se ha indicado en las estadísticas anteriores.

En lo referente a movilidad y transporte, es 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, con creación de infraestructuras en forma de PAR, aparcamiento para residentes.

Conforme a los acuerdos del Pleno de Puente de Vallecas, y en relación con anteriores quejas de sugerencias y reclamaciones, se han creado instalaciones de ocio y deporte al aire libre, financiadas con presupuestos participativos del SURESTE de Madrid de Coordinación Territorial, que eran de carácter plurianual 2021-2022, como son:

- . 12 Circuitos Biosaludables en todos los barrios del Distrito.
- . Ruta de Rocódromos en el Distrito, formada por 5 Rocódromos nuevos en el Distrito.

Por último, se indica que en el contrato de mantenimiento de equipamientos del Distrito se ha reforzado la limpieza de las Instalaciones Básicas Deportivas, en aras a atender a las quejas por este motivo.



14KH5MQ3SLN9BPSE



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.

A la vista de las necesidades de adecuación del espacio público y de instalaciones deportivas al aire libre se han previsto en 2023 reformas por un importe de 3.190.000 euros, en las siguientes Instalaciones y situados:

CENTRO	DESCRIPCIÓN OBRA 2023
DIVERSAS LOCALIZACIONES	CREACIÓN DE ACCESOS MÁS SEGUROS A CENTROS ESCOLARES
DIVERSAS ZONAS VERDES	REFORMA DE ZONAS VERDES DEL DISTRITO
DIVERSAS LOCALIZACIONES	MEJORA DE ESPACIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO
CDM WILFRED	REFORMA DEL CENTRO
AGBONAVBARE	REFORMA DEL CENTRO
CDM ENTREVÍAS	REFORMA DEL CENTRO
CDM ANGEL NIETO	REFORMA DEL CENTRO
CDM VALLECAS PISCINA VERANO	REFORMA DEL CENTRO
IDB PARQUE DE LA VIÑA	PAVIMENTACIÓN DE LA PISTA DE BALONCESTO
IDB CERRO CABEZUELO	CREACIÓN DE NUEVAS PISTAS, PETANCA E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS
IDB CARLOS SOLÉ	ARREGLO PISTAS ACTUALES.
IDB PUERTO VELATE	INSTALACIÓN DE ALUMBRADO.

## UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

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:**

Queja hacia el monitor del taller de Yoga, sobre cualificación del monitor y forma de impartir las clases/ reclaman devolución del taller de cerámica/ clases de flamenco en una sala de exposiciones con suelo de terrazo/ reclama que fue al centro, previamente confirmando el horario, y se encontró que la secretaria está cerrada/ reclama devolución matrícula y cuota trimestral de actividad cultural (Yoga I)/ reclama que se le ha cargado el 2T del taller de Yoga, habiendo solicitado la baja el 23.11.2022.

**- En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:**

Solicita la devolución del taller inglés conversación/ aire acondicionado del aula de Pintura/ reclaman la eliminación del grupo y solicitan que en el próximo curso 2022/2023 se siga impartiendo el mismo baile de los lunes (Baile en Línea)/ desacuerdo con las monitoras de



14KH5MQ3SLN9BPSE





los talleres de Corte y Confección grupo II y Pintura Infantil grupo I/ desacuerdo por el modo de adjudicación de las plazas de los Talleres Culturales/ colocar un bancos en el vestuario femenino del gimnasio/ solicita devolución taller de inglés conversación, bajo nivel de inglés, poca preparación profesorado, prueba de nivel/ queja por la distribución que hace de las mesas la monitora del taller de dibujo y pintura.

**- En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:**

Reclama de nuevo la devolución del Taller CONOCER COMUNIDAD DE MADRID/ solicita más enchufes para la sala de estudio/ rotura y condensación de agua, en la pared acristalada que da a la Calle Sierra de Albarracín de la 2ª planta/ reclamación arreglo verja del centro cultural/ reclama taller Conocer Comunidad de Madrid, no se corresponde la actividad programada con el taller, irregularidades en la programación/ reclama certificado de asistencia para su trabajo, por haber estado en el centro para la inscripción de los talleres.

**- En el Centro Cultural El Pozo del Tío Raimundo, avenida de las Glorietas 19/21:**

El 28 de enero asistí a un concierto, organizado por 21Distrito. Usuario que se niega a ponerse la mascarilla/ Me quedé encerrado en el ascensor. Queja es por la actitud y reacción de la empleada que se encuentra en la recepción del centro- AUXILIAR DE INFORMACIÓN/ solita que se instalen en las ventanas algún tipo de medida de seguridad para evitar riesgos de caída de algún alumno, si se ausenta profesora del aula/ mi hija tiene 7 años y una discapacidad del 67%. No nos han dejado entrar con su silla de ruedas al salón de actos/ reclama que se le niega el acceso a la sala 2 de estudio. Le atendió el auxiliar de información sin mascarilla/ reclama devolución del taller de Cerámica y de inglés/ se quedó encerrado en la sala de estudio nº 2/ queja taller de Cerámica. No cumple las expectativas ni los requisitos de otros centros culturales.

**Actividades culturales en medio abierto.**

Alumbrado navideño/ solicita información para "explotar" el espacio singular con forma de plaza pública creado en la Central Térmica de Vallecas, en la Calle Sierra de Aracena para eventos culturales, musicales, poéticos, etc./ reclaman la limpieza del Auditorio Carlos Jiménez de Parga/ reclama la suspensión de la banda sinfónica y escuadrón de policía municipal, dentro de las FIESTAS DEL CARMEN 2022, en Plaza de Puerto Rubio y la no comunicación de la suspensión/ batalla naval: gente que participo en esa actividad se dedicó a ir empapando a los viandantes, gente borracha que no se comportaban, dándose por ello discusiones en vía pública y un descontrol tremendo de esa actividad/ Batalla Naval: sugerir que el recorrido de la Batalla Naval no sea siempre el mismo. Asimismo, el emplazamiento de las fiestas también debería de cambiar/ revisar acceso al garaje calle Sierra Bermeja con calle Payaso Fofo, con motivo de las Fiestas del Carmen y al haber estado a punto de atropellar a una persona/ actualizar la web del Centro Cultural Lope de Vega, concretamente la obra de teatro programada para hoy, 21 de noviembre, ha sido suspendida y sigue colgada en la web/ reclama varios puntos sobre CASETA LECTURA instalada en Avenida Entrevías/ estamos en la pista de hielo de Puente Vallecas. En la página dan la información que abren a las 16 h pero son las 16. 20 h y sigue cerrada. Es cierto que abren a las 16h.

**RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**





- En referencia a las quejas de los alumnos a los monitores sobre cualificación del monitor y forma de impartir las clases, se ha coordinado con la empresa adjudicataria del servicio de Talleres Culturales, para gestionar la queja y se han dado indicaciones a los monitores implicados, para corregir deficiencias o conductas de estos.

- Las reclamaciones por devoluciones pendientes de impartición de talleres culturales, cuya tramitación estaba iniciada por la Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario, se retomó la continuación de la tramitación en el último trimestre del 2022 desde el Servicio Económico y continúa en 2023, con el proceso de devolución de ingresos indebidos.

- Otras incidencias de devoluciones de talleres, se han ido coordinando y solucionando con los interesados.

- La queja sobre el suelo de terrazo, se remite al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, como propuesta de cambio por un suelo más adecuado, ha sido subsanada en 2022, cambiando el suelo por tarima, para hacerlo compatible con la impartición de talleres de movimiento.

- Con relación a las incidencias con la calefacción del aula de pintura en el Centro Sociocultural Talleres Creatividad, la misma quedó solucionada, cambiando la bomba de calefacción y aire acondicionado.

- Con relación a la valla del Centro Cultural Lope de Vega, queda pendiente su resolución y reparación para el 2023.

- La rotura y condensación de agua, en la pared acristalada que da a la Calle Sierra de Albarracín de la 2ª planta, queda pendiente su resolución y reparación para el 2023.

- Más enchufes en la sala de estudio del C. C. Lope de Vega, se valoró en su momento que los enchufes que dispone la sala, son suficientes, con relación a las características de la actividad que se desarrolla en la sala.

Con relación a las actividades que se desarrollan al aire libre sobre:

- Sobre el alumbrado Navideño, se ha realizado un exhaustivo seguimiento por esta Unidad de todas las incidencias, y se han ido corrigiendo las mismas, quedando solucionadas.

- Limpieza del auditorio Carlos Jiménez de Parga, se coordinó con la empresa de mantenimiento, quedando la incidencia solucionada.

- Sobre las incidencias y reclamación de la caseta de lectura, se puso en conocimiento de la empresa adjudicataria del servicio, procediendo a su subsanación.

- Sobre reclamación a la Batalla Naval se informó al interesado, que se envió la información al organizador, para futuras ediciones, no obstante, respecto al itinerario, informamos que esta Fiesta Popular, está muy arraigada en la cultura tradicional de Puente de Vallecas, y tiene mucha aceptación por los vecinos del distrito, con la participación de unas 20.000 personas, y dicho itinerario va a ser muy complicado cambiarlo, ya que podría ser mucho más perjudicial para el buen desarrollo de la movilidad circulatoria del distrito.





- Respecto a las Fiestas del Carmen, todos los años, se aprueba por los grupos políticos en la sesión de plenos municipales, la propuesta de ubicación de los Recintos FERIALES y de las Fiestas Populares, concretamente en el año 2022, se aprobaron en la sesión ordinaria del pleno de La Junta Municipal del Distrito de Puente de Vallecas, celebrada el 8 de Febrero de 2022, lo que le trasladó al interesado.

- Respecto a la queja con relación al acceso de los vecinos al garaje, junto al recinto de las Fiestas del Carmen, se informó a la interesada, que todas estas actuaciones se coordinan y se realizan conjuntamente con la Unidad Integral de Policía del distrito de Puente de Vallecas.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022**

Respecto a las incidencias relacionadas con la impartición de talleres en los Centros culturales, a través de la petición de informes y coordinaciones con la empresa adjudicataria de impartición de talleres y a través de 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.

Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado, en su mayoría, se han ido subsanando, todas las incidencias y quejas planteadas durante el año 2022. No obstante, las incidencias que hayan quedado por resolver, se les darán solución en el año 2023.

EL COORDINADOR DEL DISTRITO PUENTE DE VALLECAS  
Alberto Merchante Somalo  
(firmado electrónicamente)





distrito  
retiro

MADRID

AYUNTAMIENTO DE MADRID  
JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO RETIRO  
Coordinación del Distrito

# INFORME | 2022 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

TOMÁS BELLO CARRO - COORDINADOR DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2023 14:58:03  
CSV : 1B35AP3MMSRSAG79



1B35AP3MMSRSAG79

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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

TIPO EXPEDIENTE	Número solicitudes
Sugerencia	157
Reclamación	274
Felicitación	6
<b>Total</b>	<b>437</b>

Seis felicitaciones: Todas ellas han sido transmitidas a las personas mencionadas, y a sus jefaturas.

El número de comunicaciones recibidas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que se cifra en 437 para 2022, ha experimentado un aumento respecto al año anterior.

Esto es debido a varios factores:

- Los escritos de la ciudadanía mostrando su desacuerdo con la normativa referida a terrazas de veladores, sobre todo las situadas en banda de estacionamiento, sin olvidar las situadas en aceras y bulevares, han sumado un total de 21 en el presente año.
- Las tres obras proyectadas y realizadas por el Distrito han sido objeto de 43 escritos en total, básicamente por las molestias derivadas de las obras, como ruido, acúmulo de materiales en vía pública, duración, polvo, etc., revisándose lo expuesto en los escritos para comprobar que se cumplían todos los requisitos exigibles y las obras se estaban ejecutando correctamente. Hay que decir que ha habido que afrontar algunos imprevistos que han alargado la duración de la obra en algún punto. Otra parte de los escritos obedecían al desacuerdo de algunas personas con el proyecto y/o el resultado de las obras, ambos temas consensuados con las plataformas vecinales interesadas y los servicios municipales implicados en la valoración y aprobación de los diversos aspectos de los proyectos, como Movilidad o Zonas Verdes.
- Las denuncias sobre actividades o elementos de particulares han sumado otros 27 expedientes.
- 32 reclamaciones como consecuencia de las averías sufridas en la instalación de agua caliente de la piscina de la IDM Daoiz y Velarde.





El resto de los escritos están motivados por los diversos asuntos que se detallan a continuación.

### **Centros Deportivos: IDM La Chopera, IDM Daoiz y Velarde, Instalaciones Deportivas Básicas**

Como en años anteriores, la mayoría de los escritos están motivados por desacuerdos con la aplicación de los protocolos COVID, con la normativa municipal, los precios, los sistemas de reserva, tanto si son on-line como si son presenciales, o con la organización, la oferta y los horarios de los servicios deportivos.

Las reclamaciones por incidencias puntuales sobre avería, deterioro, limpieza o mantenimiento son una mínima parte, asimismo estas incidencias habitualmente ya están siendo revisadas y gestionada su subsanación a instancia del personal del centro implicado.

#### **IDM La Chopera**

- Las pistas de pádel han dado lugar a algunas reclamaciones hasta que se han podido realizar las obras de mejora. A mediados de año ha surgido una avería en la instalación eléctrica y funde los focos, lo que ha motivado cinco reclamaciones. Actualmente el Distrito está gestionando la obra para su reparación, dependiendo ésta de la disponibilidad presupuestaria.
- Dos quejas por estar las instalaciones cerradas a causa de los protocolos de seguridad de la DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes sobre el Parque del Retiro, relativos a inclemencias meteorológicas. Se han tomado medidas para disponer de la información sobre los cierres con la mayor premura posible (teniendo en cuenta la posible imprevisibilidad de algunos fenómenos atmosféricos), para impedir la adquisición de tiques on-line.
- Algunas quejas motivadas por la falta de personal en taquillas. Esta incidencia ya ha sido subsanada.

#### **IDM Daoiz y Velarde**

- Este año hemos sufrido una concatenación de averías relativas al agua caliente de la piscina, teniendo que cerrar en ocasiones para realizar las obras de reparación y/o sustitución. Las molestias derivadas han ocasionado 32 escritos.
- La cesión de parte de las instalaciones del polideportivo como albergue para refugiados procedentes de la guerra de Ucrania, de modo provisional y urgente, con la consiguiente suspensión de actividades deportivas, motivó 8 escritos de desacuerdo con esta medida.
- Las colas en la taquilla también han supuesto molestias a las personas usuarias, que han presentado 13 quejas. Esto ocurre en momentos puntuales de máxima afluencia, solicitando el Distrito refuerzos a Personal.





- El remplazo de los candados por pulseras para cierre/apertura de las taquillas de los vestuarios ha dado problemas debido a que las pulseras no se devolvían por las personas usuarias, llegando algunas a acumular varias en su poder, hasta que se agotaron. Esto motivó 9 de quejas. Se rehabilitaron los candados hasta tanto se pudieran adquirir más pulseras, además de estudiar el modo de obligar a la devolución de la pulsera o, al menos, no entregar otra a la persona que ya tuviera una.
- Cuatro por el trato recibido. Se contacta con el personal aludido para obtener su versión de los hechos y, si es preciso, se recuerdan los protocolos de atención al público. En todo caso se ofrecen disculpas a las personas reclamantes.

### IDM Embarcadero Lago del Retiro

- Esta instalación ha motivado seis escritos de desacuerdo con la organización del servicio, con el cálculo del aforo o con el sistema de venta de tiques. También dos quejas por el cierre del Parque del Retiro por inclemencias meteorológicas, que impidió el acceso al servicio de barcas. Se han tomado medidas para disponer de la información sobre los cierres con la mayor premura posible (teniendo en cuenta la posible imprevisibilidad de algunos fenómenos atmosféricos), para impedir la adquisición de tiques on-line.

### Instalaciones Deportivas Básicas:

- Las instalaciones deportivas básicas del Distrito son nueve, habiendo recibido tres escritos, uno de petición de informe, otro de desacuerdo con la cesión y otro de denuncia sobre el uso incívico por parte de particulares, habiendo dado traslado a la Policía Municipal de esta última, para su consideración.

### SERVICIOS SOCIALES

En cuanto a la Atención Social Primaria hemos tramitado cinco escritos por malentendido con las citas, dos de ellos por fallos del sistema electrónico; habiendo contactado telefónicamente con las personas afectadas para solucionarlos.

No se ha recibido un número significativo de escritos sobre los centros de mayores del Distrito, no considerándose necesario abordarlos individualmente.

### CULTURA

No se han recibido escritos de reclamación o desacuerdo sobre las actividades culturales programadas por el Distrito. Ha habido un muy reducido número de escritos en relación con los centros culturales, básicamente alguna opinión en desacuerdo con la oferta del Distrito o con normativa aplicable, por lo que no se considera necesario realizar un análisis de los centros individualmente.



## MOVILIDAD

Hemos tramitado once solicitudes de reserva de espacio en la vía pública para aparcamientos de motocicletas y de bicicletas. Se han iniciado los procedimientos administrativos de reserva de espacio correspondientes, habiéndose creado seis aparcamientos para motocicletas y uno para bicicletas. Todo ello tras haber realizado la tramitación administrativa inherente a este procedimiento y las visitas de inspección oportunas para su valoración.

Se han recibido también cinco escritos solicitando la eliminación de diversas reservas de estacionamiento, tanto de vehículos de personas con movilidad reducida, como de motos. También de reservas oficiales o de carga y descarga. En todos estos casos se ha explicado al solicitante cual es el procedimiento reglamentario para presentar estas solicitudes.

## Evacuatorios Parque del Retiro

Los Evacuatorios del Parque del Retiro han generado trece escritos: dos por estar cerrado el aseo puntualmente durante su limpieza o reparación. Siete solicitudes de ampliar el horario del servicio, no siendo posible acceder a ello ya que los horarios están contenidos en el contrato de mantenimiento, estimando el Distrito que son correctos.

Hemos recibido dos reclamaciones sobre el trato o actitud de algún operario que atiende estos aseos y se ha comunicado a la empresa para que se tomen inmediatamente las medidas adecuadas para corregirlo.

## URBANISMO – Medio Ambiente

Las tres obras de mejora y eliminación de barreras arquitectónicas en varios puntos del Distrito han ocasionado 43 escritos. La mayoría por la utilización de espacio de aparcamiento para diversos asuntos inherentes a las obras y su tiempo de duración. El resto por desacuerdo con los proyectos de obra o resultados finales.

Atendiendo a las primeras se han realizado visitas de inspección, constatando que las obras estaban ejecutando correctamente, aunque ha habido que afrontar ampliaciones en los plazos por imprevistos que han ido surgiendo en el desarrollo de las obras, informando de estas circunstancias a los/as interesados/as. En cuanto a las segundas, hay que tener en cuenta que los proyectos estaban consensuados con los/as vecinos/as y los Servicios Municipales competentes; por ello, las respuestas enviadas contenían la información adecuada sobre algunos aspectos del proyecto de obra, solicitando disculpas por las molestias. Si bien las obras en la vía pública conllevan ciertas molestias, su objeto ha sido la eliminación de barreras arquitectónicas y la mejora estética de la zona. Estos proyectos responden a peticiones, largamente demandadas de las asociaciones vecinales.

## URBANISMO – Licencias Urbanísticas

Los escritos sobre molestias por las terrazas de veladores, así como de denuncias sobre éstas y otras actividades o elementos particulares, tanto si tienen autorización como si no, se





engloban en esta “materia – submateria”, ya que todo ello es materia de expedientes de Licencias Urbanísticas y de los expedientes de Disciplina Urbanística que se pudiera derivar.

Continúa el desacuerdo de algunas personas con las autorizaciones de terrazas de veladores, tanto en aceras y en bulevares como en banda de estacionamiento. Se ha dado información sobre estas autorizaciones, sobre las plazas azules transformadas a verdes y otros temas de interés, a todas las personas que han presentado estos escritos.

Se han tramitado asimismo otros escritos de denuncias sobre particulares, un total de 27, principalmente por molestias de locales de restauración y/o sus terrazas de veladores, también por obras particulares en vivienda, elementos de titularidad privada situados en la vía pública o incumplimiento de las normativas aplicables por parte de empresas o actividades privadas, todo ello a criterio de la persona denunciante. Se ha informado en todos los casos sobre el procedimiento adecuado para realizar denuncias sobre particulares.

## 2. Medidas implantadas y ejecutadas

- En los casos de avería o deterioro de instalaciones damos instrucciones a la empresa de mantenimiento para que se realicen las obras de reparación con la mayor celeridad y comprobamos la subsanación del problema. En la IDM Daoiz y Velarde se ha procedido a la sustitución de la caldera, dando máxima prioridad a la subsanación del problema.
- Cuando se ha producido un trato no adecuado por parte de personal municipal se ha dado traslado a la jefatura del servicio correspondiente para su comprobación y, en su caso, corrección.
- En el caso de las solicitudes de reserva de espacio para motocicletas o bicicletas, los técnicos del Distrito han realizado las visitas de inspección oportunas para valorar la procedencia de su autorización y, cuando resulta favorable, hemos dado instrucciones al Departamento Jurídico para que se inicie el procedimiento administrativo para que se Decree por el Concejal Presidente la autorización de la reserva. Posteriormente damos traslado a la Subdirección General de Gestión de la Movilidad para su señalización. Este año han sido seis aparcamientos para motos y uno para bicis.

El Distrito continúa trabajando intensamente en la mejora de los procesos que se van implantando e incrementando en la tramitación electrónica, como son las notificaciones, la tramitación de solicitudes, las reservas de uso deportivo o cultural, las citas, etc.

## 3. Evaluación de Resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

La limpieza y mantenimiento de las instalaciones deportivas, centros culturales y centros de mayores, es objeto de continuas mejoras y esto se traduce en el escaso número de reclamaciones al respecto, ello debido al esfuerzo realizado por el Distrito en cuanto a la





realización de obras de mejora, acondicionamiento, eliminación de barreras, así como modificaciones pertinentes en el contrato correspondiente.

Los problemas surgidos con la generación electrónica de las citas telefónicas de Servicios Sociales se resuelven caso por caso, contactando directamente con la persona afectada.

Las incidencias en las relaciones de la ciudadanía con el Distrito a través de las aplicaciones electrónicas son situaciones muy variadas. Se resuelven también una a una con la persona afectada desde el servicio que pretende, además de reportar todas las incidencias a los órganos competentes tanto en la implementación como en el mantenimiento de las estas aplicaciones.

En cuanto a las denuncias sobre elementos privados y actividades de particulares, así como comportamientos incívicos de particulares, hemos dado respuesta con la información útil y precisa para realizar este tipo de denuncia.

Hemos tomado en consideración aquellas sugerencias suficientemente fundadas, algunas sobre un tema muy puntual, como facilitar un sistema de reserva de actividades deportivas para personas con dificultades para las gestiones electrónicas, reservando un pequeño cupo para su reserva manual o presencial; y otras más generales, como falta de personal, insistiendo al órgano competente en Personal para que se aceleren los procedimientos y nos cubra las bajas y/o vacantes.

Otro caso ha sido este año la petición de varias personas usuarias de servicios deportivos, que nos han comentado su malestar por el sistema de reservas implantado por la DG de Deportes en todos los Polideportivos, teniendo éste un fallo relativo a la posibilidad de reservar la misma persona varias actividades deportivas on-line y luego no utilizarlas, sin previo aviso, pudiendo recuperar el precio pagado. Así se agotaba la posibilidad de reserva para otras personas, sin estar realmente completado el aforo. El problema se llevó a la DG de Deportes, habiendo dado lugar a la revisión del sistema, para poder penalizar este proceder. Se ha creado un procedimiento de penalización que se ha implantado este año 2023.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022 han sido efectivas, resolviendo los problemas planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios y cuya resolución ha dependido del Distrito.

EL COORDINADOR DEL DISTRITO RETIRO  
Tomás Bello Carro

*Documento firmado electrónicamente en los  
términos y fecha expresados al pie de este escrito*

7

Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA

---



Información de Firmantes del Documento

CARLOS ANSELMO BLANCO BRAVO - COORDINADOR DEL DISTRITO DE SALAMANCA  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2023 14:55:52  
CSV : 1FUKS76RCD9DDHHK



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Una vez analizadas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el distrito de Salamanca durante 2022, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

### Cultura

En el año 2022 se han recibido un total de 17 Sugerencias y Reclamaciones, de ellas 3 correspondían al Centro Cultural Buenavista, 11 al Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro y 3 eran relativas al Centro Sociocultural Maestro Alonso.

Las SyR del Centro Cultural Buenavista, que se encontraba cerrado por reforma y cuya actividad se distribuyó en otros dispositivos culturales del distrito, tuvieron que ver con un error en la información sobre la descripción de un taller, un error en la plataforma de inscripción de los cursos y talleres, y un desacuerdo con las condiciones del aula donde se impartía la actividad.

Respecto a las SyR del Centro Cultural Rafael Altamira-Quinta del Berro, 10 de ellas se relacionaban con los trámites de los cursos y talleres impartidos: errores en la plataforma informática e incidencias bancarias, y clases no impartidas por cierre temporal del parque en el que se ubica el centro. Además, una reclamación hacía alusión al cierre provisional de la sala de estudios que se había reconvertido en aula para la impartición de talleres.

En lo que respecta a las tres SyR de Maestro Alonso, una estaba relacionada con una supuesta desafinación en el piano del salón de actos y con el hecho de que un usuario se había bajado la mascarilla, cuando era obligatoria su correcta utilización. Otra tenía que ver con el ruido que las actividades del centro podían causar con las ventanas abiertas, y una tercera hacía referencia a la web municipal y la información sobre las plazas disponibles.

### Deportes

El estudio, de tipo descriptivo o cualitativo, se ha llevado a cabo sobre la totalidad de las sugerencias y reclamaciones presentadas en 2022 relacionadas con servicio deportivo municipal prestado en los diferentes centros e instalaciones del distrito de Salamanca.

Es necesario tener en cuenta las grandes diferencias de los centros deportivos del distrito que tienen diferentes modelos de gestión y una estructura del servicio muy diversa.



El análisis de las diferentes sugerencias y reclamaciones recibidas nos ha permitido identificar aquellas áreas y aspectos que pueden ser mejorados, conociendo la percepción y la experiencia que tiene la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios públicos deportivos, el mantenimiento de los equipamientos deportivos y los eventos torneos y competiciones organizados para la promoción del deporte.

Tal estructura del servicio determina que se distingan diferentes áreas de análisis:

- Actividades, programación y oferta deportiva;
- Instalaciones deportivas;
- Servicios y promoción deportiva.

En relación con las actividades, programación y oferta deportiva impartidas en los centros de gestión directa, las principales cuestiones que han sido objeto de reclamación o sugerencia han estado referidas principalmente a la cancelación o suspensión de actividades abiertas por problemas de cobertura de sustituciones y excesivos cambios de monitores.

Respecto al uso de las instalaciones deportivas, se han analizado sugerencias y reclamaciones que hacen referencia tanto a los centros deportivos del distrito de gestión directa, Gimnasio Moscardó, o mediante contrato de prestaciones directas a la ciudadanía, Fuente del Berro, como a las instalaciones deportivas básicas ya sean de gestión directa, Eva Duarte y Torrespaña, o mediante una autorización demanial, Boston y Parque de Breogán. Fundamentalmente, en los centros deportivos son reclamaciones sobre el estado de conservación mantenimiento y mejora de los equipamientos: secadores, duchas, temperatura del agua, climatización y vestuarios. En las instalaciones básicas las reclamaciones se han centrado en el equipamiento defectuoso como redes y canastas y en el estado general de las pistas.

En relación al Centro Deportivo Municipal Alcántara, centro gestionado indirectamente por medio de un contrato de concesión de obra y servicios ejecutado por la empresa Viding Concesión Alcántara S.A., los principales motivos de reclamación aluden a la subida de precios aplicada en el mes de marzo de 2022 y al sistema singular de gestión de devoluciones, así como al sistema de acceso a la condición de abonado y listas de espera, esencialmente, la lista de espera del colectivo de mayores de 65 años.

Finalmente, los servicios de promoción deportiva, servicios de medicina y fisioterapia no han sido objeto de reclamación o sugerencia alguna durante el año 2022.

### Servicios Sociales

Las reclamaciones recibidas en Servicios Sociales han sido muy puntuales, relacionadas sobre todo con la centralita de atención telefónica del Centro de



Servicios Sociales, por no contestar el teléfono a la primera cuando el usuario intentaba llamar al centro.

El resto están relacionadas con quejas de usuarios a los que no se les concede una determinada prestación social por no cumplir los requisitos correspondientes, o que la respuesta que se le ha dado a su situación no es la que esperaba.

Tres de las reclamaciones estaban relacionadas con personas que consideraban que no se les había tratado adecuadamente.

### Educación

Ninguna de las entradas en SYR a Educación es una reclamación o sugerencia en el año 2022. Todas se basan en la aportación de documentación, solicitudes de cesión de espacios, notificaciones de la Comunidad de Madrid de nuevos centros educativos privados relacionadas con su apertura, traslado o cese, solicitud de devolución de fianzas por contratos que finalizan y solicitud de beca de comedor (solicitud reasignada a servicios sociales).

### Salud

En el Departamento de Salud se reciben continuamente denuncias o reclamaciones por otras vías, actuando los inspectores de salud en todas las ocasiones si hay competencia de salud pública y de carácter presencial a través de inspección oficial y verificación de los hechos denunciados.

A través de SYR no suelen recibirse al no ser el canal habitual de entrada. En 2022 sólo se ha recibido 3, en las que se actuó haciendo las correspondientes inspecciones:

- Av. Camilo José Cela, que finalmente no se tramitó.
- Callejón de Puigcerda.
- General Díaz Porlier, 21.

### Consumo

Se han recibido un total de cuatro reclamaciones/sugerencias en el año 2022 relativas a gestiones de OMIC, de un total de 838 reclamaciones tramitadas en 2022, referidas, dos a problemas con la cita previa, de 561 citas concertadas, y dos relativas a problemas surgidos con el acceso a notificaciones enviadas. Quedaron, en su momento, aclaradas y subsanadas.



## Eventos

Se ha recibido una reclamación/sugerencia en relación con la pista de hielo de Colón en Navidades y su no adaptación para personas con discapacidad. Se contesta en su momento con las medidas de accesibilidad que posee la pista.

## Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde el SMAEU se han contestado más de 450 SyR, la mayoría de ellas en concepto de reclamación.

Más del 30 % se han debido a la instalación de terrazas, repartiéndose entre las denominadas "COVID" y sus consecuencias (aparcamientos, ruidos...), y terrazas en acera en las que se denuncia la reducción/paso de los peatones por las aceras.

Entre un 5%-10% de las reclamaciones denunciaban elementos en acera afectando a la accesibilidad.

Todas estas denuncias concretas se han inspeccionado y se han iniciado, en su caso, expedientes de disciplina urbanística y/o sancionadores.

Algunas de las reclamaciones son más transversales y mezcladas con actuaciones y autorizaciones de otros Áreas del Ayuntamiento, en las que se engloban quejas generales de aparcamiento afectadas por el reducido número de plazas existentes de origen y la afectación de las obras en vía pública (tanto aceras como asfaltados y obras de servicios como el Canal de Isabel II), las reservas (carga y descarga, PMR...), motocicletas, bicicletas, patinetes, rodajes...etc.

## **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

### Cultura

Las tres SyR del Centro Cultural Buenavista fueron solucionadas, subsanándose los errores en la descripción del taller y en la plataforma informática, y realizando los ajustes necesarios para optimizar las condiciones del aula al que se hacía alusión.

Las SyR de Rafael Altamira-Quinta del Berro fueron respondidas en tiempo y forma y se adoptaron las medidas necesarias para solucionar los errores en la plataforma, de gestión bancaria de matriculaciones, y de mejora de la información en lo referente al cierre del parque, como espacio protegido, por inclemencias del tiempo con la consiguiente suspensión de las clases afectadas por fecha y horario.



En la SyR que hacía referencia al cierre de la sala de estudios, indicar que dicha sala volvió a recuperar esa actividad anterior, dejando de ser aula para talleres.

Finalmente, en relación a las SyR de Maestro Alonso, se informó al interesado de la afinación periódica del piano y su comprobación de óptimas condiciones, se volvió a recordar la necesidad de, en aquel momento, utilización de mascarillas en los espectáculos culturales y cursos y talleres. Se informó a la persona interesada del motivo por el cual es necesaria una correcta ventilación de las aulas, velando porque en ningún momento se produzcan ruido fuera de las horas concretas de las clases. Y se explicó a la persona reclamante el correcto proceso de inscripción en los talleres desarrollados en el centro.

### Deportes

Se han realizado las acciones correctoras necesarias con el objeto de subsanar los errores o de mejorar el funcionamiento de los servicios deportivos.

Para 2023 se prevé implementar un plan de acción que defina unos controles que permitan verificar las acciones correctivas tomadas y, en la medida de la posible, contactar con los reclamantes, si cabe, para conocer su grado de satisfacción.

En el Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó se ha verificado que el sistema de canal directo de información mediante atención personalizada de cualquier tipo de sugerencia o reclamación ha consolidado un compromiso de respuesta inmediata a cualquier cuestión planteada por el ciudadano.

Respecto al Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro, se da traslado inmediato a la empresa responsable de la prestación del servicio de todas las reclamaciones, estableciendo un sistema de control y seguimiento de la ejecución de las acciones que se han tomado, verificando la eficacia de las medidas correctivas y preventivas.

Se mantendrán las relaciones operacionales de control y supervisión con la dirección del Centro Deportivo Municipal Alcántara, realizando un pormenorizado seguimiento de la ejecución del contrato para garantizar el buen funcionamiento del servicio en cuanto a la efectividad de las medidas tomadas como respuesta a las reclamaciones recibidas. Consecuencia de esta metodología ha sido la implementación de un nuevo servicio específico en horas valle para que el colectivo de mayores de 65 años tuviera mejores condiciones de acceso a la práctica deportiva, pudiendo incrementarse significativamente el número de abonados, reducir la lista de espera y aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos, reduciendo, finalmente, el número de reclamaciones.

Así mismo, en las diferentes instalaciones básicas, ya sean de gestión directa o por medio de una autorización demanial, se ha procedido a la inmediata comunicación a la empresa encargada del mantenimiento integral de los edificios del distrito de todas las deficiencias detectadas en el mantenimiento y conservación de los equipamientos



### Servicios Sociales

Se han establecido medidas para dar soluciones a todas las reclamaciones recibidas. En las reclamaciones relacionadas con las personas que habían intentado ponerse en contacto con el Centro de Servicios Sociales, se les ha llamado para concertar una cita y se les ha informado de otros canales existentes para obtener una cita previa como el teléfono 010. Igualmente se ha incluido a un auxiliar administrativo más en la ruta de recepción de llamadas para garantizar la máxima respuesta en esta centralita.

En aquellas relacionadas con discrepancias en prestaciones y servicios, se les explicado el funcionamiento de las mismas y el porqué de la respuesta dada por parte del Centro de Servicios Sociales.

En relación con las reclamaciones sobre el trato recibido por parte de los profesionales del centro, se ha contrastado la información con los profesionales que realizaron la atención y cuando ha sido necesario se ha atendido al usuario por parte del equipo directivo.

### Educación

Al no se ninguna de las entradas en SYR para Educación reclamaciones o sugerencias como tal no se han tomado medidas.

### Salud

Ante cualquier denuncia o reclamación, sea la vía que sea, la forma de actuar siempre consiste en realizar inspección con celeridad, para poder evidenciar y comprobar los hechos descritos y posteriormente tomar las medidas oportunas para la subsanación de la situación. De todo ello se da conocimiento al denunciante, contestándole de forma individual en relación con lo derivado de su demanda.

### Consumo

Las reclamaciones recibidas presentaban un proceso de información correcto, procediéndose a reiterar dicha información a la persona consumidora.

Se marca como objetivo en la OMIC el propósito permanente de la transmisión de la información correspondiente a la persona consumidora, con la mayor certeza y rapidez, así como a los empresarios. Se cumplen los parámetros de la Carta de Servicio de la OMIC.

#### Información de Firmantes del Documento



### Eventos

Una vez aclarada la sugerencia, se tendrá en cuenta para próximas solicitudes.

### 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, de oficio se ha comunicado el incumplimiento a la sección de disciplina urbanística y sancionador del distrito.

En relación a las quejas generales sobre la existencia de terrazas, reservas u ocupaciones de vía pública, se ha explicado la normativa que las regula.

Con relación a las solicitudes de establecimiento de reservas de motos, bicis y/o vehículos de movilidad personal se ha tomado nota de las solicitudes para proceder a estudiarlas y, en su caso, proceder a establecer dichas reservas.

En relación a las quejas por obras, se ha justificado su necesidad, admitiendo las molestias que ello supone.

## **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.**

### Cultura

Las acciones y medidas correctoras llevadas a cabo han servido, en todos los casos, para solventar las posibles deficiencias y ajustar los adecuados mecanismos y canales de información para dar respuesta y solución a todas las sugerencias y reclamaciones.

Se han implementado, además, acciones encaminadas a la supervisión continua de los procesos, con el fin de evitar desviaciones y obtener los objetivos de eficiencia y fluidez en la comunicación circular, que permitan recoger resultados que sirvan de retroalimentación para alcanzar la mayor satisfacción posible por parte de los ciudadanos.

### Deportes

Todas las reclamaciones y sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes centros deportivos implicados, siendo el tiempo de respuesta de contestación y de posible resolución menor al del pasado ejercicio como consecuencia de haber establecido una permanente comunicación entre la Unidad de Deportes y los responsables de los centros.



Se han realizado las acciones y las medidas correctoras necesarias con el objeto de subsanar los errores o de mejorar el funcionamiento de los servicios deportivos.

### Servicios Sociales

La mayoría de las reclamaciones que son competencia de este Departamento están relacionadas con situaciones puntuales. Un número importante de reclamaciones están relacionadas con la cita telefónica, forma de atención que se ha estado utilizando prioritariamente desde la situación sanitaria de pandemia.

Desde el último trimestre del año 2022 se han ido retomando progresivamente las citas presenciales y en la actualidad la mayor parte de las citas son presenciales, por lo que sean aminorado este tipo de incidencias.

### Educación

Al no ser ninguna de las entradas en SYR para Educación como tal no se han tomado medidas ni evaluación de estas.

### Salud

En la totalidad de los casos desde el Departamento de Salud no se limita a realizar una actuación por la reclamación o denuncia; sino que se realizan tantas actuaciones como sean necesarias hasta que no finaliza el hecho que causa la denuncia/reclamación, actuando directamente o bien poniéndonos en contacto con el titular de la actividad que provoca la denuncia.

Todo ello con el fin de lograr la subsanación de las circunstancias o en caso contrario la toma de decisiones, desde sanciones administrativas hasta la toma de medidas cautelares o de policía sanitaria si existiera un riesgo para la salud pública.

### Consumo

El número de reclamaciones/sugerencias en el año 2022 fue mínimo, cuatro, semejante al número recibido en 2022

### Eventos

La única reclamación/sugerencia queda aclarada y se tendrá en cuenta para próximas solicitudes.



### Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana

Desde este Servicio se considera que, para los medios existentes, y con las dificultades y aumento de expedientes exponencial en el caso de las terrazas, las medidas correctoras derivadas de las SyR recibidas han sido muy satisfactorias.

Pudiendo siempre mejorar, en nuestra opinión, con:

- 1.- Dotación de más medios humanos
- 2.- Mayor filtro de las SyR como medio de sugerencia/reclamación/felicitación evitando las denuncias entre particulares y las quejas generales por la gestión política.
- 3.- Mayor filtro de las SyR reiteradas por una misma persona o colectivo.



#### Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS – CANILLEJAS

0

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 14:01:59  
CSV : 1P81VBTHS3SKUR3Q



1P81VBTHS3SKUR3Q



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Durante el año 2022 se han presentado en el Distrito un total de 520 SYR.

Se puede destacar que un alto porcentaje se corresponden a sugerencias y reclamaciones relativas a temas que corresponden 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** las principales materias reclamadas son las siguientes:





- a. CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS
- b. USO LIBRE INSTALACIONES DEPORTIVAS
- c. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS
- d. INVERSIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

En **Servicios Sociales** durante este ejercicio 2022 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, y los tiempos de gestión de las distintas ayudas sociales. Además, hay una gran diferencia entre los dos Centros de Servicios Sociales existentes en el Distrito, acumulando el mayor porcentaje de reclamaciones el Centro de Servicios Sociales Torre Arias.

Esto se explica mayoritariamente por la falta de personal, ya que este último año ha existido mucha movilidad y las bajas no se han cubierto de manera inmediata, habiendo un gran porcentaje que se han quedado vacantes, aumentando así la lista de espera de forma exponencial, sobre todo el CSS Torre Arias, que es el que más ha sufrido la falta de personal y los cambios.

En el **Servicio de medio Ambiente y Escena Urbana** se han tramitado 117 SYR, de las cuales 33 SYR han sido derivadas a otras Áreas de este Ayuntamiento por no ser objeto de nuestra competencia y se han resuelto por tanto en este Servicio 84 SYR, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

- **Medio Ambiente**, se han resuelto 4 SYR entre estas se incluye, falta de poda de árboles tanto en parcelas privadas como en la vía pública, con zonas verdes, especialmente con problemas de alcorques y con los árboles de alineación por aceras levantadas o con muros próximos, poda de estos cuando están en espacios privativos de uso público, que también se resuelven tras visita de inspección tramitando una orden de ejecución y 3 SYR han sido derivadas al Área de Medio Ambiente al ser objeto de su competencia.
- **Movilidad, Transportes y Multas**, 5 SYR, han sido tramitadas referentes a problemas en la vía públicas, tapas rotas de alumbrado y comunicaciones y vados en mal estado, el resto, 20 SYR han sido derivadas al Área de Movilidad y Transportes al ser objeto de su competencia.
- **Urbanismo**, se han tramitado 20 SYR, referentes a retrasos en la tramitación de licencias y declaraciones responsables, (12), las cuales se han resuelto y reclamaciones de conservación de parcelas privadas con limpieza y vallado de parcelas sin edificación que se han resuelto tramitando las oportunas órdenes de ejecución tras la visita de inspección de estos Servicios (8).
- **Vías y Espacios Públicos**, en este apartado se han contestado 10 SYR, de las cuales 7 han sido referentes a terrazas veladores instaladas en la vía pública y el resto por reservas de estacionamiento de plazas de estacionamiento para motos (2) y por reservas de estacionamiento de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (1)
- **Deportes**, en este apartado se han contestado 45 SYR, referentes a la falta de mantenimiento de las Instalaciones deportivas básicas, falta de elementos como canastas y porterías, descuido en su limpieza, rotura del vallado y desacuerdo con el horario de encendido y apagado del alumbrado. Todas ellas han sido resueltas y solucionadas.





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En materia de **Deportes**:

- a. SALA DE MUSCULACIÓN CDM SAN BLAS
- i. Aforo. **Adecuación de este tras el fin de las restricciones por covid en septiembre de 2021 mediante reserva previa**
  - ii. Limpieza y ventilación de los espacios. **Cuadrantes adecuados en función de la disponibilidad del personal durante las jornadas laborales.**
  - iii. Taquillas de los vestuarios. **En proceso de adquisición.**
  - iv. Maquinaria de la sala de musculación. **En proceso nuevo contrato de renting de maquinaria específica para la sala.**

- b. ACCESO ESPECTADORES ACOMPAÑANTES CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES Y PARTIDOS FEDERATIVOS EN PABELLÓN ANTONIO MATA (CDM SAN BLAS) Y EN CDM PEPÚ HERNANDEZ

Con motivo de la instrucción de la titular del área delegada de deporte, por la que se interpretan determinadas medidas en el reglamento sobre la utilización de las instalaciones y servicios deportivos municipales del 25 de octubre de 2022 **Se adecuaron los espacios para el acceso de espectadores en el CDM Pepú Hernández y en el CDM San Blas.**

- c. COBERTURA PROFESORES

Falta de profesor de determinadas especialidades deportivas. solicitudes de cobertura de las situaciones de baja médica al departamento de servicio de personal laboral **(siempre que se producen se realiza la petición y seguimiento de estas)**

- d. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CENTROS DEPORTIVOS. ATENCIÓN AL USUARIO. NUEVA APLICACIÓN. **(nuevo mecanismo para adquisición y uso de los CDM tanto para clases dirigidas como uso libre).**

- e. AFORO EN PISCINA. Una vez finalizado las restricciones por aforo por pandemia COVID 19 **Se adecuó en base a la instrucción de la delegada de deporte de la dirección (septiembre 2021).**

- f. MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS EN LOS CDM del Distrito por problemática para el uso de las unidades deportivas **(valoración y subsanación por parte de los servicios técnicos a través de la empresa de mantenimiento Comsa en el caso de los CDM de gestión directa y las empresas de mantenimiento de los concesionarios).**

- g. INVERSIÓN DE EDIFICIOS EN LOS CDM del Distrito **(Estudio, valoración e implementación por parte de los servicios técnicos en función de la disponibilidad presupuestaria)**





En relación con los **servicios sociales**, y teniendo en cuenta la importancia que tienen para los ciudadanos del Distrito, se ha procurado en la medida de lo posible realizar las solicitudes pertinentes para sustituir con la mayor agilidad posible los puestos vacantes del Departamento de Servicios Sociales, aunque la movilidad del personal se ha dado durante todo el año, con una cobertura desigual, acumulando más reclamaciones en los momentos de menos personal.

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 intentando disminuir las listas de espera.

También se ha continuado con el protocolo de contestación de reclamaciones, siendo mucho más ágil y cumpliendo mayoritariamente los plazos contemplados en la carta de servicios.

Por otro lado, la mayor parte de la incidencia en las reclamaciones de los vecinos de San Blas referentes al **Servicio de medio Ambiente y Escena Urbana** se producen en el ámbito de las Instalaciones Deportivas Básicas, en ellas mayoritariamente los vecinos nos expresan sus quejas en cuanto al mantenimiento de las mismas rotura de canastas y porterías y suciedad de las mismas, estas deficiencias muchas veces ya son conocidas por este Servicio, que realiza constantes visitas de inspección a las mismas y se ponen en comunicación de la empresa de mantenimiento para que las resuelva, otras tienen como consecuencia la disconformidad de los vecinos con el horario de alumbrado en las que se intenta acceder a lo solicitado siempre que sea posible.

Al mismo tiempo se tienen en cuenta estas SYR para realizar obras de mejora en las IDB que tienen quejas por su falta de mantenimiento y cuando se observa por parte de estos Servicios Técnicos que empiezan a quedar obsoletas o su deterioro empieza a manifestar dificultades para la práctica del deporte para el que están diseñadas, de manera que se preste el servicio en las mejores condiciones de calidad.



#### Información de Firmantes del Documento





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Respecto a las reclamaciones en materia de deportes, hay que destacar que, al haber estado abiertos durante todo el 2022 los Centros Deportivos, ya sin restricciones en los aforos, las reclamaciones en 2022 se centran en incidencias del mantenimiento e inversión de las unidades deportivas de los edificios, así como en la cobertura del profesorado y desempeño de sus funciones en las clases impartidas, la atención al usuario y el uso libre de instalaciones deportivas básicas.

En Servicios Sociales durante el año 2022 se han producido menos reclamaciones que el año anterior, a pesar de las dificultades de personal y el incremento de la demanda en servicios sociales, por lo que podemos decir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas han surtido efecto, aunque aún estamos lejos del nivel deseado, por lo que se continuará trabajando para que las reclamaciones sean las menores posibles.

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.

Madrid, a 21 de marzo de 2023

Firma electrónica del responsable de la Unidad Gestora





# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN



1B7IK59DC50N8FPF

### Información de Firmantes del Documento

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 12:19:04  
CSV : 1B7IK59DC50N8FPF





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se han recibido a lo largo de este año en esta Coordinación de distrito 393 escritos: 343 han sido reclamaciones, 42 sugerencias y 8 felicitaciones.

Como el año pasado, una parte importante de las recibidas se debe al funcionamiento de los servicios en cumplimiento de la normativa sanitaria vigente como consecuencia COVID-19.

- Atención a la ciudadanía

Se han recibido 17 quejas basadas en las dificultades técnicas para acceder a las notificaciones recibidas electrónicamente, en la falta de atención que han sufrido los ciudadanos en diferentes dependencias de la Junta, así como una solicitud de vista de un expediente no atendida por parte del Servicio Jurídico.

- Cultura

Hemos recibido un total de 29 reclamaciones en este asunto, que suponen el 7,38% del total. La sala de lectura Luis García Berlanga ha sido uno de los servicios donde se han producido más reclamaciones, recibiendo quejas variadas como las referentes a averías en la calefacción o a la restricción del aforo como consecuencia de las medidas COVID.

Otras reclamaciones han recaído sobre el funcionamiento de los talleres, como las recibidas por el malestar de los usuarios por el cambio del profesorado sin comunicación previa, o modificaciones de programación y de horarios, etc. Asimismo, han existido reclamaciones relacionadas con las molestias ocasionadas por los niveles de ruido alcanzados durante la celebración en el distrito del Día del Niño.

Por último, se han recibido quejas sobre la información facilitada en la programación cultural del distrito en la página web, presencial y telefónica.

- Deporte

Este año, en el ámbito de los servicios deportivos ha habido un incremento significativo en el número de reclamaciones recibidas, debido entre otros motivos, a problemas con la climatización del agua y por el mantenimiento y conservación de las Instalaciones Deportivas Básicas, lo que equivale al 30,78% del total.





Al igual que en año anterior se han suscitado quejas en el “Uso libre de instalaciones deportivas” con motivo de las medidas Covid en los Centros Deportivos Municipales. Los problemas con los que se encuentran los usuarios de los centros deportivos municipales en el uso de la aplicación informática para la reserva de plazas, como viene siendo habitual, sigue siendo también un tema bastante recurrente.

Se han producido quejas de los padres en cuanto a los criterios de edad para formar los grupos de natación de los menores y no contar con un espacio desde donde poder seguir las clases de sus hijos, así como, por no permitir a los padres asistir a los partidos de sus hijos.

Entre las sugerencias, nos han propuesto la instalación de un parque de calistenia en las áreas libres del CDM Playa Victoria, habiéndose dado respuesta a la misma mediante la instalación por la Dirección General de Deportes de un Cubo Gym.

Por último, hay que destacar que se han recibido diferentes felicitaciones por el trabajo, dedicación y trato de los monitores deportivos hacia los usuarios.

- Educación y Juventud

Este año, en la materia de Educación y Juventud hemos recibido únicamente tres reclamaciones, lo que equivale al 0,7% del total.

- Medio Ambiente

En esta materia hemos tenido un 6,6% de reclamaciones. El motivo principal de las quejas se debe al estado de conservación de determinados solares que se encuentran llenos de basuras y de vegetación y se ha recibido una felicitación por la conservación de los jardines Carlos París.

- Movilidad, Transportes y Multas

En relación con este asunto, hemos tenido un 14% del total de las reclamaciones lo que supone un incremento del 1,5 % respecto al año 2021.

En el ámbito de “Aparcamientos en la vía pública”, se han recibido diversas solicitudes para la instalación de aparcamientos de motos y bicicletas.

En cuanto a “Ocupación de la vía pública”, se han recibido 12 reclamaciones por incumplimiento de la Ordenanza Municipal de quioscos por instalación de soportes publicitarios no autorizados.

Las quejas por falta de aparcamiento con motivo de la ejecución de distintas obras en el distrito, ha sido también motivo de queja recurrente.



1B7IK59DC50N8FPF



- Salud

En esta materia, tan solo se han recibido 3 reclamaciones en todo el año. Entre ellas, dos denuncias por incumplimiento de la normativa de bienestar animal de un local.

- Servicios Sociales

Este año, las reclamaciones en Servicios Sociales han supuesto el 22% del total. Siendo los motivos más recurrentes la dificultad que han tenido los ciudadanos para establecer contacto con los centros de servicios sociales, protestas porque no cogen los teléfonos en los centros o falta de contestación a los correos electrónicos. Las solicitudes para intentar adelantar la cita concedida, es otro tema que se repite con bastante frecuencia.

Otras de las cuestiones más repetidas que ha sido objeto de queja, se ha producido ante la tardanza que sufren los solicitantes para obtener las ayudas requeridas, o porque no entienden el motivo por el que se les recortan las mismas. Merece también ser destacado en este apartado, las quejas que se reciben por parte de los ciudadanos sobre el trato recibido por los trabajadores sociales.

También ha sido motivo de queja la calidad de la comida ofrecida en los servicios de cafetería de los Centros Municipales de mayores.

Y por último, también se ha recibido alguna queja por el servicio de asistencia domiciliaria.

- Urbanismo

En este apartado se han recibido un 7,88% de las reclamaciones, siendo las más repetidas, las que se producen por el retraso que sufre el distrito en la concesión de licencias urbanísticas.

También hemos recibido varias denuncias de los interesados, en las que solicitan que los Servicios Técnicos del distrito giren visita de inspección, con el fin de comprobar supuestas irregularidades tales como, alineaciones, conservación y mantenimiento en cierres y vallados de solares por seguridad y peligro para las personas y bienes, así como la conversión de locales en vivienda.

- Vías y Espacios Públicos

En este ámbito se han recibido dieciocho reclamaciones (un 4,5% de total), siendo el estado de conservación de los ascensores situados en las calles Dulcinea y Aviador Zorita ha sido uno de los temas que más se ha repetido. También se ha producido alguna pregunta sobre los motivos de la no apertura del parque infantil de la calle





Pamplona una vez remodelado. Obra por la que también se ha recibido una felicitación.

- Administración de la Ciudad y Hacienda

Tan solo hemos tenido 3 reclamaciones lo que supone un 0,7% del total.

#### ANÁLISIS: DEPENDENCIAS/CENTROS

- Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel

Uno de los motivos más generalizados por los que los usuarios han presentado quejas ha sido como consecuencia de las gestiones realizadas en el centro para adaptar las actividades a los protocolos establecidos por la normativa COVID´19. Como resultado de estas adaptaciones, los usuarios de quejan de los aforos y de su rigidez en el cumplimiento de las medidas sanitarias. Los problemas a la hora del pago de las mensualidades ha sido otra queja recurrente.

Asimismo, se recibieron reclamaciones referidas al desarrollo ordinario de las clases, como impartirlas con la música demasiado alta, exceso de aforo en la piscina o por la atención recibida por parte de los trabajadores del centro.

En cuanto a las reclamaciones por el mantenimiento general de las instalaciones del Antonio Díaz Miguel, se han producido quejas por la falta de agua caliente en los vestuarios del centro.

- Centro Deportivo Municipal Playa Victoria

En este caso los principales motivos de queja han sido el número de alumnos por clase, el agua en las duchas y el cierre en octubre para la reparación de la piscina después de haber estado el centro cerrado durante el mes de agosto.

- Centro Deportivo Triángulo de Oro

Se han recibido diferentes preguntas interesándose por la reapertura del centro deportivo.

- Centro Cultural Eduardo Úrculo

Como en años anteriores, las quejas se han centrado en la manera de reparto y distribución de las entradas para asistir a los espectáculos que se realizan en el auditorio.





- Centro Cultural José Espronceda

Se han recibido tres quejas por la reducción de horario en la impartición del taller "Conocer Madrid".

- Centro Cultural Tetuán

Únicamente se han recibido quejas por dificultades de cambio de grupo o la falta de material para la impartición de los talleres.

- Sala de Lectura Luis García Berlanga

Se han recibido reclamaciones referidas a la climatización de la sala como consecuencia de la necesidad de apertura de ventanas para atender a las necesidades de ventilación como consecuencia del cumplimiento de los protocolos COVID´19, habiéndose recibido alguna otra en relación con la limpieza en las instalaciones.

- Casa de Baños de Tetuán

Se han presentado diferentes reclamaciones por las averías producidas en el agua caliente y por el cierre de la instalación que fue necesario efectuar para la realización de estas reparaciones.

- Centros de Servicios Sociales

En este ámbito se repiten las reclamaciones habidas en años anteriores. Reclamaciones contra los trabajadores por la atención recibida, el retraso con que se tramitan las ayudas, la dificultad para contactar con el centro, o solicitudes para el adelanto de las citas, han sido los principales motivos de queja.

- Centros Municipales de Mayores

Las quejas presentadas versan sobre la cantidad y calidad de la comida que se ofrece a los usuarios.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- Atención a la ciudadanía

En esta materia, y en relación con las reclamaciones recibidas por la falta de atención que han sufrido los ciudadanos en las diferentes dependencias de la Junta,





se intentó explicar el motivo por el que no se les pudo atender en esos momentos, debido a problemas coyunturales que impidieron atender adecuadamente las llamadas entrantes, y se les ofreció, en la medida de lo posible, la cita más cercana viable para poder solucionar sus demandas.

- Cultura

En relación con las quejas presentadas en este ámbito sobre el reparto de las entradas a los espectáculos en el Centro Cultural Úrculo, se informó que la reserva de entradas no se puede hacer por medios telemáticos, ya que no se dispone en el centro de un programa informático que muestre las butacas ocupadas a las personas que las reservan por internet.

En cuanto a las peticiones recibidas por la climatización de la Sala de Lectura Luis García Berlanga, se procedió a dar las instrucciones necesarias al personal de vigilancia de la sala para que cumpla con el protocolo de apertura de ventanas de la sala según las indicaciones emitidas por Madrid Salud el pasado 23 de agosto de 2022, en el que hace referencia a la Orden 439/2022, de 28 de marzo, emitida por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

- Deportes

Se informó a los usuarios, que las duchas de los polideportivos no estarían operativas por las obras de mantenimiento que se estaban realizando en los CDM avisando en cada centro de los días en los que los cortes se iban a producir con la debida antelación.

Ante algunas quejas recibidas por el trato recibido por parte de alguno de los trabajadores de los centros, se recordó al personal implicado sus obligaciones con los usuarios.

- Medio Ambiente

Se ha dado traslado a los Servicios Técnicos del distrito de las diferentes reclamaciones recibidas, para que informaran de las actuaciones realizadas por los órganos competentes. Por lo que, cuando se trataba del estado de conservación de los solares, se iniciaron expedientes de disciplina urbanista, en los que se requiere al propietario la adopción de medidas para mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. De igual manera se procedió con las peticiones de limpieza de determinadas calles del distrito dando solución a las quejas presentadas.

- Movilidad, Transportes y Multas

En relación con las solicitudes para la instalación de aparcamientos para motos y bicicletas, se informó a los interesados de la viabilidad o no de lo sugerido y la incoación de los correspondientes expedientes de autorización de reserva de espacio.





- Salud

En relación con la reclamación sobre posible maltrato animal en un local sito en el distrito se ha dado traslado a los servicios sanitarios municipales que han procedido a la incoación del oportuno expediente administrativo.

- Servicios Sociales

En relación con las dificultades con las que se encuentran los ciudadanos a la hora de contactar con los centros de Servicios Sociales, les comunicábamos que debido al volumen de intervenciones y llamadas que se reciben, es importante que contacten con su centro mediante los canales habilitados para tratar las cuestiones que afectan a su situación, a través del 010 o de los correos electrónicos de los centros. No obstante, en todas y cada una de las reclamaciones recibidas, además de lo anterior, se les intentaba aclarar la situación en la que se encontraba cada persona.

En cuanto a las peticiones en las que solicitan si se podía adelantar la cita concedida, se procuraba llamar a la reclamante para aclarar su situación y poder solucionar en esa llamada cualquier cuestión pendiente. Lo mismo sucedió con las reclamaciones en las que nos preguntaban sobre la demora en la concesión de las ayudas solicitadas.

Por último, en cuanto a las quejas por la deficiente comida que se ofrece en los centros de mayores, se activaron los medios de seguimiento y control necesarios para mejorar el servicio ofrecido por la empresa concesionaria.

- Urbanismo

En relación con las quejas recibidas en el año 2022, en las que nos preguntaban por el retraso que sufría la concesión de las licencias urbanísticas solicitadas, se informaba del estado de la tramitación del expediente en cuestión.

En cuanto a las reclamaciones sobre el estado de conservación de elementos constructivos o por las molestias ocasionadas por la ejecución de obras, se dio traslado al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, dándoles instrucciones para que girarán la visita de inspección solicitada, comprobaran los hechos denunciados y propusieran las actuaciones procedentes.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022

- Cultura

En cuanto a las numerosas reclamaciones recibidas por el fallo en la climatización de la Sala de Lectura Luis García Berlanga, una vez que se dieron las instrucciones al personal de sala, no se han recibido más quejas.





- Deporte

Una vez acabas las obras de reparación no se han producido más quejas en relación con las duchas de los CDM.

En cuanto a los demás temas recurrentes, con las medidas propuestas, no se han repetido las quejas en la gran mayoría de los casos, por lo que entendemos que las medidas adoptadas fueron las adecuadas. Consideramos que el balance final es positivo, por lo menos en la percepción que tiene el ciudadano sobre la calidad de los servicios en el distrito de Tetuán como demuestra el número de sugerencias y reclamaciones presentadas, 393, lo que supone una disminución de casi el 19,47% respecto al año anterior.

17 de marzo de 2023

EL COORDINADOR DEL DISTRITO

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio



Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DISTRITO USERA

---

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

ANGEL RAFAEL HERRAIZ LERSUNDI - COORDINADOR DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/03/2023 10:18:01  
CSV : 11RN3THH5AA212DS



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 2022, 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 2022.

**Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.

**Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

### Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	39
	Reclamación	327
	Felicitación	7
	<b>Total</b>	<b>373</b>

### Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	2021	2022
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	58	39
	Reclamación	304	444	313	328	327
	Felicitación	8	5	7	8	7
	<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>488</b>	<b>339</b>	<b>394</b>	<b>373</b>

### Clasificación SyR en Materias y Submaterias:

MATERIA	Submateria	Número Solicitudes
Medio Ambiente	Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	1
	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	1
	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
	Ruidos -Medio Ambiente-	1
	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	1
	<b>Total</b>	<b>5</b>
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	20
	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	1
	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	11
	<b>Total</b>	<b>33</b>
Atención Ciudadana	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana-	3
	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	6
	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	6
	<b>Total</b>	<b>15</b>
Salud	Protección animal -Salud-	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>

### Información de Firmantes del Documento



11RN3THH5AA212DS



MATERIA	Submateria	Número Solicitudes
Servicios Sociales	Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales-	1
	Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	29
	Ayudas sociales -Servicios Sociales-	8
	Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	2
	Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	1
	Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	3
	Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	6
	<b>Total</b>	<b>50</b>
Urbanismo	Gestión Urbanística -Urbanismo-	2
	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	17
	Control de la edificación -Urbanismo-	4
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	1
	Control de la urbanización -Urbanismo-	1
	<b>Total</b>	<b>25</b>
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	9
	Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	4
	Bibliotecas -Cultura-	3
	Monumentos -Cultura-	3
	<b>Total</b>	<b>19</b>
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	10
	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	196
	Torneos, Competiciones y Pruebas -Deportes-	1
	<b>Total</b>	<b>207</b>
Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	1
	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	3
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Educación y Juventud	Campamentos -Educación y Juventud-	4
	Centros abiertos -Educación y Juventud-	1
	<b>Total</b>	<b>5</b>
Vías y Espacios Públicos	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	1
	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	1
	Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	1
	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	5
	<b>Total</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>		<b>373</b>



11RN3THH5AA212DS

### Información de Firmantes del Documento



## Deportes

Con 207 recibidas supone que para este Área un 55,49% % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2022, lo que implica que está por encima del resto de los servicios. Hay repartidas alrededor de 38 instalaciones deportivas a lo largo del Distrito con una gran actividad ciudadana en cada uno lo que supone un constante mantenimiento siendo el deseo de esta Junta en dar un servicio de calidad lo que requiere una gran cantidad de personal en su atención. Y es aquí donde se centran la mayoría de las Sugerencias y Reclamaciones de los usuarios. Por un lado, la antigüedad de las algunas instalaciones más importantes hace que los ciudadanos nos hagan llegar avisos de bajas temperaturas en vestuarios, mejoras de instalaciones, así como averías en las calderas de algunos centros deportivos lo que impide a los usuarios ducharse con agua caliente. También ha habido un importante número de reclamaciones de ciudadanos que solicitaban acceso a las instalaciones para poder ver a sus familiares entrenar en las escuelas deportivas o en las competiciones. Por último, y ante la ausencia de técnicos deportivos en diferentes especialidades se tuvieron que hacer rotaciones de monitores en horarios y disciplinas que no fue del agrado de los usuarios que veían como sus profesores eran sustituidos con más frecuencia de lo habitual a pesar de solicitar sustitución de estos por parte del Distrito.

Añadimos en este apartado las 23 reclamaciones relativas a la iluminación en las instalaciones deportivas básicas, así como al mantenimiento de estas y sustitución de elementos como aros, redes y tableros en canchas de baloncesto.

## Servicios Sociales

Ya se comentó que desde la pandemia han aumentado considerablemente el número de reclamaciones en el tema de Servicios Sociales repartido en todos los ámbitos. Los usuarios que han solicitado alguna ayuda reclaman una atención más personalizada y que se les atienda con mayor antelación a sus solicitudes. La propia naturaleza de la gestión hace que la urgencia por obtener una ayuda hace que no se tenga en cuenta el hecho de que la tramitación lleva su tiempo. En cuanto a los Centros de Mayores, se ha observado que hay quejas relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones, así como la iluminación y climatización habiendo puesto en conocimiento de la empresa de mantenimiento para las reparaciones y arreglos pertinentes.

## Movilidad, Transportes y Multas

Por un lado, "Aparcamientos en la vía pública" recoge lo que puede considerarse un número representativo de solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para motocicletas en distintas zonas del Distrito, tramitando nuestros servicios técnicos y jurídicos todas las solicitudes. Se considera que no se debe contestar al ciudadano hasta que no se haya obtenido el visto bueno para la apertura del expediente.

"Ocupación de la vía pública", referidas a la incidencia de aumento de terrazas de establecimientos de hostelería en zonas de aparcamiento para residentes dentro de las medidas de apoyo a la hostelería y restauración madrileña a consecuencia de los perjuicios que se ocasionaron al sector por la crisis de la pandemia. El distrito tiene un déficit importante de plazas de aparcamiento en superficie, por lo que la ocupación de plazas para la instalación de terrazas ha generado quejas.

## Urbanismo

La materia relacionada con urbanismo es de las que más tiempo necesitan para su tramitación ya que, al igual que describíamos antes con los aparcamientos, se necesita la apertura de expedientes por parte del departamento jurídico posterior a que los servicios técnicos realicen inspecciones y elaboren el correspondiente informe para seguir con la tramitación del expediente.

### Información de Firmantes del Documento





**Clasificación SyR por Submateria/Categoría:**

	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Gestión Urbanística -Urbanismo-	13- Tramitación administrativa	1
	23- Obras de reforma y mejora	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	13- Tramitación administrativa	10
	14- Accesibilidad	1
	22- Mobiliario	1
	23- Obras de reforma y mejora	3
	33- Seguridad	1
	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>17</b>
Control de la edificación -Urbanismo-	SIN CUMPLIMENTAR	1
	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1
	13- Tramitación administrativa	2
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	05- Trato y atención recibida	1
	06- Profesorado	2
	08- Horarios de las clases, actividades o talleres	2
	10- Listas de espera clases, actividades o talleres	1
	11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1
	12- Cancelación de clases, actividades o talleres	2
	25- Piscina	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>
Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	34- Limpieza	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	SIN CUMPLIMENTAR	7
	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1
	05- Trato y atención recibida	9
	06- Profesorado	9
	08- Horarios de las clases, actividades o talleres	7
	09- Nuevas clases, actividades o talleres	1
	11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	4
	12- Cancelación de clases, actividades o talleres	8
	13- Tramitación administrativa	2
	14- Accesibilidad	8
	15- Alumbrado	23
	16- Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	1
	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	13
	18- Climatización	6
	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	24



11RN3THH5AA212DS

Información de Firmantes del Documento





	21- Material para las clases, actividades o talleres	2
	22- Mobiliario	1
	23- Obras de reforma y mejora	8
	25- Piscina	14
	26- Propuesta de equipamientos	3
	31- Taquillas (armarios)	1
	32- Vestuarios	21
	33- Seguridad	2
	34- Limpieza	2
	36- Molestias por fiestas populares y otros eventos	2
	Accesibilidad espacios públicos	2
	Accesibilidad edificios públicos	2
	Otros	13
	<b>Total</b>	<b>196</b>
Torneos, Competiciones y Pruebas - Deportes-	14- Accesibilidad	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales-	04- Colas/ tiempo de espera para acceder	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	14- Accesibilidad	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Control de la urbanización -Urbanismo-	34- Limpieza	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	14- Accesibilidad	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	04- Colas/ tiempo de espera para acceder	1
	23- Obras de reforma y mejora	1
	27- Reserva de espacios en vía pública	1
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Campamentos -Educación y Juventud-	09- Nuevas clases, actividades o talleres	2
	10- Listas de espera clases, actividades o talleres	1
	11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Centros abiertos -Educación y Juventud-	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	06- Profesorado	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	Accesibilidad espacios públicos	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	15- Alumbrado	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	14- Accesibilidad	1
	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1
	23- Obras de reforma y mejora	2
	Accesibilidad espacios públicos	1



11RN3THH5AA212DS

### Información de Firmantes del Documento





	<b>Total</b>	<b>5</b>
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	06- Profesorado	2
	08- Horarios de las clases, actividades o talleres	2
	09- Nuevas clases, actividades o talleres	2
	10- Listas de espera clases, actividades o talleres	1
	13- Tramitación administrativa	1
	14- Accesibilidad	1
	<b>Total</b>	<b>9</b>
Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente-	34- Limpieza	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Recogida de residuos -Medio Ambiente-	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	35- Cabalgata de Reyes Magos	1
	38- Músicos callejeros	1
	Otros	2
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Ruidos -Medio Ambiente-	36- Molestias por fiestas populares y otros eventos	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	27- Reserva de espacios en vía pública	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Bibliotecas -Cultura-	18- Climatización	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Aparcamientos en la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	14- Accesibilidad	2
	16- Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	10
	27- Reserva de espacios en vía pública	5
	28- Reserva de pistas	1
	Otros	2
	<b>Total</b>	<b>20</b>
SER -Movilidad, Transportes y Multas-	26- Propuesta de equipamientos	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	13- Tramitación administrativa	1
	14- Accesibilidad	1
	23- Obras de reforma y mejora	2
	27- Reserva de espacios en vía pública	1
	37- Molestias por terrazas de veladores	4
	Covid-19	1
	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>11</b>
Oficinas de Atención al Ciudadano - Atención Ciudadana-	05- Trato y atención recibida	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Otras dependencias municipales - Atención Ciudadana-	SIN CUMPLIMENTAR	1
	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1



11RN3THH5AA212DS

### Información de Firmantes del Documento





	05- Trato y atención recibida	3
	13- Tramitación administrativa	1
	<b>Total</b>	<b>6</b>
Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	13- Tramitación administrativa	4
	40- Internet	1
	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>6</b>
Protección animal -Salud-	13- Tramitación administrativa	1
	33- Seguridad	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Monumentos -Cultura-	Otros	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	SIN CUMPLIMENTAR	1
	01- Atención telefónica	1
	02- Cita previa	8
	03- Falta o información deficiente o incorrecta	2
	04- Colas/ tiempo de espera para acceder	3
	05- Trato y atención recibida	7
	09- Nuevas clases, actividades o talleres	1
	13- Tramitación administrativa	5
	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1
	<b>Total</b>	<b>29</b>
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	01- Atención telefónica	1
	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1
	04- Colas/ tiempo de espera para acceder	3
	13- Tramitación administrativa	2
	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>8</b>
Servicios de ayudas a domicilio - Servicios Sociales-	05- Trato y atención recibida	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	13- Tramitación administrativa	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	02- Cita previa	1
	05- Trato y atención recibida	1
	Otros	1
	<b>Total</b>	<b>3</b>
Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	05- Trato y atención recibida	1
	11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1
	12- Cancelación de clases, actividades o talleres	2
	18- Climatización	2
<b>Total</b>	<b>6</b>	
<b>Total</b>		<b>373</b>



### Información de Firmantes del Documento





**Clasificación SyR por Dependencias:**

Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sin dependencia	112
CDM Orcasitas	55
CDM Orcasur	34
PABELLON JESUS ROLLAN	28
VALOR NULO EN ORIGEN	24
CSS SAN FILIBERTO	21
CDM San Fermín	13
CDM Moscardó	12
CENTRO INTEGRADO LOYOLA DE PALACIO	9
IDB "PARQUE CALLE VADO"	7
IDB "RANCHO EL CORDOBÉS"	6
Piscina Municipal Jesús Rollán	5
OMIC USERA	4
CMM Loyola de Palacio	4
IDB "VILLABONA"	4
C.C ORCASUR	3
I.D LA PERLA	3
IDB "SAN FERMÍN 2-LA PERLA"	3
CMM Arturo Pajuelo	2
IDB "FRONTÓN DE ORCASITAS"	2
IDB "EVANGELIOS-ALMENDRALES"	2
IDB "MARACENA"	2
IDB "PARQUE DE PRADOLONGO"	2
CENTRO CULTURAL USERA	1
C.C SAN FERMÍN	1
C.C CASA DE OFICIOS (RANCHO DEL CORDOBÉS)	1
I.D LA CHIMENEA	1
CMM Evangelios	1
CMM Jose Manuel Bringas	1
CMM Orcasur	1
CMM Zofio	1
Centro de día Loyola de Palacio	1
IDB "CERRO BLANCO"	1
IDB "P.A.R. MANUEL NOYA"	1
IDB "FRONTÓN SAN FERMÍN"	1
INSTALACIÓN DEPORTIVA PARA BICI-TRIAL	1
IDB "NAVE DE PIRAGUAS"	1
IDB "PARQUE MESETA	1
Centro de Educación Ambiental y Cultural Maris Stella	1
<b>Total</b>	<b>373</b>



11RN3THH5AA212DS

Información de Firmantes del Documento



**CDM Orcasitas**

Anulación de clases sin avisar. Sustitución de profesores  
Limpieza y temperatura de vestuarios y duchas  
Reservas de manera telemática y devolución del dinero  
Sugerencia de aparcamiento de bicicletas en el interior  
Ampliación de clases de yoga.  
Trato más educado por parte del personal de la instalación  
Sustitución Frontón de pádel

**CDM Orcasur**

Mal estado de las instalaciones en general  
Mantenimiento y limpieza de vestuarios  
Temperatura de vestuario y duchas  
Prohibición de entrada a familiares para ver a sus hijos pequeños dar la clase y a los vestuarios.  
Muchos alumnos y pocas calles para nado  
Queja por falta de profesores  
Queja por fumar los trabajadores dentro de las instalaciones al aire libre

**CDM San Fermín**

Iluminación  
No devolución de dinero por cierre de piscina debido a lluvias

**CDM Moscardó**

Queja por tener que pagar 0,50 para acompañar a un menor  
Arreglo grifos vestuarios piscina  
Arreglo enchufes vestuario piscina  
Temperatura piscina  
Vestuario gimnasio y piscina en mal estado

**Pabellón Jesús Rollán**

Mal estado y poca limpieza de las instalaciones  
Suspensión de actividades y ausencia de profesorado  
Falta de información de suspensión de clases.  
Solicitud no cierre del aparcamiento de la instalación hasta que se acaben los partidos.  
Sugerencia de apertura sala de multitrabajo de 14:00 a 15:00  
Gradas pabellón cerradas

**IDB Rancho el Cordobés**

Para esta instalación la falta de iluminación fue el motivo principal de las sugerencias y reclamación recibidas, así como el ruido de los asistentes que molestaba a los vecinos.

**CSS San Filiberto y Centro Integrado Loyola de Palacio**

En los centros de servicios sociales se multiplican los problemas con las citas a la hora de solicitar las tarjetas de familia o algún otro tipo de ayuda y una vez realizados los trámites se reclaman retrasos en la adquisición de estas como tema común de ambos centros.

## Información de Firmantes del Documento



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En relación con las quejas recibidas en la materia Deportes, relacionadas con la gestión de recursos humanos, se ha dado una mayor agilidad a las peticiones de coberturas de vacantes, así como de cobertura de las bajas laborales.

Referente a las quejas por falta de mantenimiento de los distintos centros deportivos los directores tienen una comunicación más fluida con la empresa de mantenimiento para acortar al máximo los tiempos de reparación de las instalaciones, con el pertinente seguimiento del responsable de la Junta que lleve dicha reclamación.

En materia de servicios sociales el importante número de solicitudes presentadas en nuestros servicios ha hecho que se produjeran demoras puntuales, pero informamos que al tratarse de temas delicados contamos con un personal cualificado y en el que normalmente las reclamaciones se resuelven no solo en plazo sino de la manera más rápida y eficiente posible.

Por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se ha intentado dar solución a todas las reclamaciones recibidas en el plazo establecido, aunque algunas requieran de más tiempo para su contestación debido a que a veces se necesita bastante tiempo para solucionar alguno de los problemas expuestos por los ciudadanos.

En lo que se refiere a las quejas relacionadas con la ocupación de la vía pública mediante terrazas anexas a establecimientos de hostelería, hay que decir que, aunque durante el año 2022 ha habido menos quejas, también se han recibido. Poco a poco se está volviendo a la normalidad después de la pandemia en el que se dio apoyo a este sector.

En cuanto a aparcamientos en la vía pública, desde este distrito como se ha comentado anteriormente se inicia un expediente a la solicitud presentada por el ciudadano, pero hay que tener en cuenta que se requiere de unos plazos para su posterior contestación. Se inicia la solicitud del trámite en el momento en el que se recibe el escrito para ver si es viable.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Las acciones empleadas desde este distrito se considera que han sido adecuadas, ya que el personal responsable en dar contestación a todas las sugerencias y reclamaciones ha estado en continua comunicación y coordinación con los distintos responsables de los departamentos afectados. Se ha conseguido una mayor agilidad en la recepción de los informes solicitados para poder dar contestación a cada una de las SYR, y habiéndose contestado a todas y cada una de ellas recibidas durante el año 2022.

Hay que señalar también que se ha logrado mejorar el seguimiento y control con las empresas de mantenimiento de las instalaciones deportivas municipales, reduciendo los plazos de reparación en los avisos y partes de incidencias.

*Firmado electrónicamente*

Ángel Herráiz Lersundi  
Coordinador del Distrito de Usera



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

---



Información de Firmantes del Documento

LUCÍA JULIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2023 13:14:56  
CSV : 185SQ2ES3V7ALJOE



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 2022, 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 Felicidades 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en relación en los diferentes servicios prestados competencia del distrito de Vicálvaro durante el año 2022, se distinguen los siguientes bloques:

### DEPORTES

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

Submateria: Uso libre.

Varias reclamaciones por el mal estado de las pistas de tenis tras la reforma.  
Disconformidad con el horario de la sala de musculación.  
Imposibilidad de anular sesiones y reservas cuando son de pago.  
Limpieza deficiente.  
Mala atención en la taquilla.  
No penalización de la inasistencia a sesiones de uso libre reservadas.  
Descontento con la actuación de un vigilante de seguridad.  
Prohibición de acceder con carros de bebé a los vestuarios de piscina.  
Ausencia de medidas de prevención del COVID19.  
Robo de una bicicleta.  
Despilfarro de luz.  
Tiempo de espera para la atención en la taquilla.  
Cierre de la taquilla sin aviso previo.  
Retraso en la reapertura de las pistas de tenis tras la reforma.  
Apertura de las puertas de los vestuarios para ventilar.  
Insuficiente número de calles de uso libre y descontento con el aforo.  
Goteras en las pistas del pabellón.  
Mala atención de un trabajador.  
Solicitud de bicicletas de ciclo sala en la sala de musculación (Sugerencia).  
Felicitación al personal.

Submateria: Clases y escuelas.

Disconformidad con la oferta de actividades dirigidas.  
Suspensión de clases de actividades dirigidas.  
Suspensión de clases de pádel por obras en las pistas.  
Descontento con el profesorado y con los cambios de profesor.  
Información insuficiente sobre las clases en la app Madrid Móvil.

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Submateria: Uso libre.

Solicitudes de:  
Ampliación del Horario de Piscina.  
Ampliación de asistentes por sesión.  
Ampliación de la oferta de actividades.  
Actualización de los carteles.  
Reclamaciones por:  
Tiempo de espera en la taquilla y consideración, trato y atención en ella.  
Falta de aparcamiento de bicicletas y motocicletas y reservas de espacios en vía pública



Temperatura de la piscina.  
Vestuarios (secadores estropeados, más espacio).  
Mantenimiento, conservación y reparación de las instalaciones.  
Cierre de unidades deportivas (por obras y reformas, de mejora, por anomalías puntuales).  
Errores informáticos en la aplicación.  
Reserva de pistas (más calles, ampliación de horario).  
Cierre de la taquilla por descanso del personal (Sugerencia)  
Falta de alumbrado en las cuatro pistas de pádel, en las dos de tenis, en la de hockey y en las dos pistas de fútbol sala exterior.  
Falta de iluminación en los vestuarios de piscina.  
Felicitaciones al personal

Submateria: Clases y escuelas.

Desacuerdo con la normativa de no permitir acompañamiento de menores a las sesiones, a la piscina.  
Reclamaciones sobre el Personal Técnico Deportivo (disposición, didáctica, descontentos con los cambios de personal).  
Disconformidad con la oferta de actividades dirigidas.  
Cancelación de sesiones.

**INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS**

Falta de mantenimiento y conservación  
Disconformidad horarios de Alumbrado.

**SERVICIOS CULTURALES**

**Submateria: Actividades en centros culturales**

**CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO**

Diversas reclamaciones sobre los profesores de talleres como pintura infantil, manualidades, pintura para adultos y yoga.  
Reclamación sobre masificación en clase de pilates.  
Reclamación sobre la masificación y mala ventilación en clase de yoga y tai-chi.

**CENTRO SOCIOCULTURAL DE VICÁLVARO**

Reclamación sobre las instalaciones del taller de cocina.

**Submateria: Actividades culturales en medio abierto**

Reclamación sobre la organización de las Fiestas del Distrito.  
Reclamación sobre actuación musical en la Plaza de los Cooperativistas.  
Reclamación sobre la falta de actividades navideñas infantiles.  
Felicitación sobre la organización de las Fiestas del Distrito

**MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA**

**Submateria Edificios**

Queja por mal funcionamiento aparatos aire acondicionado El Los Juncos.  
Solicitud tala de árbol en Centro Cultural Valdebernardo.  
Solicitud de información sobre instalación deportiva básica.



Queja por falta de luz en las pistas deportivas del parque Valdebernardo.  
Solicitud de plano de la IDB de "El Cañaverál".

Submateria: Urbanismo

Queja por parcelación ilegal para huertos urbanos.  
Queja por no resolución de licencia.  
Queja por no resolución de consulta urbanística.  
Solicitud urgente limpieza de parcela.  
Solicitud urgente limpieza de solar por abundante vegetación.

Submateria: Vías y espacios públicos

Sugerencia crear zona carga y descarga asociada al auge del comercio electrónico.  
Solicitud de cartel de prohibido jugar a la pelota.  
Solicitud reserva aparcamiento para motos.  
Solicitud de reubicación señalización PMR.  
Queja por daños en el arbolado derivados de obras de construcción.  
Queja por no resolución solicitud reserva de aparcamiento PMR.  
Solicitud de revisión del fichero de datos de terrazas de hostelería y restauración.  
Solicitud retirada reservas PMR sin uso.

**SERVICIOS SOCIALES**

Submateria: Atención Social Primaria

Disconformidad con la intervención realizada con la unidad familiar.  
Solicitud de expediente vía electrónica.  
Refiere no haber recibido llamada de cita telefónica.  
Solicitud de certificado IMV.

Submateria: Ayudas sociales

Retraso concesión ayuda cobertura alimentos.  
Disconformidad con la trabajadora social asignada, solicitud de cambio.

Submateria: Centros municipales de mayores (de ocio)

Incidencias cafetería Daroca los domingos.  
Aglomeración para inscripción en actividades en el CMM el Almendro.

Submateria: Escuelas Infantiles -Educación y Juventud

Pago de facturas pendientes de ayuda económica.

Submateria: Servicios de ayudas a domicilio

Solicitud de ayuda técnica SAD.



## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### DEPORTES

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

Suscripción, a través de la Dirección General de Deporte, de un Convenio con el Club Deportivo elemental Chassé para el desarrollo de una Escuela Municipal de Gimnasia Rítmica. Inicio en septiembre de 2022.

Realización de amplias obras de reforma en las pistas de tenis. Realizadas durante el año 2022.

Subsanación de las deficiencias detectadas como consecuencia de la realización de las obras de reforma de las pistas de tenis. Realización prevista en el primer semestre de 2023.

Sustitución de los cerramientos metálicos de las pistas de pádel. Realizados durante el año 2022.

Reforma de las cubiertas del edificio del pabellón y de la piscina para subsanar las filtraciones de agua y las goteras.

Solicitudes al Servicio de Personal Laboral de la cobertura de las ausencias de diferentes trabajadores y trabajadoras por motivos diversos. Realizadas a lo largo del año 2023.

Implementación por parte de la Dirección General de Deportes de dos iniciativas previstas para el año 2023:

-Suspender durante 48 horas la posibilidad de reserva previa en sesiones de uso libre, sesiones de clases abiertas y reservas de tenis y pádel cuando en alguno de estos servicios se realice una reserva con coste 0, no se acuda a su utilización y no se haya realizado la anulación de esa reserva. Entrada en vigor con carácter ejecutivo el 1 de marzo de 2023

-Posibilitar la anulación, en los plazos estipulados, de reservas de espacios deportivos, de sesiones de uso libre y de sesiones de clases abiertas que hayan sido adquiridas mediante el pago de la tarifa correspondiente. Puesta en marcha prevista durante el año 2023

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Realización de reforma de las pistas de tenis, finalizadas durante la segunda quincena de septiembre de 2022.

Realización de reforma de las dos pistas polivalentes exteriores y del cerramiento y perimetrado de las dos pistas. Finalizadas en septiembre de 2022.

Finalización de la reforma de las pistas de pádel y de su cubrimiento, noviembre de 2022.

Reforma de diferentes mecanismos de las máquinas que afectan a la temperatura del agua de la piscina. Seguimos con correcciones durante el 2023.

Cambios puntuales en la Programación y oferta de actividades, durante el mes de septiembre y cambios organizativos durante el 2023, que diversificarán la oferta de actividades y número de usuarios por sesión.

Reforma en los aparcamientos para personas con movilidad reducida, aumentando número de plazas y rebajado de bordillo a nivel del suelo.

Implementación por parte de la Dirección General de Deportes de dos iniciativas previstas para el año 2023:

Suspender durante 48 horas la posibilidad de reserva previa en sesiones de uso libre, sesiones de clases abiertas y reservas de tenis y pádel cuando en alguno de estos servicios se realice una reserva con coste 0, no se acuda a su utilización y no se haya realizado la anulación de esa reserva. Entrada en vigor con carácter ejecutivo el 1 de marzo de 2023.

Facilitar la anulación, en los plazos estipulados, de reservas de espacios deportivos, de



185SQ2ES3V7ALJOE

sesiones de uso libre y de sesiones de clases abiertas que hayan sido adquiridas mediante el pago de la tarifa correspondiente. Puesta en marcha prevista durante el año 2023

### **INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS**

En general los motivos de las quejas se han resuelto a través de una acción correctiva por parte de la empresa encargada del mantenimiento de las Instalaciones.

### **SERVICIOS CULTURALES**

Se han realizados cambios y medidas correctoras en aquellos talleres en los que ha habido quejas por los usuarios referidas a los profesores en el centro cultural Valdebernardo.

Está previsto reducir el número de alumnos en algunos talleres para el curso 2023/2024 para atender a las reclamaciones de masificación en las aulas en el centro cultural Valdebernardo.

Mejora de las instalaciones, mobiliario y el equipamiento a utilizar en el taller de cocina del Centro Sociocultural de Vicálvaro.

Recogemos las reclamaciones/felicitaciones en cuanto a las Fiestas y a las actuaciones en la calle tratando de hacerlas más diversas para que puedan ser del agrado de todo tipo de público y sopesando los emplazamientos por si se puede mejorar en ellos.

Informamos de la programación infantil navideña que había programada en el Distrito y trataremos de darle mayor difusión en otras campañas de Navidad.

### **MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA**

En relación con las sugerencias y reclamaciones relativas a Movilidad, Vías y Espacios Públicos, se ha informado de lo solicitado y se ha dado traslado a las unidades competentes para su resolución si no eran actuaciones competencia del distrito.

En relación con las relativas al estado de los centros adscritos al distrito, se dio orden a la empresa de mantenimiento para que actuara y ajustara los elementos objeto de las reclamaciones, en general incidencias en el funcionamiento de escasa transcendencia y complejidad (desajustes en horario, problemas con termostatos, molestias por ruido etc.).

De igual forma, se han programado obras para mejorar algunos centros y equipamientos con el fin de reducir las sugerencias y reclamaciones que se reciben en relación con su funcionamiento.

Finalmente, las relativas a Urbanismo, en general relativas a licencias en tramitación, se ha procurado atenderlas en los plazos establecidos. Asimismo, se ha dado traslado a las unidades competentes para su resolución si no eran actuaciones competencia del distrito.

### **SERVICIOS SOCIALES**

Se han llevado a cabo acciones para la resolución de las reclamaciones:

Se ha informado sobre el sistema de protección a la infancia.

Se ha remitido electrónicamente el expediente solicitado y se ha facilitado el certificado solicitado.

Se ha verificado que la llamada que esperaba la reclamante se produjo ese mismo día, pero más tarde de la hora programada.

Respecto a la tramitación de las ayudas, se tramitaron y a la denegada se le informó del baremo establecido por el Área de Familias.

La entidad gestora del servicio de cafetería tomó las medidas oportunas respecto al personal que atiende la cafetería.

En la inscripción de actividades se organizó el personal según previsiones.



Se solicitaron las facturas a las Escuelas infantiles y se tramitaron las órdenes de pago.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### DEPORTES

##### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

Debido a las incidencias asociadas a cuestiones del profesorado responsable de la actividad, de Gimnasia Rítmica se produjeron suspensiones de clases y coberturas por parte de profesionales que no eran especialistas en la actividad, lo que redundó en una notable pérdida de calidad y continuidad en las clases. Para paliar esas incidencias se propuso por parte del Distrito el establecimiento de una escuela en colaboración con un club deportivo que se ha hecho cargo de la impartición de la actividad de Gimnasia Rítmica. No han vuelto a producirse incidencias relacionadas con esta actividad.

La realización de una reforma integral de las pistas de tenis del centro deportivo ha conseguido resolver un problema de deterioro progresivo de las pistas que habían provocado que tres de ellas estuvieran fuera de servicio desde hace años y que en otras las condiciones de uso eran bastante peores que lo que puede considerarse razonable.

Asimismo, se ha generado un espacio para la práctica de un nuevo deporte en el centro deportivo, el pickleball, que incrementa la oferta a la ciudadanía.

Desgraciadamente el resultado de la intervención no ha sido plenamente satisfactorio, con aplicación de una pintura que resbala más de lo razonable en condiciones de humedad ambiental elevada y que se está deteriorando a un ritmo difícilmente justificable. Está programada una intervención por parte de la empresa responsable de la reforma para subsanar esas deficiencias, pero es necesario esperar a un momento meteorológicamente más benévolo.

Al sustituirse el cerramiento metálico de las pistas de pádel se ha mejorado sustancialmente las condiciones de uso, con eliminación de un cerramiento ya deteriorado por el paso del tiempo e implantación de uno nuevo más adaptado a las necesidades del juego del pádel.

La gestión de las coberturas de las diferentes ausencias de personal del centro con el servicio de personal laboral ha tenido resultados dispares, provocando en ocasiones un serio detrimento en la calidad del servicio prestado, provocando en ocasiones la necesidad de reducir la oferta de actividades dirigidas en el turno de tarde, momento de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

##### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

La reforma de las pistas polivalentes exteriores y de su cerramiento, ha mejorado muchísimo la oferta y calidad en la instalación. Ha ganado en seguridad por los acabados y por ello la superficie de juego y el cerramiento permiten un mejor aprovechamiento de este espacio.

La reforma de las superficies de las pistas de tenis ha mejorado mucho las condiciones de uso de este espacio, que ha ganado en seguridad y en calidad.

Durante el 2022 se continuó con la reforma y techado de las pistas de pádel. Que se abrieron en noviembre de 2022.

La gestión de las coberturas, por incidencias, enfermedad y otros, por el personal a lo largo del año, fueron la causa del cierre de servicios y clausura de sesiones ofertadas hasta Junio del 2022. Esta circunstancia mejoró un poco sobre todo durante el mes de septiembre, en las que las coberturas se agilizaron.



La atención en ventanilla generó muchas colas durante los meses de mayo y junio debido a caídas del sistema, obsolescencia de los equipos informáticos y falta de personal. Se ha aumentado el número de usuarios por sesión, el horario y las calles de uso libre de la piscina a petición de los usuarios.

### **INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS**

Todos los desperfectos fueron subsanados y se ha instado a la empresa responsable del mantenimiento a un mayor seguimiento del estado de las instalaciones básicas.

### **SERVICIOS CULTURALES**

En el caso de las reclamaciones interpuestas en relación con las actividades en los centros culturales, la mayoría de las medidas correctoras han sido totales y solventado la mayoría de las deficiencias encontradas. Únicamente, en el caso de las reclamaciones interpuestas por el aforo inadecuado de las aulas para algunos talleres, las medidas correctoras están previstas para el curso que viene.

En el caso de las reclamaciones interpuestas en relación con las actividades culturales en medio abierto, las medidas correctoras han ido encaminadas a informar a los usuarios de la programación cultural tanto de las fiestas como de las actuaciones en el exterior y adoptaremos las medidas necesarias para mejorar la programación cultural de este año dando una mayor difusión, así como, sopesando los horarios y las ubicaciones según la coyuntura del momento.

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 adjudicataria del contrato de talleres con los que se está en constante comunicación para solventar todas las incidencias que puedan surgir. En el caso de las Fiestas del Distrito y de las actuaciones en el exterior, con las empresas adjudicatarias de ambos contratos, con los que se está en continua comunicación para realizar las programaciones de todos los eventos tratando de llegar al mayor espectro de público posible y en las mejores condiciones.

### **MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA**

Las incidencias reflejadas en los diferentes escritos de los ciudadanos a través del buzón de sugerencias y reclamaciones han tenido en general una solución favorable derivada del mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones y edificios adscritos al distrito y han sido atendidas en plazos razonables.

Se han programado actuaciones para la realización de obras de mejoras en los edificios y equipamientos adscritos al distrito para el año 2023, que permitan optimizar el funcionamiento de estos y reducir la incidencia en las reclamaciones.

### **SERVICIOS SOCIALES**

Se valora que las acciones realizadas han sido de carácter puntual, dando respuesta a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos.

**Firmado electrónicamente por la responsable de la Unidad Gestora**  
**(Coordinadora del Distrito de Vicálvaro)**



# INFORME ANUAL | 2022

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS

---



18LP9307HU858K74

### Información de Firmantes del Documento

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2023 11:13:54  
CSV : 18LP9307HU858K74





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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se deberán relacionar las causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

### 1.1. ÁREA DE ACTIVIDAD EDUCACIÓN Y JUVENTUD:

En el Departamento de Educación del distrito de Villa de Vallecas se han recibido durante el año 2022, 13 reclamaciones SYR, de las cuales 10 han sido gestionadas por el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito, por corresponder a temática de mantenimiento, y una por el Departamento de Deportes.

#### ● SUBMATERIA COLEGIOS PÚBLICOS:

**Solicitud 502/2022/00157.** La solicitante expone el estado en el que se encuentra el patio del colegio público Ángel Nieto situado en el distrito de Villa de Vallecas. Describe que el patio está lleno de latas de cerveza y basura. Los niños y niñas juegan a unos pocos metros de ese estercolero. Es un problema de salubridad, pero también de poco cuidado con el espacio público, el ejemplo que damos a los niños. Solicita que mantengan el espacio limpio como así lo merecen los niños.

**Solicitud 502/2022/17839.** El solicitante expone el problema de humedades que hay en la clase de 4 años de educación infantil en el CEIP Juan Gris. Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. (*Mantenimiento y conservación de instalaciones*).

**Solicitud 502/2022/17841.** El solicitante expone el problema de humedades en un aula de educación infantil del CEIP Juan Gris, siendo trasladados los menores a otra aula ya que se había desprendido un fluorescente. Solicita que se arregle esta situación. Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. (*Mantenimiento y conservación de instalaciones*).

**Solicitud 502/2022/17848.** El solicitante expone el problema de humedades que hay en la clase de 4 años de educación infantil en el CEIP Juan Gris. Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. (*Mantenimiento y conservación de instalaciones*).

**Solicitud 502/2022/17981.** La solicitante expone los problemas de humedades que hay en las clases, y de mantenimiento en el CEIP Juan Gris. Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. (*Mantenimiento y conservación de instalaciones*).





**Solicitud 502/2022/18055.** La solicitante expone los problemas de humedades que hay en algunas clases, y de mantenimiento del CEIP Juan Gris.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/18733.** La solicitante expone el problema de humedades que hay en la clase de 4 años de educación infantil en el CEIP Juan Gris.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/19322.** El solicitante reclama del arreglo de la cubierta del CEIP Juan Gris.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/20303.** La solicitante expone la situación de goteras que hay en algunas aulas del CEIP Juan Gris.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/65616.** La solicitante expone que al haber habido obras en el CEIP Juan Gris no se ha procedido a realizar una limpieza de las instalaciones afectadas antes de comienzo del curso escolar.

Solicita la limpieza de las instalaciones afectadas.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/66078.** La solicitante expone que las pizarras de las clases no están colgadas en las aulas en el CEIP Ángel Nieto.

Solicita que se comunique a mantenimiento para que proceda a solucionar la situación.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del distrito. *(Mantenimiento y conservación de instalaciones).*

**Solicitud 502/2022/66122.** La solicitante expone que ha recibido la relación de las actividades municipales organizadas por el distrito de Villa de Vallecas para la conciliación de la vida laboral y familiar en CEIP José de Echegaray.

Le ha sorprendido las actividades propuestas para el colegio son sólo para niños de 5 años y de 1º de primaria.





Por otro lado, constata que tiene tres hijos, de 4, 6 y 7 años, y no le parece adecuado que no se ofrezca una actividad por curso y que la publicidad sea engañosa por denominarse actividades de conciliación.

- **SUBMATERIA CAMPAMENTOS**

**Solicitud 502/2022/48209.** El solicitante pone de manifiesto una incidencia acaecida con su hijo durante el campamento de verano desarrollado en un polideportivo de Villa de Vallecas.

Esta reclamación no se contesta desde el Departamento de Educación al ser competencia del Departamento/Unidad de Deportes.

## 1.2. **ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES**

Durante el año 2022, nos encontramos ante un incremento significativo de las SYR recibidas en la Unidad de Deportes de Villa de Vallecas, principalmente por el aumento de usos por la apertura de un nuevo equipamiento deportivo (CDM Juan de Dios Román) siendo el montante total de reclamaciones recibidas de 309 ( 272 en la submateria de uso libre de instalaciones deportivas, 32 en la submateria de clases y escuelas deportivas, 3 en la submateria de Torneos, competiciones y pruebas, 2 en la submateria de promoción deportiva) motivado principalmente por:

### BLOQUE DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA DE CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

- Reclamaciones relacionadas con la atención del profesorado, principalmente en el CDM Juan de Dios Román, situación advertida a la empresa prestadora del servicio.
- Reclamaciones relacionadas con la piscina, derivadas principalmente por las obras de mejora en el CDM Cerro Almodóvar que han mantenido la piscina cerrada durante el último cuatrimestre.
- Tiempos de espera en taquillas de los centros deportivos municipales, tramitación administrativa y atención recibida, teniendo que tener en cuenta la puesta en marcha del CDM. Juan de Dios Román con una oferta que no es capaz de satisfacer la demanda de la ciudadanía del Barrio del Ensanche de Vallecas.
- Estado del material de las clases en el CDM Juan de Dios Román, situación advertida a la empresa encargada de prestar servicio y que ha subsanado.



18LP9307HU858K74



BLOQUE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS, MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA DE USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS-DEPORTES.

- El mayor número de reclamaciones en este bloque es el reclamaciones relacionadas con las piscinas, (42 reclamaciones) y dentro de estas con las piscinas de verano del CDM Cerro Almodóvar, producido por absentismo laboral en la categoría de Socorristas unido todo ello a la no dotación de retenes y a la dificultad y tardanza en la contratación de coberturas por incapacidad temporal, que provocaron cierre de vasos de piscina en época estival.
- Reclamaciones recibidas por problemas de alumbrado (25 reclamaciones), principalmente en Instalaciones Deportivas Básicas de acceso libre, o bien por alumbrado insuficiente o por alumbrado fuera de las horas previstas para su uso, con las consiguientes molestias para la vecindad principalmente en horario nocturno y en época estival. Desde los servicios técnicos se han tomado medidas anti vandalismo para evitar manipulación de los cuadros de luces y programación de encendido del alumbrado cuando así ha sido necesario.
- Tiempos de espera en taquillas de los centros deportivos municipales, tramitación administrativa y atención recibida, principalmente durante la época estival dónde debido al gran volumen de asistencia a las piscinas de verano en el CDM Cerro Almodóvar donde se han provocado tiempos de espera largos para acceder a la instalación y en la preinscripción e inscripciones del nuevo centro deportivo Juan de Dios Román en el cual a ser un centro de nueva creación se han sacado todas las plazas disponible y la oferta no ha sido capaz de absorber la gran demanda de la ciudadanía.
- Reclamaciones relacionadas con la atención del profesorado, principalmente en el CDM Juan de Dios Román, situación advertida a la empresa prestadora del servicio
- Estado del material de las clases , principalmente en el CDM Juan de Dios Román, situación advertida a la empresa encargada de prestar servicio y que ha subsanado.
- Horarios de las clases, actividades, producidos por las demandas de los/as usuarios/as de mayor oferta en ciertas actividades, se ha subsanado en algunos casos con cambios de programación cuando así ha sido posible.
- Pavimento de las pistas polideportivas y cerramiento de las mismas en el CDM Juan de Dios Román.
- Estado de los vestuarios, dimensiones , limpieza, se ha reforzado las tareas de limpieza y dotado a los vestuarios de accesorios solicitadas en las reclamaciones (jaboneras).
- Reclamaciones relacionadas con obras en CDM Cerro Almodóvar que han provocado la falta de agua caliente en los vestuarios de pabellón y piscina climatizada y cambio de césped en el CDM Miguel Guillén Prim.
- Estado de la sala de musculación de Cerro Almodóvar .



18LP9307HU858K74



BLOQUE DE SERVICIO DE PROMOCIÓN DEPORTIVA/ MATERIA DEPORTES,  
SUBMATERIA TORNEOS, COMPETICIONES Y PRUEBAS

- 3 reclamaciones, 2 por disconformidad con la celebración de partidos en el CDM Juan de Dios Román y 1 por no poder presenciar entrenamientos y partidos de los menores, a esta última reclamación se aclara que no existe impedimento para la asistencia a las competiciones de los menores.

BLOQUE DE SERVICIO DE PROMOCIÓN DEPORTIVA/ MATERIA DEPORTES,  
SUBMATERIA PROMOCIÓN DEPORTIVA

- 2 reclamaciones por disconformidad con el sorteo de plazas del campamento de verano de fútbol, desarrollado por Fundación Rayo Vallecano.

SYR POR DEPENDENCIAS

CDM Miguel Guillen Prim

9 sugerencias y reclamaciones siendo dos de ellas por situaciones provocadas el cambio de césped artificial del campo de fútbol 7, cuatro de ellas por disconformidad en no poder acudir a ver los entrenamientos en las gradas del pabellón, 1 por disconformidad con horarios de la taquilla para la inscripción en el campamento de verano de fútbol que desarrolla la Fundación rayo y vallecano y 1 por disconformidad con la obligatoriedad de realizar la inscripción en una actividad de forma presencial.

CDM Cerro Almodóvar

85 sugerencias y reclamaciones, siendo las más numerosas las producidas por cierre de vasos en la temporada estival, por falta de socorristas, y tiempos de espera para acceder a las piscinas de verano, seguida de las reclamaciones producidas por las obras de mejora en el CDM Cerro Almodóvar que provocaron el cierre de la piscina climatizada durante 4 meses y falta de agua caliente en los vestuarios de piscina y pabellón, así como falta de climatización en el pabellón.

En menor medida se han recibido reclamaciones por la atención en la taquilla, sugerencias de ampliación de actividades dirigidas, tramitación administrativa, trato de los empleados municipales y estado de limpieza de las dependencias, principalmente vestuarios.

Se recibieron 4 felicitaciones.





### CDM Juan de Dios Román

153 sugerencias y reclamaciones, principalmente motivadas por el pavimento utilizado en las pistas polideportivas, trámites administrativos y tiempos de espera, por el periodo de preinscripción e inscripción por la apertura del centro a principios de año, lo que unido a la gran demanda ha provocado tiempos de espera prolongados y el no cumplimiento de expectativas de asignación de actividades debido a la gran demanda existente.

Reclamaciones por la altura del vaso de enseñanza que provoca la imposibilidad de impartir ciertas actividades.

Reclamaciones recibidas por el trato y la calidad de las clases de parte del profesorado y del número y estado de material utilizado en las clases, situación advertida a la empresa encargada de prestar servicio y que ha subsanado.

En menor medida reclamaciones por el estado de limpieza de las dependencias.

Se recibieron así mismo 14 felicitaciones.

## 1.3. **ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES**

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES

#### • **SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA- SERVICIOS SOCIALES**

Se han recibido un total de 38 reclamaciones relacionadas con esta submateria agrupadas en función de los motivos de las reclamaciones:

#### 1.1. Imposibilidad petición cita en Servicios Sociales:

- 1 Reclamación recibida por imposibilidad de pedir cita por no tener el expediente del usuario trasladado en la aplicación CIVIS por cambio de domicilio en el distrito de Villa de Vallecas.
- 6 Reclamaciones ocasionadas por los problemas de petición de cita en el Centro de Servicios Sociales a través del 010 por error en la aplicación CIVIS.
- 2 Reclamaciones por no figurar correctamente los datos del Centro y los números de teléfono en la página web del Ayuntamiento.

#### 1.2. Relacionadas con el trato recibido por el trabajador social del Centro de Servicios Sociales:

- 7 Reclamaciones producidas porque el trabajador social no ha llamado a la persona citada por teléfono.

-1 Reclamación motivada por el retraso en la concesión del empadronamiento de una unidad familiar en el Centro de Servicios Sociales de Villa de Vallecas.





-4 Reclamaciones relacionadas con la atención de dos ciudadanos ante la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran.

-1 Reclamación para solicitar una cita para valoración urgente de una persona en situación de dependencia.

-1 Reclamación por no realizar una visita a domicilio de la usuaria por parte del trabajador social.

-1 Reclamación que realiza la usuaria para exponer la situación de dependencia en la que se encuentra y que se pueda valorar su situación desde Servicios Sociales.

-2 Reclamaciones relacionada con el trato recibido por el trabajador social.

### 1.3 Reclamaciones relacionadas con la petición de informe del bono social para el agua y la luz para personas vulnerables.

- 3 Reclamaciones.

### 1.4. Reclamaciones relacionadas con prestaciones económicas del Ayuntamiento de Madrid:

-4 Reclamaciones realizadas por las personas usuarias por el retraso en la concesión de la ayuda económica de tarjeta familia.

-2 Reclamaciones por el retraso en las recargas de saldo en las tarjetas familia concedidas.

### 1.5. Reclamaciones relacionadas con el cierre de un Centro no dependiente del Ayuntamiento en el distrito

-2 Reclamaciones por el cierre del Centro de San Jaime, perteneciente a la entidad Trama.

### 1.6. Reclamación relacionada con dependencia:

-1 reclamación cuyo objetivo es la solicitud de las horas de dependencia reconocidas por Comunidad de Madrid a una persona dependiente.

## ● **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES/SERVICIOS SOCIALES**

Se han recibido un total de 19 reclamaciones en Ayudas sociales por diferentes causas que se repiten en la submateria de Atención Social Primaria:

### 2.2.1. Imposibilidad solicitar cita en el Centro de Servicios Sociales:

-1 Reclamación motivada por la imposibilidad de conseguir cita en el Centro de Servicios Sociales debido a que el expediente desde el distrito de origen al distrito de Villa de Vallecas, por lo que la usuaria no puede solicitar una ayuda económica.





-1 Reclamación por la imposibilidad de coger cita para tramitar una solicitud de ayuda por dependencia.

2.2.2 Reclamaciones relacionadas con la petición de informe del bono social para el agua y la luz para personas vulnerables

-3 Reclamaciones para la elaboración del informe social para el suministro de luz y gas para personas vulnerables.

2.2.3. Reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas

- 7 Reclamaciones relacionadas con las tarjetas familia por diferentes motivos: 4 por retraso en la tramitación de la prestación económica de Tarjeta familia, 2 por el retraso de las recargas de saldo de las tarjetas concedidas y 1 por retraso en recibir la tarjeta física en el domicilio indicado teniendo ya concedida la ayuda.
- 2 Reclamaciones relacionadas con la concesión del Ingreso Mínimo Vital y la emisión de un certificado requerido por la Seguridad Social al ciudadano.
- 1 Reclamación por no poder localizar a la trabajadora social y solicitar ayuda de carácter económico.
- 2 Reclamaciones de la misma persona para solicitud de ayuda económica por la situación de dependencia que padece.
- 1 Reclamación para solicitar ayuda por los problemas económicos de la reclamante.
- 1 Reclamación en la que la usuaria solicita información sobre una ayuda económica concreta.

**BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN**

- **SUBMATERIA: TELEASISTENCIA**

Se ha recibido una reclamación relacionada con el reconocimiento de la prestación de teleasistencia de una persona mayor.

- **SUBMATERIA: ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA- SERVICIOS SOCIALES**

1 reclamación relacionada con el trabajador social de referencia del usuario, reclamando un fallo en la atención respecto a la tramitación del servicio de ayuda a domicilio.

- **SUBMATERIA: CENTROS DE DIA (ASISTENCIALES) -SERVICIOS SOCIALES**

1 reclamación de Centros de día.





- **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO) - SERVICIOS SOCIALES**

11 reclamaciones y 1 sugerencia, motivadas por:

-6 reclamaciones está relacionada con la necesidad de ampliar concretamente el taller de memoria y 1 de ellas con el taller de pintura, ambos impartidos en los Centros municipales de mayores.

-2 reclamaciones relacionadas con el servicio de comedor de los centros municipales.

-2 relacionadas con el trato recibido en el centro.

- 1 sugerencia del Centro de Mayores de Santa Eugenia en la que la usuaria del Centro de Mayores de Santa Eugenia solicita ampliación de uno de los talleres.

#### 1.4. **ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD**

Se ha recibido en el Departamento de Salud, 1 felicitación por el trabajo realizado, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones:

**Reclamación 502/2022/97460.** En el que se declara la satisfacción por el trabajo desarrollado y el trato recibido por el Departamento de Salud ante la denuncia impuesta por la sospecha de una intoxicación alimentaria al consumir un alimento adquirido en un establecimiento del distrito y en el que indica que desea manifestar su reconocimiento a la atención recibida.

#### 1.5. **ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO**

BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL  
SUBMATERIAS: 2 SUBMATERIAS AFECTADAS: ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES Y GESTIÓN DE SOLICITUDES EN CENTROS CULTURALES.

En el Centro Cultural Zazuar se han registrado **dos reclamaciones** relacionadas con los talleres impartidos, por los siguientes motivos:

- *Profesorado:* Disconformidad con la idoneidad del profesor encargado de impartir el taller.
- *Otros:* Dificultades del usuario para dar de baja su solicitud antes del inicio del curso.

En el Centro Cultural Francisco Fatou no se ha registrado ninguna reclamación.





### BLOQUE DE ANÁLISIS Y SUBMATERIA: ACTIVIDADES CULTURALES EN MEDIO ABIERTO

Las solicitudes relacionadas con esta submateria son ocho reclamaciones.

Tres referidas a las Fiestas Patronales del distrito, por los siguientes motivos:

- Disconformidad con el emplazamiento de los conciertos.
- Disconformidad con el emplazamiento de los fuegos artificiales.
- Disconformidad con el horario y la duración de los fuegos artificiales.

Una referida a la iluminación navideña, por el siguiente motivo:

- Retirada cable soporte de iluminación navideña.

Cuatro referidas a la actividad lúdica de patinaje durante el periodo de Navidad, por los siguientes motivos:

- Información publicada sobre la pista de hielo.
- Material de la pista de hielo.

### 1.6. ÁREA DE ACTIVIDAD: CONSUMO

Se han recibido en la Unidad de Consumo siete solicitudes de actuación de los servicios municipales, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones.

**Solicitud nº 502/2022/09940:** envía correo electrónico el día 14/02 indicando que no ha recibido respuesta al enviado el día 9/02 donde presentaba su reclamación de consumo.

**Solicitud nº 502/2022/59701:** desea expresar el agradecimiento por la gestión realizada y por la eficacia en el resultado.

**Solicitud nº 502/2022/63344:** ha recibido una notificación electrónica que no puede abrir.

**Solicitud nº 502/2022/67900:** ha recibido una notificación electrónica y el archivo adjunto le da error y no puede abrirlo.

**Solicitud nº 503/2022/95702:** el día 30/11/22 no fue atendida una consulta telefónica por estar el Inspector de Consumo de baja médica.

**Solicitud nº 503/2022/00798:** indica que la reclamación quiere que se tramite en el distrito de Salamanca.





**Solicitud nº 503/2022/01149:** expone que presento una reclamación en noviembre y que la OMIC de Villa de Vallecas no ha contactado con ella y muestra su disconformidad con la eficacia de la actuación de esta.

## 1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

### - BLOQUE DE ANÁLISIS: MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2022 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 68 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

- Limpieza urbana y equipamientos: Se ha tramitado 15 reclamaciones, 2 relacionadas con la limpieza urbana, 3 reclamaciones sobre el estado de limpieza de diferentes zonas verdes y 10 reclamaciones sobre el estado de limpieza de distintos solares de propiedad privada.
- Recogida y tratamiento de residuos: se ha tramitado 1 sugerencia sobre existencia de residuos-escombros en la Avenida de la Gran Vía del Sureste.
- Arbolado y zonas verdes: Se han tramitado 11 reclamaciones sobre diferentes zonas verdes existentes en este distrito.
- Áreas recreativas: se han tramitado 41 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.

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ESPACIOS PÚBLICOS

En relación con las vías y espacios públicos, durante el año 2022 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 2 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

- Mobiliario urbano: Se ha recibido y tramitado 1 sugerencia para instalar vallas protectoras para los peatones en el entorno de la estación de Vallecas-Sierra de Guadalupe.
- Obras: Se ha recibido y tramitado 1 reclamación sobre unas obras en la calle Cerro Almodóvar, junto al colegio CEIP Ciudad de Valencia.





## BLOQUE DE ANÁLISIS: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, durante el año 2022 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 9 sugerencias relacionadas principalmente con aparcamientos de motos y bicicletas o reservas de espacio en vía pública.

Aparcamientos en Vía Pública: Se han tramitado 9 sugerencias y reclamaciones, principalmente relacionadas con la necesidad de plazas de aparcamiento para bicicletas personas con movilidad reducida, así como aparcamiento para bicicletas.

## ANÁLISIS SOBRE DEPENDENCIAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA

Durante el año 2022 se han gestionado sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Centros Deportivos Municipales
  - o CDM Cerro Almodóvar: se ha recibido una sugerencia para cubrir las pistas de pádel existentes en este centro deportivo. Durante el verano de 2022 se llevaron a cabo obras de cubrición de estas pistas.
  
- Instalaciones Deportivas Básicas
  - o IDB Ensanche de Vallecas: Se han recibido 2 solicitudes, una por el deterioro de las canastas, dando aviso a la empresa de mantenimiento para su reposición, y otra por la vandalización del cuadro del alumbrado de la pista. La empresa de mantenimiento procedió a la subsanación del mismo.
  - o IDB Puerto del Bruch.
  - o IDB Embalse de San Juan: Se ha recibido una reclamación por falta de alumbrado, debido a la vandalización del cuadro eléctrico que alimenta esta instalación.
  - o IDB Alto del Retiro: se han recibido 9 reclamaciones sobre la programación del encendido y apagado de la iluminación en esta instalación deportiva por manipulación continua ajena a la empresa de mantenimiento.
  - o IDB Las Suertes.
  - o Mesas de pin-pong: Se han recibido en total 2 reclamaciones sobre las mesas de pin-pong del parque de Santa Eugenia, procediendo a la retirada de las mismas por la empresa de mantenimiento del Distrito y solicitando al departamento correspondiente la sustitución de las mismas. Asimismo se ha recibido una sugerencia para la instalación de mesas de pin-pong en el Ensanche de Vallecas, solicitando al Departamento de Equipamientos Urbanos por parte del Distrito esta necesidad.





- Colegios Públicos:
  - o IES Juan Gris. Se han recibido 8 reclamaciones en relación a unas humedades en el interior del centro a causa de la lluvia. Para atender esta reclamación, durante el verano de 2022 se llevaron a cabo obras en la cubierta del centro, con lo que la humedad desapareció.
  - o El CEIP Ángel Nieto. Se ha recibido una reclamación sobre la colocación de pizarras digitales. La empresa de mantenimiento de las instalaciones en colegios colocó las pizarras, con lo que el objeto de la reclamación se dio por subsanado.
  
- Parques:
  - o Parque infantil sito en Peña cavelero.
  - o Parque de Santa Eugenia.
  - o Parque La Gavia:

Asimismo, se ha recibido una felicitación sobre la instalación de elementos para realizar gimnasia al aire libre en la calle Congosto.

## 1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones presentadas en las Secciones de Licencias y Autorizaciones y de Disciplina Urbanística y Procedimiento Sancionador del Servicio Jurídico, han estado referidas principalmente a problemas relacionados con las terrazas de veladores del distrito, centrándose estas reclamaciones en las molestias producidas por elementos instalados, disposición de la terraza realizada por el titular de la misma, así como por ruidos producidos durante su funcionamiento, a la utilización de un solar en concreto como desahogo y esparcimiento para perros y al estado de conservación y mantenimiento de solares y dos han versado sobre problemas con el acceso a notificaciones electrónicas.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

### 2.1. ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En relación con las medidas ejecutadas en el año 2022 respecto a las reclamaciones recibidas se han contestado en tiempo y forma, atendiendo y subsanando directamente con el ciudadano, bien vía electrónica o por teléfono.





Además, en los pliegos de prescripciones técnicas de los distintos servicios que se llevan a cabo, desde el Departamento de Educación, se concreta la supervisión, la ejecución y la realización de las inspecciones necesarias sobre la prestación del servicio contratado con objeto de obtener la máxima eficacia y coordinación en la gestión de los servicios dependientes.

También, se resuelven las incidencias surgidas en el desarrollo de los servicios.

Por otro lado, siempre quedan reflejadas y archivadas las medidas adoptadas y atendidas en tiempo y en forma y en concreto:

- **SUBMATERIA COLEGIOS PÚBLICOS:**

**Solicitud 502/2022/00157.** Se informó que el espacio referenciado por la solicitante es un terreno que está vallado, sin construir y contiguo al patio de educación infantil del CEIP Angel Nieto, y al que los niños no pueden acceder. En este terreno está previsto llevar a cabo la última fase de construcción del colegio.

Por otro lado, el contrato de limpieza de los colegios de la Junta de Distrito contempla la limpieza diaria de los patios de colegios, así como, la limpieza en profundidad de patios interiores y de las pistas deportivas que pudiera haber en el recinto de los centros de manera semestral. Y desde la dirección del colegio, comunican las necesidades o incidencias surgidas en el mantenimiento de la limpieza de las distintas dependencias del centro para que sean atendidas. Con lo que y atendiendo a la petición de la interesada, se procedió a limpiar el terreno anexo al patio de infantil, y se vigiló su conservación.

Además, se puso de manifiesto que desde los Servicios Municipales no se puede controlar el escaso respeto e incividad de las personas que no cuidan el entorno y provocan situaciones desagradables, deteriorando el medio ambiente con el arrojado de basuras de manera incontrolada, y dentro de las instalaciones de un centro educativo.

**Solicitud 502/2022/66122.** Se contestó que, las actividades Municipales de conciliación de la vida familiar y laboral que se desarrollan en los once colegios públicos de Villa de Vallecas son elegidas por los equipos directivos del catálogo presentado por la Junta Municipal.

El equipo directivo del CEIP José de Echegaray decidió que las actividades más adecuadas a las necesidades de su alumnado para el curso 2022-2023 serían, Danza-Multideporte-Taller Artístico, Cirque du Soleil, y Multideporte. Estimaron y consideraron que cada etapa educativa tuviera una actividad extraescolar, bien ofertada por el Ampa, o por otras entidades que participen en la vida del centro, o por la Junta Municipal de Villa de Vallecas (Departamento de Educación).





Con lo que, se sugirió a la solicitante que cualquier sugerencia, queja o reclamación en este sentido debía ser presentada en el propio centro educativo, CEIP José de Echegaray para que tengan en cuenta sus necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar.

## 2.2. ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Las medidas ejecutadas durante el año 2022 con el objeto de subsanación de deficiencias o de mejoras del servicio municipal:

- Mejora de la información al usuario, mediante cartelería, información oral por parte de los empleados municipales.
- Dotación de telefonía en puesto de control, al personal operario del CDM Cerro Almodóvar para información básica a los/as usuarios/as con el fin de no sobrecargar la oficina administrativa y poder así agilizar los trámites.
- Formación e información a todos los trabajadores de los Centros Deportivos Municipales de la APP Madrid Móvil y página web deportesweb.madrid.es con el objeto de informar y ayudar a los usuarios que así lo requieran.
- Refuerzo en las tareas de limpieza y desinfección.
- Puesta en marcha de pantallas digitales para información de los usuarios.
- Información a los trabajadores y miembros de la seguridad privada del Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales ,del protocolo de agresiones a terceros con el objeto de informar a los usuarios de los deberes y derechos, y evitar de esta manera malentendidos que puedan generar reclamaciones.
- Comunicaciones periódicas a la empresa de mantenimiento integral, con un seguimiento de las incidencias con el fin de evitar averías y deficiencias que se prolonguen en el tiempo, y con carácter preventivo para que estas no sucedan.
- Comunicación de información, incidencias a los usuarios de clases dirigidas mediante cartelería, SMS en caso de urgencia.
- Cambios de programación, horarios y unidades deportivas dónde se imparten las actividades cuando así se ha requerido para ofrecer una mejora en la calidad y oferta del servicio prestado.
- Reuniones periódicas con el responsable de la empresa que presta sus servicios en el CDM Juan de Dios Román, para el seguimiento y control de las tareas realizadas y la calidad de las mismas.
- Tareas de mantenimiento por parte del personal municipal , de las diferentes unidades deportivas.
- 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.





- Cartelería de las averías e incidencias producidas en los Centros Deportivos Municipales, para información del usuario antes de hacer uso de los equipamientos.
- Formación de los empleados municipales en las nuevas aplicaciones y cartelería digital, a través de webinar periódicas.
- Apertura de piscina climatizada durante periodo estival, los días de cierres de vasos de piscinas de verano.
- Auxiliares de información, en piscinas de verano con el fin de facilitar información a la ciudadanía y minimizar los tiempos de espera.

## 2.3. ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES

- **SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA- SERVICIOS SOCIALES**

#### 2.1.2. Imposibilidad de petición cita en Servicios Sociales:

Durante el año 2022 se han registrado incidencias en el 010 para poder pedir cita en Servicios Sociales. Las acciones para solucionar estas incidencias ha sido dar cita presencial a través de los Auxiliares de Servicios Sociales para todo aquel ciudadano que demanda cita y, por otro lado, se ha contactado con las personas que han realizado la reclamación y se les ha dado una cita con su profesional de referencia, siempre valorando el grado de urgencia de la persona.

Se ha subsanado la información de la página web en relación a los datos del Centro de Servicios Sociales del distrito.

#### 2.1.2 Relacionadas con el trato recibido por el trabajador social del Centro de Servicios Sociales:

En todos los casos de reclamaciones relacionadas con las actuaciones del trabajador social se han comprobado las posibles causas que puedan haber provocado la reclamación:

- Se han recibido reclamaciones relacionadas con las citas de carácter telefónico que se han realizado durante la situación de pandemia por la COVID 19. Esta modalidad de citas ha provocado diversas reclamaciones ya que, en algunos casos, los teléfonos del usuario no están actualizados, por lo que el trabajador social no ha podido realizar las entrevistas telefónicas. Esta situación ha provocado que no se haya podido contactar con el usuario hasta que no ha acudido nuevamente al centro o bien a través de los propios números de teléfono reflejados en la hoja de reclamación.

En algunos casos se ha notificado mediante agente notificador la cita con el usuario para establecer una entrevista.





-Respecto al trato recibido por el trabajador social, además de recibir por parte del distrito la respuesta a su reclamación en la que se ha detallado el seguimiento y la intervención realizada por el profesional, se comprueba que el ciudadano/a disponga de cita disponible y, en caso de no tenerla, se valora la idoneidad de gestionar una nueva cita para aclarar los diferentes motivos que han generado la reclamación y continuar apoyándole en su proceso de intervención social y el acompañamiento por su trabajador social de referencia.

-La reclamación realizada al Trabajador social relacionada con el empadronamiento de la unidad familiar de la reclamante, se ha resuelto ya que se ha empadronado a la misma. En este caso el empadronamiento en los Centros de Servicios Sociales es temporal y se deben cumplir los requisitos establecidos en el diseño de intervención social.

### 2.1.3 Reclamaciones relacionadas con la petición de informe del bono social para el agua y la luz para personas vulnerables.

Se ha revisado el expediente de las personas que han puesto la reclamación en relación a la emisión de estos informes y se ha facilitado una cita para la valoración de la realización del mismo.

### 2.1.4. Reclamaciones relacionadas con prestaciones económicas del Ayuntamiento de Madrid y otras Administraciones Públicas:

Las reclamaciones recibidas están relacionadas por la prestación económica de Tarjetas familia, las cuales durante el año 2022 se han retrasado debido al volumen de demanda de esta solicitud y el propio procedimiento que conlleva la tramitación y concesión de la tarjeta. Por otro lado, las recargas de las tarjetas también han sufrido retraso.

Como medidas ante esas reclamaciones se han consultado el estado de las tarjetas de los reclamantes, y siempre teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran por si fuera necesario valorar otro tipo de ayudas de carácter urgente.

Se ha recibido una reclamación relacionada con el retraso de la prestación de Ingreso Mínimo Vital en la que se ha explicado que esta prestación no es competencia del Ayuntamiento de Madrid.

### 2.1.5. Reclamaciones relacionadas con el cierre de un Centro en el distrito no dependiente del Ayuntamiento de Madrid.

Estas reclamaciones no son competencia de Servicios Sociales, ni del Ayuntamiento de Madrid ya que el centro pertenece a una entidad privada.



- **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES/SERVICIOS SOCIALES**

Algunas de las medidas recogidas en las reclamaciones de esta submateria están detalladas en el apartado de Atención social Primaria por ser el mismo motivo de la reclamación:

-2.2.1. Imposibilidad solicitar cita en el Centro de Servicios Sociales:

-Reclamación por imposibilidad de conseguir cita por no tener el expediente trasladado en el distrito por cambio de dirección.

En este caso la medida tomada desde el Centro de Servicios Sociales ha sido solicitar el traslado en la aplicación CIVIS al destino de origen para poder facilitar al usuario una cita lo antes posible.

2.2.3 Reclamaciones relacionadas con la petición de informe del bono social para el agua y la luz para personas vulnerables

Se ha revisado el expediente de las personas que han puesto la reclamación en relación a la emisión de estos informes y se ha facilitado una cita para la valoración de la realización el informe

2.2.4. Reclamaciones relacionas con las ayudas económicas:

Se ha valorado las reclamaciones realizadas en referencia a las ayudas pendientes de aprobar o de realizar las recargadas de saldo referentes a tarjetas familia y se ha informado a la usuaria o en su caso se ha revisado la tramitación del expediente.

Por otro lado, se han informado a los usuarios que han solicitado ayuda económica por la situación de vulnerabilidad existente y se los ha citado para valorar su situación.

En todos los casos se ha valorado si se ha dado una situación de urgencia en los que sea necesario considerar otras opciones.

2.2.5. Reclamación por la imposibilidad de coger cita para tramitar una solicitud de ayuda por dependencia.

La medida tomada han sido facilitar una cita a la persona que ha realizado la reclamación para orientarle en aspectos relacionados con dependencia e iniciar los trámites pertinentes.





**BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS  
ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN**

• **SUBMATERIA: TELEASISTENCIA- SERVICIOS SOCIALES**

La reclamación se ha debido al retraso en la solicitud de la prestación de teleasistencia. Esta reclamación se pudo resolver, ya que el usuario ya dispone de este servicio.

Esta prestación se asigna a los profesionales para que sean resueltas en la mayor brevedad posible y el mayo disponga de su servicio.

• **SUBMATERIA: ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA- SERVICIOS SOCIALES**

1 reclamación relacionada con el trabajador social de referencia del usuario, reclamando un fallo en la atención respecto a la tramitación del servicio de ayuda a domicilio.

Tras revisar el expediente, se traslada a la persona que ha realizado la reclamación el acompañamiento social realizado por parte de dicha Trabajadora Social que se ha ocupado de atenderla, informarla, orientarla y apoyarle para realizar algunas gestiones y derivarla a otros programas o recursos. Respecto a la demanda de aumentar las horas del Servicio de Ayuda a Domicilio, no es posible por recibir el máximo de horas según el grado de dependencia reconocido.

• **SUBMATERIA: CENTROS DE DÍA - SERVICIOS SOCIALES.**

La reclamación que está en esta submateria hace referencia a la piscina municipal Cerro Almodóvar, por lo que no es competencia del departamento de Servicios Sociales del distrito.

• **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO) - SERVICIOS SOCIALES.**

11 reclamaciones y 1 sugerencia registradas, motivadas por:

-6 Reclamaciones están relacionadas con la necesidad de ampliar el taller de memoria y 1 de ellas con el taller de pintura, ambos impartidos en los Centros municipales de mayores.

Se informa al ciudadano de la organización de ambos talleres con la finalidad de dar pasos a nuevos solicitantes que puedan beneficiarse del taller, por otro lado, también se les ofrece el servicio de animación sociocultural para ofrecerle otras actividades y talleres.

-2 reclamaciones relacionadas con el servicio de comedor de los centros municipales.



18LP9307HU858K74



A través del Coordinador de Centros municipales de mayores del distrito se ha contactado con el usuario para abordar el motivo de la reclamación, además de recibir la respuesta a la reclamación indicándole las medidas tomadas respecto a la coordinación con el adjudicatario de la cafetería para que ponga en marcha las medidas necesarias para que las incidencias producidas en la entrega de menús no se vuelvan a producir.

-2 relacionadas con el trato recibido en el centro:

Las dos reclamaciones son de la misma usuaria ya que manifiesta mal trato recibido por algunos mayores de un Centro municipal de mayores. Esta situación se ha intentado abordar con el Coordinador de Mayores no resultando exitosa ya que la mayor reclamante ha tenido una conducta inapropiada hacia socios del Centro. Esta conducta ha provocado la aplicación del régimen sancionador establecido en estos casos en los Centros municipales de mayores.

- 1 sugerencia del Centro de Mayores de Santa Eugenia solicitando ampliación de uno de los talleres. En el momento de la solicitud de la sugerencia el aforo en las actividades grupales estaba limitado según el protocolo vigente de regulación de apertura de los Centros Municipales de Mayores del Ayto de Madrid para hacer frente al COVID. Una vez finalizado el protocolo, se han ampliado los diferentes aforos en los talleres que han permitido el acceso a mayor número de participantes.

## 2.4. ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD

**Reclamación 502/2022/97460.** Se le agradece la deferencia de dejar constancia de este hecho por escrito. Desde el Departamento de Salud de Villa de Vallecas seguimos trabajando para ofrecer un buen servicio a los ciudadanos velando por la protección de la salud del consumidor.

## 2.5. ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL

El Centro Cultural Zazuar está en constante contacto con la empresa adjudicataria del contrato de talleres, para valorar la idoneidad de los profesores, exigiéndole, en su caso el cambio inmediato del profesor si este no cumple con lo exigido para la impartición de la materia.



18LP9307HU858K74



El procedimiento para la matriculación y baja en talleres se realiza siguiendo la normativa correspondiente.

MEDIDAS ADOPTADAS RESPECTO A LAS SYR, BLOQUE DE ANÁLISIS Y SUBMATERIA DE ACTIVIDADES CULTURALES EN MEDIO ABIERTO

A las personas reclamantes de la actividad lúdica de patinaje durante el periodo de Navidad se les ha proporcionado la siguiente información:

- El servicio de actividades lúdicas de patinaje durante el periodo de Navidad se proyectó persiguiendo facilitar una oferta de ocio y entretenimiento novedosa y variada para la población del distrito, a la vez que fomentar el uso responsable del entorno y la sostenibilidad de los recursos, por lo que se aprobó la contratación de una pista de patinaje sobre hielo ecológica, respetuosa con el medio ambiente.
- Se revisan los días y horas de realización de las actividades con repercusión acústica para favorecer el bienestar medioambiental de los vecinos.

## 2.6. ÁREA DE ACTIVIDAD: CONSUMO

**Solicitud nº 502/2022/09940:** envía correo electrónico el día 14/02 indicando que no ha recibido respuesta al enviado el día 9/02 donde presentaba su reclamación de consumo; el mismo día 14 se le responde que su reclamación está siendo tramitada y que el plazo para tramitarla es de 2 meses. No consta que haya solicitado cita previa en este periodo.

**Solicitud nº 502/2022/59701:** desea expresar el agradecimiento por la gestión realizada y por la eficacia en el resultado. Desde esta OMIC se ha seguido el procedimiento establecido y nos complace que las personas consumidoras logren sus pretensiones.

**Solicitud nº 502/2022/63344:** ha recibido una notificación electrónica que no puede abrir, le informamos del procedimiento a seguir y le remitimos el documento a que se refiere la notificación por correo electrónico.

**Solicitud nº 502/2022/67900:** ha recibido una notificación electrónica y el archivo adjunto le da error y no puede abrirlo; le remitimos por correo electrónico dicho archivo.

**Solicitud nº 503/2022/95702:** el día 30/11/22 no fue atendida una consulta telefónica por estar el Inspector de Consumo de baja médica; se le atendió el día 5/12 cuando se incorporó la otra Inspectora de Consumo que estaba de permiso por intervención quirúrgica grave de familiar de primer grado





**Solicitud nº 503/2022/00798:** indica que la reclamación quiere que se tramite en el distrito de Salamanca.

Se le informa que atendiendo a la Instrucción relativa a la coordinación del funcionamiento de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, la reclamación se tramita en el distrito donde radique el establecimiento en el cual se ha efectuado la contratación presencial (al ser presencial, no puede aplicársele el derecho de desistimiento de las compras on-line, que también reclama); y por último, no quiere que se le notifique electrónicamente, se le informa que el sistema genera la notificación postal y electrónica, y además se procede a comunicárselo vía correo electrónico.

**Solicitud nº 503/2022/01149:** expone que presento una reclamación en noviembre y que la OMIC de Villa de Vallecas no ha contactado con ella y muestra su disconformidad con la eficacia de la actuación de esta.

Le informamos que, en nuestra aplicación informática de tramitación de expedientes de reclamaciones de consumo, figuran cinco a su nombre en el año 2022, las de referencia 510/2022/00680, 510/2022/00841 y 510/2022/01727, que, atendiendo a la Instrucción relativa a la coordinación del funcionamiento de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, fueron tramitadas por la OMIC Central. Y las reclamaciones de referencia 510/2022/16030 y 510/2022/17476, que, atendiendo al criterio de la citada Instrucción, están siendo tramitadas en esta OMIC de Villa de Vallecas. En concreto, la referente a Paypal, es la 510/2022/16030 se dio de alta el 4 de noviembre de 2022, y se inició el proceso de tramitación de la reclamación, notificándole que, al estar el domicilio de la empresa reclamada fuera de España, pero dentro del territorio de la CEE, la mediación debe efectuarse a través del Centro Europeo del Consumidor.

## 2.7 **ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA.**

### ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

En lo que se refiere al bloque de medio ambiente, las acciones que se han ejecutado durante el año 2022 se concentran en la realización de inspecciones a efectos de comprobar los hechos reclamados, y gestionar y coordinar las acciones necesarias con el Área de Medio Ambiente y Movilidad

### ÁREA DE ACTIVIDAD: ESPACIOS PÚBLICOS

En lo que se refiere al bloque de espacios públicos, las acciones que se han ejecutado durante el año 2022 se concentran en la realización de inspecciones a efectos de comprobar los hechos reclamados, y gestionar y coordinar las acciones necesarias





con el Área de Medio Ambiente y Movilidad o el Área de Obras y Equipamientos, para atender las solicitudes recibidas.

En relación con las sugerencias relativas al mantenimiento y conservación de área recreativas, se visitan primeramente desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana, realizándose un informe fotográfico descriptivo, remitiéndose a continuación NSI con las obras o trabajos a realizar al departamento municipal competente o a la contrata municipal encargada del mantenimiento de las Instalaciones Básicas Deportivas en caso de tener el Distrito competencia directa.

### **ÁREA DE ACTIVIDAD: MOVILIDAD Y TRANSPORTE**

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, las acciones que se han ejecutado durante el año 2022 se concentran en la realización de inspecciones a efectos de comprobar los hechos reclamados, y gestionar y coordinar las acciones necesarias con el Área de Medio Ambiente y Movilidad para atender las solicitudes recibidas.

## **2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO**

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2022 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 correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que procediesen al restablecimiento del estado de los solares en las debidas condiciones de conservación e iniciar los correspondientes procedimientos en materia de disciplina urbanística y sancionadora, en caso de que los hechos manifestados resultasen comprobables en el momento de las inspecciones y a la comprobación de los incumplimiento de horarios y condiciones establecidas en las autorizaciones de terrazas de veladores por los titulares de las mismas y la iniciación de los correspondientes expedientes sancionadores. en caso de que los hechos manifestados resultasen comprobables en el momento de las inspecciones

En cuanto a las reclamaciones sobre el acceso a las notificaciones electrónicas se ha intentado averiguar el problema sobre la imposibilidad de este acceso no sin antes realizar las notificaciones por otros medios existentes en el distrito

Las medidas a adoptar para reducir el número de reclamaciones que se reciben en relación al estado de conservación y mantenimiento de los solares y al incumplimiento los horarios y condiciones establecidas en las autorizaciones de terrazas de veladores, consistirán en continuar por parte de los servicios técnicos, así





como por la Unidad Integral de Policía Municipal, la vigilancia de los solares y del conjunto de terrazas de veladores que están autorizadas en el Distrito.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

#### 3.1. ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Ante el volumen de tareas y gestiones que se llevan a cabo en el Departamento, consideramos como positivo que el número de SyR recibidas durante el año 2022 sólo hayan sido de dos.

El plan de actuaciones llevadas a cabo ha tenido un grado de ejecución del 100%. Los recursos utilizados en todo momento han sido los adecuados para atender y resolver las solicitudes por escrito y por teléfono, lo que ayuda a la subsanación de la solicitud recibida.

Como medida correctora o recursos utilizados se continúa potenciando la revisión de los procedimientos, coordinación con los servicios involucrados, detección de errores y la comunicación directa, bien por escrito o por teléfono, con el solicitante para motivar y aclarar los hechos acaecidos.

El nº de personas del servicio afectadas en todo el proceso son las personas del propio Departamento de Educación, tres, y aquellos otros servicios relativos e involucrados en la demanda que se atiende.

Esta evaluación de resultados nos permite obtener conclusiones para retroalimentar la gestión del servicio municipal que se oferta al ciudadano y en concreto a la población infantil y juvenil de Villa de Vallecas.

#### 3.2. ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

A través de la Dirección General de Deporte, se han implementado nuevos y modernos sistemas de acceso a servicios y programas que están simplificando los procedimientos administrativos, con gran acogida por parte de los/as usuarios/as, a pesar de las reticencias iniciales de los usuarios.

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, evitando así el uso del método de Sugerencia y Reclamaciones.

Los diferentes cambios, en las programaciones horarios y usos de unidades deportivas que permite la modalidad de clases abiertas, a pesar de generar un pequeño número de reclamaciones, consiguen 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.





El seguimiento semanal de las incidencias generadas en el mantenimiento y que deberían ser solucionadas por la empresa de mantenimiento integral, ha conseguido una resolución más temprana pero sin conseguir la celeridad adecuada en ciertas ocasiones.

En relación a los problemas informáticos, de aplicaciones móviles se han conseguido mejoras considerables reduciéndose el número de reclamaciones respecto al año anterior mediante la comunicación urgente de incidencias, la implantación de estas nuevas tecnologías y su desarrollo.

La formación e información recibida por los empleados municipales, personal de seguridad y auxiliares de información en las piscinas de verano, han conseguido un menor número de incidentes y reclamaciones durante el periodo estival, al informar adecuadamente a la ciudadanía de los derechos y deberes de los mismo y conseguir agilizar los tiempos de espera en los accesos.

### 3.3. ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

En cuanto a los resultados de las acciones y medidas correctoras es importante recalcar la importancia de explicar a la ciudadanía la intervención y seguimiento de los profesionales ante la reclamación realizada.

Las reclamaciones realizadas siempre son analizadas y valoradas si procede el carácter de urgencia para atender al ciudadano lo antes posible.

Desde el mes de abril del 2022 a través de cita Previa (010) se estableció la posibilidad de atender a las personas usuarias en Servicios Sociales en citas presenciales o citas telefónicas, por lo que las reclamaciones realizadas de los usuarios por no recibir la llamada telefónica del Trabajador Social, se ha subsanado siendo uno de los inconvenientes la falta de actualización de los datos personales de las personas que solicitan una cita.

Desde los Centros Municipales de Mayores el Coordinador de Centro Municipales una vez recibida la reclamación contacta con la persona para aclarar los motivos que la han originado e informa de las posibles alternativas a realizar para mejorar el servicio si es pertinente:

-Respecto a las reclamaciones realizadas al servicio de comedor se han transmitido al adjudicatario del servicio de comedor para evitar las incidencias surgidas con los mayores.

-En cuanto a la demanda de Talleres de memoria y pintura se ha ofrecido a los mayores la posibilidad de participar en otros talleres ya programados en los Centros de Mayores.



18LP9307HU858K74



Destacar que durante el año 2022 se ha incrementado los puestos de trabajadores sociales, auxiliares administrativos y auxiliares de servicios sociales por la apertura del segundo Centro de Servicios Sociales del distrito, favoreciendo así la atención al ciudadano del distrito y reduciendo los tiempos de espera y la tramitación de las prestaciones sociales.

### 3.4. ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL DEL DEPARTAMENTO DE SALUD

El Departamento de Salud de Villa de Vallecas realiza las actuaciones de inspección en materia de Salud Pública conforme a la normativa de aplicación y de acuerdo a los procedimientos establecidos por Madrid Salud.

### 3.5. ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

#### EVALUACIÓN BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL

En el Centro Cultural Zazuar se ha tratado, en coordinación con la empresa adjudicataria, de evaluar de la manera más objetiva la idoneidad de los profesores, teniendo en cuenta su experiencia laboral y las opiniones de los alumnos, expresadas en las encuestas de valoración que se realizan periódicamente.

Se ha informado de la manera más exhaustiva a los usuarios de los procesos de matriculación y baja en los talleres, estando a su disposición para poder ayudarles en cualquier cuestión al respecto.

#### EVALUACIÓN DE RESULTADOS RESPECTO AL BLOQUE DE ANÁLISIS Y SUBMATERIA DE ACTIVIDADES CULTURALES EN MEDIO ABIERTO

Las reclamaciones presentadas por los usuarios han servido para reforzar los niveles de exigencia a los licitadores en ediciones futuras, de manera que se incrementen, en la documentación contractual, tanto los requisitos técnicos, como el riguroso cumplimiento de los estándares de calidad exigidos, así como la obligación del mantenimiento de la pista de patinaje ecológica en óptimas condiciones de utilización, en todo momento de la ejecución del contrato y para todos los usuarios.

### 3.6. ÁREA DE ACTIVIDAD: CONSUMO

Para conseguir la adecuada información a las personas consumidoras del estado en que se encuentra la tramitación de los expedientes derivados de sus reclamaciones





presentadas ante la OMIC, se han incrementado las medidas de revisión de dicho procedimiento.

### 3.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

#### MEDIO AMBIENTE

Desde el Distrito se ha actuado de la misma manera que con las sugerencias y reclamaciones: realizando visita de inspección y generando un informe técnico con fotografías descriptivas, que posteriormente se traslada al departamento correspondiente para que actúe. Esta forma de tramitación, donde se establece una comunicación directa entre el Distrito y el Área competente, está demostrando ser efectiva y rápida.

#### ESPACIOS PÚBLICOS

El departamento competente de vías públicas, una vez le remitimos la incidencia, suele actuar de forma rápida, siempre y cuando se detalle y determine adecuadamente el problema existente. Del mismo modo, desde la Junta de Distrito, se trabaja de forma ágil y operativa para dar respuesta a las incidencias.

La respuesta de la empresa encargada del mantenimiento de las Instalaciones Deportivas Básicas es adecuada a la incidencia planteada, dado que desde que se da el aviso de incidencia suele actuar en un plazo no mayor a 3 días para darle solución.

#### MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, se mantiene un contacto continuo con el departamento competente con el fin de gestionar y coordinar las acciones necesarias para la subsanación de la problemática surgida en el menor tiempo posible, debiendo en ocasiones aplazarse su resolución al requerirse intervenciones que requieren de partida presupuestaria.

### 3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las actuaciones a realizar, suponen la continuidad en las inspecciones por parte de los servicios técnicos del Distrito y de la Unidad Integral de Policía Municipal, tanto en la verificación del cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, lo que conlleva a la adopción de las medidas pertinentes en orden al mantenimiento y la conservación de los solares, imponiéndose multas coercitivas en aquellos casos en que no se cumple con el deber de conservación que corresponde a la propiedad de



18LP9307HU858K74



los solares, así como en la vigilancia a las personas titulares de las terrazas de veladores para que cumplan con las condiciones establecidas en las autorizaciones, haciendo mayor hincapié en las que dan lugar a expediente de sugerencias y reclamaciones.

La Coordinadora del Distrito Villa de Vallecas  
*(Firmado electrónicamente)*  
Maria del Mar Angulo Pérez



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACION DISTRITO DE VILLAVERDE

---



1R0HE6SDOEKQDIEH

Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 09:27:57  
CSV : 1R0HE6SDOEKQDIEH



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

*Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.*

Del examen que se efectúa en relación con las reclamaciones y sugerencias que el distrito de Villaverde ha recibido durante al año 2021 de la comparativa del año



inmediatamente anterior, se extrae que se ha producido un aumento de las reclamaciones en un 17 % (de 410 a 480). Si bien se ha producido un incremento respecto del ejercicio anterior, la tendencia es a la baja, ya que de la comparativa del incremento respecto del ejercicio 2020 el aumento en el número de reclamaciones el año anterior supuso el 25%.

Las felicitaciones que recibimos en el distrito van creciendo año por año, habiendo aumentado durante el año 2022 un 10% (de 25 a 30) respecto al ejercicio anterior.

Respecto la temática de las reclamaciones que por número resultan mas representativas, Deportes ha sido quien ha recibido mayor número de reclamaciones representando un 45% del total de las recibidas. Por detrás, Servicios Sociales, con un 23%.

Analizando las reclamaciones interpuestas en materia de deportes los motivos recurrentes que han ocasionado la presentación de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía en relación con los servicios deportivos prestados comprobamos que han sido diversos, que analizándolas por centros resulta:

En relación con el funcionamiento de los centros deportivos municipales, se han recibido reclamaciones relativas a la suspensión de clases dirigidas en el Centro Deportivo Municipal Félix Rubio motivadas las dificultades para suplir las ausencias de los preparadores físicos.

Se han presentado reclamaciones en este centro por un mal aprovechamiento del mismo, considerando la ciudadanía que se encuentra infrautilizado

La demanda de la ciudadanía de más actividades en este centro es elevada y aumenta tras el cierre del CDM El Espinillo para la ejecución de obras de mantenimiento.

Se han recibido también quejas respecto a la dificultad que supone para las personas mayores el uso de las nuevas tecnologías para el acceso a las instalaciones deportivas.

Cambios organizativos en las clases de agua en el CDM Raúl González provoca la presentación de diversas reclamaciones

Los problemas por el mal funcionamiento del aire acondicionado en el CDM Plata y Castañar provocan la presentación de reclamaciones por parte de la ciudadanía.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con las instalaciones deportivas básicas del distrito, la mayoría de ellas han sido motivadas por las molestias ocasionadas al vecindario por un uso indebido, así como por la falta de mantenimiento o rotura de algunas unidades e incidencias con el alumbrado como por ejemplo la falta de

## Información de Firmantes del Documento



iluminación que impedía la práctica deportiva en horario de invierno o por una iluminación excesiva

Pese a que las quejas y reclamaciones en materia deportiva en la comparativa es el área que mas las recibe, respecto a las felicitaciones, cabe destacar que cada vez son más las que se reciben en materia deportiva y sobre todo relacionadas con el trato recibido por parte del personal de las instalaciones deportivas, constituyendo éstas un 48% del total de felicitaciones.

Respecto a la utilización del SYR por parte de la ciudadanía en relación con la actividad y funcionamiento del Departamento de Servicios Sociales, se pueden identificar reclamaciones recurrentes referidas a varios temas:

En primer lugar, la dificultad para contactar telefónicamente con los CSS: Los CSS proporcionan atención telefónica para ofrecer citas e información general, que debe ser asumida por el mismo personal que realiza la atención presencial.

En segundo lugar, la lista de espera existente para acceder a la cita con la trabajadora social. Existe lista de espera en la cita con las trabajadoras sociales, dada la desproporción entre la demanda ciudadana y la plantilla existente.

En tercer lugar, las relativas a la tramitación de Tarjetas Familia y otras ayudas económicas. El crecimiento exponencial de la demanda y tramitación tarjetas familias y de ayudas económicas de diversa índole y la implicación de diversos departamentos para su tramitación y concesión, ha puesto de manifiesto la disfunción existente entre la carga de trabajo y la plantilla asignada para ejecutar dicha tarea traduciéndose en la dilatación de plazos para las concesiones de las prestaciones. Esto ha generado malestar en los ciudadanos que ha utilizado los canales existentes (SYR, profesionales de servicios sociales...etc.) para hacer llegar sus reclamaciones

Y por último, en relación a Mayores, las incidencias básicamente se han centrado en dos: la merma de la calidad de las comidas en los centros de mayores y las inscripciones en los talleres en los CCMM; en concreto en el CM La Platanera han sido diversas las reclamaciones presentadas por la actualización del sistema operativo ofimático y la dificultad a su adaptación de las personas mayores que asisten a talleres de informática .

En relación con las reclamaciones en materia de Medio Ambiente y Escena Urbana, las más destacadas han sido aquellas relacionadas con el mantenimiento de centros deportivos y centros de mayores así como aquellas relativas a diversas incidencias derivadas de solicitudes de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

## Información de Firmantes del Documento



Con respecto a las reclamaciones sobre actividades culturales, éstas han versado sobre la devolución del importe de la matrícula de los cursos/talleres. En el CC Los Rosales se recibieron numerosas quejas ante la imposibilidad de celebración de una actuación prevista por la Escuela de flamenco José Chaves por dificultades en la gestión de los permisos pertinentes.

En materia de disciplina urbanística han sido objeto de reclamación la necesidad de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas privadas y las molestias causadas por locales de restauración.

A pesar de todo ello hemos recibido un total de 30 felicitaciones repartidas especialmente entre los servicios sociales, deportes y consumo.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

*Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.*

El distrito intenta mejorar en cada ejercicio los tiempos de tramitación, la calidad de las respuestas de las SYR y establecer mecanismos que permitan subsanar las deficiencias que nos indica la ciudadanía así como introducir los cambios que permitan prestar unos los servicios municipales mejorados.

Con respecto a las reclamaciones presentadas en el distrito se llevó a cabo un análisis pormenorizado del proceso de tramitación de las SyR y elaboró un procedimiento estructurado para que la gestión de las respuestas fuera más eficaz y se ajustara al procedimiento y a los plazos establecidos. El flujo de comunicación es continuo entre nuestra coordinación y los distintos departamentos para ofrecer una respuesta de calidad al ciudadano.

Los departamentos de Deportesy Servicio de Medio Ambiente y Escena urbana se han coordinado y han establecido un procedimiento para adelantarse a todas aquellas incidencias relacionadas con elmanteniimiento de los centros intentando reducir el número de reclamaciones presentadas por este motivo.

El cierre del CDM El Espinillo por obras y el descenso en la oferta deportiva del distrito se ha intentado absorber por el resto de centros deportivos trasladando clases y monitores a aquellas instalaciones que contaban con espacios disponibles. Una vez finalizadas las obras, el centro deportivo se encuentra mejorado y por lo tanto ayudará a una mejor calidad de los servicios deportivos en la instalación.



En el CDM Raúl González, respecto a las reclamaciones presentadas por el cambio de horario de las clases de gimnasia acuática partiendo de que tiene su origen en los cambios que se realizaron debido al Covid en las que se reprogramaron y unificaron creando una sola en turno de mañana para, dentro de las restricciones, llegar a todos los usuarios posibles, una vez finalizada la situación de excepcionalidad y con la vuelta a la normalidad, se ha ido volviendo a la programación habitual en cuanto a aforos y horarios.

Sobre el mal funcionamiento de la aplicación móvil y las dificultades para las personas mayores, se ha lamentado esta situación y se ha trasladado a las instalaciones deportivas la necesidad de explicar este nuevo procedimiento de reserva a cualquier persona que lo precise en atención presencial en taquilla.

Respecto a las reclamaciones presentadas por la gestión de los Servicios Sociales relativo al volumen de trabajo y la dimensión de la plantilla existente, por parte del distrito se solicita la cobertura de las vacantes en el mismo día que se producen al órgano competente.

En relación a la lista de espera para acceder a cita con la trabajadora social, la planificación de las agendas y la organización del personal asegura que la atención de las situaciones urgentes de manera inmediata y las situaciones prioritarias en plazos reducidos. Las reclamaciones referidas a esta cuestión se han valorado y contestado oportunamente, siendo adelantada la cita, según disponibilidad de agenda, si así lo ha ameritado la situación.

Las contestaciones sobre el tiempo de espera en la tramitación de Tarjetas de Familia y otras ayudas económicas ante las cuales se han valorado y contestado informando de cada una de sus situaciones y el motivo concreto de su retraso. De cara al 2023, la cobertura de vacantes existentes y refuerzo de la plantilla del Servicio Económico mejorará los tiempos de tramitación.

Desde el distrito se está trabajando para mejorar la comida en los centros de mayores por un lado mediante la vigilancia extrema del cumplimiento del contrato que se está ejecutando y por otro, mediante la redacción de nuevos pliegos para la publicación de un nuevo contrato para la prestación del servicio que garantice una mejor prestación de este servicio.

En cuanto a las reclamaciones por el cambio en el sistema operativo en los ordenadores para las clases de informática en el CM La Platanera, desde IAM y en respuesta a la demanda recogida en los Centros Municipales de Mayores en general, relativa a la existencia de una serie de carencias con respecto al funcionamiento y obsolescencia de los equipos de las aulas informáticas de los centros, se plantean la

## Información de Firmantes del Documento



necesidad de introducir estos cambios. No obstante y entendiendo el problema que puede suponer para los usuarios, desde coordinación de centros se habló con la monitora voluntaria del taller de informática para que tuviera en cuenta las dificultades trasladadas.

Las incidencias que no son competencia del distrito se devuelven y aun no siendo competentes si es posible se tramitan mediante la plataforma Avisos Madrid.

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.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Llegadas las reclamaciones y sugerencias se procede a comprobación de manera inmediata las mismas. El distrito de Villaverde no cuenta con un plan preestablecido que permita conocer el grado de cumplimiento pormenorizado de cada una de las reclamaciones presentadas dado el contenido de cada una de ellas pero no contar un plan específico no significa que no se lleve un control acerca de las reclamaciones presentadas para el establecimiento de medidas correctoras, sino que una vez se producen, son siempre tenidas en cuenta con el fin de mejorar la prestación.

En materia de deportes el esfuerzo realizado por el Departamento de Deporte junto con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana estableciendo un canal de comunicación que permita agilizar la subsanación de incidencias constructivas y de mantenimiento en los centros deportivos permitirá mejorar la calidad de los servicios prestados por el departamento y que son reflejadas en la programación del ejercicio siguiente, siendo muestra de ello que las medidas correctoras a las deficiencias detectadas se presupuestan a la hora de confeccionar el presupuesto del Distrito.

En materia de servicios sociales y la lista de espera para acceder a cita con la trabajadora social, a pesar de la imposibilidad de ofrecer en este momento menores plazos de lista de espera sin el correspondiente refuerzo de personal, queda asegurada la atención a situaciones urgentes o prioritarias por parte del personal de los CSS. Igualmente queda asegurada la atención en el turno necesario ante situaciones de dificultades conciliación académica o laboral con el horario de turno asignado inicialmente.



En cuanto a la tramitación de Tarjetas de Familias y otras ayudas económicas sería necesario poder cumplir con plazos razonables en la tramitación y concesión de las ayudas y prestaciones sociales en tanto el acceso a las mismas se constituyen como medidas preventivas para evitar situaciones de exclusión social. Si bien, el distrito, más allá de velar por la solicitud de las coberturas de las vacantes que se produzcan o comunicar la necesidad del redimensionamiento de las plantillas, entre el Departamento de Servicios Sociales y el Servicio Económicos se han establecido protocolos de tramitación así como uso de herramientas informáticas que permitan reducción de tiempos de tramitación de las ayudas.

Y por último en cuanto a las incidencias presentadas por el servicio de comida en los centros de mayores se está trabajando en un nuevo contrato que garantice unas mejores prestaciones del mismo.

El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha respondido en tiempo y forma a las solicitudes recibidas, intentando solucionar con agilidad las reclamaciones menores y tenemos presente para futuras actuaciones los asuntos que siendo viables técnicamente implicaran un gasto y una programación de estos, atendiendo las incidencias urgentes prácticamente al momento y las menos urgentes, programando el gasto en el momento de elaborar los presupuestos del ejercicio siguiente.

En cuanto a asuntos en materia jurídica observamos que en muchas ocasiones el ciudadano utiliza el procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones como parte del procedimiento o inicio de un procedimiento administrativo y las contestaciones a este tipo de reclamaciones se sustancia informando del modo de inicio de los correspondientes procedimientos de conformidad con la legislación aplicable.

Por lo que podemos concluir que las acciones que se han llevado a cabo para dar satisfacción a las reclamaciones y sugerencias presentadas han tenido carácter informativo mediante la redacción de informes y su comunicación y de carácter ejecutivo mediante las actuaciones de subsanaciones de deficiencias a través de los correspondientes contratos de mantenimiento y la apertura de los correspondientes expedientes administrativos.

Igual que en el año 2021, 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, unidad o servicio que ha puesto en marcha la actuación. En el caso de deficiencias de las instalaciones deportivas el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana (especialmente inspecciones de técnicos del servicio) y en el caso de deficiencias en la atención a los Servicios Sociales el personal del departamento y del centro de servicios sociales Eduardo Minguito y Huerta de Villaverde (especialmente informes de trabajadores sociales).

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 el personal del departamento de deportes y de los centros deportivos municipales para atender el gran número de incidencias recibidas.

#### Información de Firmantes del Documento



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, especialmente en el caso del mantenimiento y mejora de las instalaciones deportivas.



Información de Firmantes del Documento



MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2023 09:27:57  
CSV : 1R0HE6SDOEKQDIEH





# **ORGANISMOS AUTÓNOMOS**



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID



1QGAGVBD5P1PJG5

## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Asimismo, 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 2022, 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 sobre 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Desde un punto de vista cualitativo, una vez analizadas las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por la ciudadanía respecto a aquellas materias y submaterias enmarcadas en su ámbito competencial, la Agencia de Actividades tiene un doble objetivo: por un lado, poner de manifiesto aquellos aspectos que pudieran ser susceptibles de mejora y, a su vez, detectar



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

aquellas áreas en las que se pudiera estar produciendo una incorrecta actuación en la esfera de su competencia.

Del análisis del contenido de estas sugerencias y reclamaciones podemos distinguir dos grupos fundamentales:

- en primer lugar, aquellas que repercuten directamente sobre la actividad desarrollada por este Organismo.
- y, en segundo lugar, las que consisten en demandas de la ciudadanía sobre una concreta actuación respecto de alguno de los servicios de la Agencia de Actividades.

Por otro lado, de acuerdo con lo anterior, resulta que las principales causas que determinan la utilización de este servicio son las siguientes:

El 18,24% por la demora en la tramitación de los procedimientos iniciados en este Organismo.

El 45,28 % por las molestias generadas por la actividad de los locales, especialmente los que desarrollan una actividad de pública concurrencia vinculada al ocio (bares, restaurantes, ...) a causa de la emisión de ruidos, exceso de horarios, tránsito de personas, ... así como las obras de ejecución.

En un segundo nivel se consideran especialmente frecuentes las quejas relativas a las denuncias por obras cifradas en un 5,45 %, y las relativas a la actividad de los alojamientos turísticos cifradas en un 3,35%.

Desde el punto de vista cuantitativo, esta unidad gestora ha tramitado durante el año 2022 un total de 477 Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones y Peticiones de información (SyR) conforme al siguiente desglose:

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES	
Número total de Sugerencias	23
Número total de Reclamaciones	448
Número total de Felicitaciones	6
<b>TOTAL</b>	<b>477</b>

La tabla anterior muestra un descenso de un 11,34 % en el número de SyR respecto al número alcanzado en el año anterior.



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

Este dato es significativo teniendo en cuenta la proporción de ciudadanos/as afectados/as por las materias que son objeto de la competencia de este organismo autónomo y respecto al número de expedientes iniciados o gestionados por el mismo.

De otra parte, hay que señalar que desde esta Unidad se trabaja para dar una respuesta lo más ajustada posible a las reclamaciones recibidas no solo en cuanto a prontitud en la respuesta a la ciudadanía, sino también en cuanto a la realización de la actuación necesaria para subsanar el hecho objeto de la reclamación, haciendo partícipes a las dependencias afectadas para su conocimiento y valoración con la finalidad de atender las SyR, en los términos que proceda.

Todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones asignadas a esta unidad gestora han sido contestadas en un tiempo medio de respuestas de 15,16 días naturales en su conjunto:

- Las sugerencias en un plazo de 15,13 días naturales.
- Las reclamaciones en un plazo de 15,15 días naturales.
- Las felicitaciones en un plazo de 14,41 días naturales.

Además, para evitar trámites que dilaten la respuesta de la SyR se ha establecido internamente la posibilidad de que el personal implicado en su gestión tenga acceso a todas las aplicaciones informáticas en las que se encuentra la información necesaria para poder dar una respuesta adecuada, reduciéndose al mínimo imprescindible la solicitud de informes internos a las demás dependencias de este organismo.

En este punto es importante mencionar la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades aprobada el 26 de abril de 2012, y certificada por AENOR el 16 de enero de 2016, incluye un compromiso específico evaluado y cuantificado a partir de los datos que arrojan las sugerencias y reclamaciones, por lo que tras su revisión es posible comprobar si estas metas se han alcanzado, como se desprende de la última evaluación realizada en marzo de 2023.

Concretamente el compromiso 8 de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades establece: *“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”*. En el año 2022 se ha dado cumplimiento a los indicadores 8.2 y 8.3 en el que se dispone que el 80 % de las SYR serán contestadas en un plazo máximo de 45 días ya que el porcentaje alcanzado ha sido del 98,29 %. Con respecto al indicador 8.3 en el que se dispone que el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones serán contestadas en menos de 2 meses, indicar que todas las SYR han sido contestadas antes del periodo citado.

### Información de Firmantes del Documento



**2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.**

Desde la óptica de la mejora continua y en función de los datos conseguidos, este organismo viene realizando actuaciones dirigidas a dar respuesta a las cuestiones planteadas por la ciudadanía. De este modo, cabe señalar lo siguiente:

**A)** En cuanto a las **demoras ocasionadas por la tramitación de los procedimientos y con la finalidad de solventarlas**, se están llevando a cabo actuaciones de gestión administrativa de los procedimientos mediante una mejor organización y mayor dimensionamiento del personal necesario con el objeto de agilizar la tramitación de los títulos habilitantes, consultas urbanísticas, expedientes de petición de copias y/o vistas de expedientes.

Ello se enmarca en el **Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el periodo 2019-2023** que establece como punto 5 de su objetivo estratégico "la implantación de un **Plan de Choque para la agilización en la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables**".

De esta forma y a lo largo de este año 2022, se han adoptado una serie de medidas para alcanzar esta meta, tanto desde el punto de vista tecnológico como normativo, entre las que cabe destacar:

- **Mantener y mejorar el proyecto municipal para compartir información de antecedentes de licencias y procedimientos urbanísticos en internet.**

Cualquier persona puede acceder a la base de datos de los títulos habilitantes y demás procedimientos urbanísticos a través de internet facilitando la accesibilidad a la información para toda la ciudadanía (inversores, emprendedores, particulares, empresas y autónomos, así como el resto de las administraciones). Es fundamental publicar aquellas actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento para agilizar la tramitación de las licencias municipales y evitar, de este modo, la búsqueda de antecedentes urbanísticos.

- **La aplicación de un plan de choque para la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos.**

Debido al aumento de solicitudes de devolución de la tasa por prestación de servicios urbanísticos se ha generado un incremento en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos que, de acuerdo con la normativa de aplicación, pueden originar el abono de recargos, costas e intereses y, en su caso, al interés de demora. Esto ha dado lugar a la puesta en marcha de un plan de actuación encaminado a acelerar la tramitación de solicitudes que se encontraban pendientes y las de nueva entrada por el Registro.

Este plan de actuación incorpora una serie de medidas internas de coordinación entre las distintas dependencias de este organismo que llevan a cabo la tramitación de esta clase de expedientes para conseguir una respuesta ágil y fluida. De este modo, la Agencia de Actividades pretende contribuir a la simplificación de trámites y a la supresión de



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

cargas administrativas, así como a la notable reducción en los plazos de tramitación evitando con ello un efecto negativo en la economía de las personas interesadas y disminuyendo el número de reclamaciones por demora en la tramitación de este tipo de expedientes.

- **Formación en la aplicación de la nueva Ordenanza que unifica el régimen jurídico de las licencias urbanísticas y las declaraciones responsables: Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (OLDRUAM)**

Dentro de la apuesta del Ayuntamiento para garantizar la efectividad, la eficiencia y la puesta a disposición de todos los recursos municipales para la mejora y el impulso de la actividad económica y la modernización de la ciudad, se aprueba definitivamente la nueva Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, que unifica en un solo texto jurídico la regulación de ambos títulos habilitantes. 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. De esta manera, la nueva ordenanza constituye un avance en el objetivo primordial de simplificación de trámites urbanísticos para dotar de agilidad a la gestión administrativa de los procedimientos.

- **Desarrollo de la herramienta telemática SLIM y mejoras en la aplicación informática SIGSA DIGITAL**

Durante este año 2022 se han realizado actuaciones encaminadas a la digitalización de los procedimientos en los que este organismo es competente para una mejora en la simplificación de la tramitación en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. En este sentido, la plataforma SLIM (Sistema de Licencias Municipales) se ha convertido en un cauce electrónico esencial para la presentación por la ciudadanía de la documentación precisa para su actuación urbanística. De este modo, además de los procedimientos que ya se tramitaban por SLIM en años anteriores como eran los trámites de la Licencia urbanística y de Cambio de titularidad, este año se han incorporado nuevos procedimientos como es el caso de la Licencia básica, Licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades, Declaración responsable urbanística, Declaración responsable de primera ocupación y funcionamiento, Consultas urbanísticas (común y especial), las Licencias para actividades temporales y los recursos de reposición interpuestos por los interesados que incluirá la asociación de los expedientes a un Local y que figuren en la aplicación informática CLA (Censo de Locales de Actividades).

- **Actualización de los contenidos y mejora de la página web del organismo**

A partir de la nueva Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas (en adelante OLDRUAM) se ha planteado la necesidad de actualizar y mejorar la página



web de la Agencia de Actividades con el fin de adaptar y facilitar el acceso a la información relativa a la tramitación de las actuaciones urbanísticas en el ámbito de competencia de este organismo. Para ello se han adaptado algunos trámites ya existentes y se han incorporado nuevos trámites que contempla la Ordenanza tales como la Licencia básica, la Licencia para actividades temporales y el Informe de viabilidad urbanística.

Asimismo, y con el fin de dar respuesta en el uso de medios electrónicos y tecnológicos, se ha ampliado la tramitación en línea de las solicitudes pertenecientes a este organismo a través del Sistema de Licencias Municipales (SLIM), mediante la incorporación a este sistema de los nuevos trámites indicados en el punto anterior. Además, se han adaptado a la nueva normativa de aplicación regulada en la OLDRUAM. 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.

- **Formación de talleres técnicos e itinerarios formativos de expertos urbanísticos**

A lo largo del 2022, se han impartido una serie de talleres técnicos e itinerarios formativos especializados en medios de intervención urbanística para dar a conocer las novedades en las actuaciones urbanísticas con ocasión de la aplicación de la OLDRUAM.

- **Desarrollo y nuevas funcionalidades en la implantación y puesta en práctica de un sistema para evaluar el desempeño del personal de la Agencia de Actividades.**

El artículo 20 de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público de 2015 regula la evaluación del desempeño del personal en las Administraciones Públicas. En aras al cumplimiento de este precepto, el organismo ha desarrollado y puesto en práctica una nueva herramienta encaminada a valorar el rendimiento de la plantilla en el cumplimiento de sus tareas, así como detectar necesidades de reorganización y refuerzo, y programar actividades de formación y capacitación. De este modo se pretende fomentar e incentivar las buenas prácticas en la consecución de las tareas y tener conocimiento del esfuerzo y entrega de sus trabajadores.

**B) En segundo lugar, respecto a las molestias causadas por el funcionamiento e implantación de actividades denunciadas por la ciudadanía, este organismo, dentro del marco de la seguridad jurídica y para facilitar el impulso de la actividad económica y la modernización de la ciudad, está realizando actuaciones tendentes a practicar un control municipal activo y proporcionado.**

Hay que tener en cuenta que las quejas más frecuentes corresponden a aquellas actividades cuyo funcionamiento provoca más molestias a los vecinos tales como son las discotecas, cafés espectáculos, bares especiales, que aglutinan un alto número de ciudadanos a las puertas de los locales con la consiguiente alteración del orden público, contaminación acústica, etc...



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

Respecto a las viviendas de uso turístico merece interés destacar la vigencia del Programa para la implementación de un Plan de acción para regular los alojamientos turísticos y la supervisión de la accesibilidad de las actividades desarrolladas en la ciudad de Madrid. Para ello se cuenta con el refuerzo de medios personales en las unidades administrativas de la Agencia de Actividades encargadas de ejercer funciones de inspección y adoptar las correspondientes medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística de acuerdo con la normativa de aplicación. Hay que señalar que en este año 2022 de los 130 edificios inspeccionados, se han verificado un total de 3.282 viviendas de las cuales 286 se dedican al uso turístico.

Por otro lado y respecto a las autorizaciones relativas a la implantación de locales de apuestas y casas de juego, el crecimiento desordenado y desmesurado de estos salones de juego y locales de apuestas y su elevada concentración en determinados distritos hace necesaria una intervención de los poderes públicos y una planificación del juego, donde se regule la protección a los menores y a personas vulnerables, la protección de la salud pública, el orden público, la prevención del fraude y de las conductas adictivas. En este sentido, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha publicado el Decreto 19/2022, de 20 de abril, de Planificación de Determinados Establecimientos de Juego en la Comunidad de Madrid. Entre las medidas a destacar:

-Se establece un porcentaje de crecimiento anual del 1 % de nuevas autorizaciones de apertura y funcionamiento de salones de juego y locales de apuestas con respecto al 31/12 del año anterior. Excepción: para aquellos establecimientos que soliciten el traslado de ubicación para cumplir con los requisitos de distancia o a los efectos de no estar incluidos en una zona de especial protección, regulándose la forma en que deberá justificarse por las empresas titulares la concurrencia y aplicación de esta excepción.

- Se establecen unas zonas de alta concentración en las que no se podrá autorizar la apertura de nuevos salones de juego y locales de apuestas.

-También se ha considerado necesario reforzar las medidas ya adoptadas en relación con los establecimientos situados en las cercanías de centros educativos, al tratarse de zonas frecuentadas por menores, estableciéndose como zonas de especial protección, al ubicarse un salón de juego o local específico de apuestas con autorización en vigor a una distancia inferior a 100 metros de los accesos de entrada a centros educativos de enseñanza no universitaria.

-Se establece también una distancia mínima de 300 metros entre este tipo de locales de juego para reducir su excesiva concentración en determinadas zonas de nuestro territorio.

Las medidas de planificación previstas en esta norma se ajustan al principio de proporcionalidad, y contienen la regulación imprescindible para atender las necesidades de este sector en la actividad económica.

### Información de Firmantes del Documento



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Se ha puesto a disposición de la ciudadanía un trámite específico para la presentación telemática de: Consulta urbanística común, Consulta urbanística especial, Declaración responsable urbanística, Licencia de primera ocupación y funcionamiento para actividades, Declaración responsable para la primera ocupación y funcionamiento, Licencia básica y Licencia para actividades temporales, como ya se realizó para los Cambios de titularidad de actividades, y que está obteniendo muy buenos resultados, mediante el acceso al Sistema de Licencias Municipales (SLIM). Con el mismo 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.

La tramitación mediante SLIM y la aplicación de un plan de actuación para agilizar y facilitar las comunicaciones de transmisión de licencias y declaraciones responsables mediante la toma de razón o no toma de razón ha provocado una mejora significativa en la tramitación de los cambios de titularidad de las actividades económicas.

Otra de las mejoras que se han implementado, ante el incremento de peticiones de información a la Agencia por canales telemáticos y que ya se tramitaban a través del correo de atención personal, ha sido la creación de dos nuevos canales telemáticos de atención al ciudadano en la web municipal (madrid.es). Uno de ellos es el de reclamación de notificaciones electrónicas dirigidas a los ciudadanos por los distintos servicios del Organismo, y otro el de atención de información sobre disciplina urbanística que se ha singularizado y separado por su gran importancia y demanda de información del general de información urbanística.

Todos ellos, han tenido una excelente acogida, cifrándose su número total en el año 2022 en más de 17.434 atenciones telemáticas.

El conjunto de todas estas actuaciones anteriores ha repercutido directamente en el descenso del número de reclamaciones planteadas por la ciudadanía respecto a los posibles retrasos en la tramitación de expedientes iniciados por esta unidad gestora.

#### A) En cuanto a actuaciones dirigidas a agilizar los procedimientos y evitar demoras en la tramitación:

- Puesta en marcha de la nueva Ordenanza reguladora de los medios de control urbanístico (OLDRUAM) con el fin de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, limitar la tramitación a lo imprescindible, agilizar su realización y garantizar la seguridad jurídica y adecuada protección de los intereses públicos a salvaguardar dentro de un marco de lenguaje claro, preciso y transparente que facilite su puesta en práctica.



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

- Continuar con el desarrollo de actuaciones encaminadas a la digitalización de nuevos procedimientos en los que la Agencia de Actividades es competente en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, para una mejora y simplificación de la tramitación.
- Formación continua con nuevos talleres técnicos en medios de intervención urbanística para facilitar y contribuir a la preparación de la plantilla del Organismo Autónomo Agencia de Actividades. Este objetivo responde a una necesaria labor de coordinación de la actuación y a la unificación de criterios en materia urbanística.
- Formación continua del personal de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro con la apertura de la Agenda Cl@ve para que los ciudadanos obtengan su certificado electrónico y por tanto puedan realizar sus trámites a través del Registro electrónico.

### 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 ha publicado 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.
- Dentro del ámbito de los alojamientos turísticos y la actuación en materia de accesibilidad, hay que destacar que se ha implementado la creación de 13 puestos que refuerzan la estructura administrativa para preservar las tareas de control necesarias ante la problemática que supone la implantación de esta clase de actividad especialmente en zonas de los distritos centrales.
- Paralelamente y con carácter general, la Agencia de Actividades en el 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, continúa apostando por los principios de **eficacia y eficiencia**. Todo lo anterior, sin 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.



## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

- Además, hay que añadir que el sistema de teletrabajo ha contribuido en la mejora de la prestación de los servicios públicos municipales que ofrece este Organismo del Ayuntamiento.

**La Gerente de la Agencia de Actividades**  
**Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora**



### Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMÁTICA AYUNTAMIENTO DE  
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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

El total de expedientes del sistema general de gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (en adelante SyRs) tratados en IAM como unidad gestora en el ejercicio 2022, según el informe estadístico aportado, ha sido de 1.182 expedientes, lo cual representa una disminución del 26,35% respecto de los registrados en 2021, que fueron 1.605.

La distribución por meses se expone en el cuadro que sigue, ordenados de mayor a menor:

MES/ 2022	Valor absoluto	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Valor absoluto mismo Mes de 2021
Junio	196	16,6%	16,6%	212
Septiembre	133	11,3%	27,8%	142
Octubre	115	9,7%	37,6%	91
Agosto	102	8,6%	46,2%	104
Mayo	101	8,5%	54,7%	184
Noviembre	98	8,3%	63,0%	102
Diciembre	95	8,0%	71,1%	98
Julio	94	8,0%	79,0%	148
Abril	79	6,7%	85,7%	151
Marzo	75	6,3%	92,0%	158
Enero	51	4,3%	96,4%	73
Febrero	43	3,6%	100,0%	142
TOTAL	1.182			1.605

Por los datos expuestos, se aprecia que los meses de enero, febrero, marzo y abril son de menos incidencia, concretamente entre el 3,6 y el 6,7%, con relación al conjunto y en comparación con el resto de los 8 meses del año, siendo el mes de junio el de mayor incidencia de reclamaciones (16,6%), situación que coincide con el total de registradas en 2021 para ese mismo mes.

De los servicios de tramitación electrónica el porcentaje de reclamaciones con valores más altos, según la codificación actual de submateria / categoría, corresponde a las siguientes operaciones:

SUBMATERIA: Sede Electrónica: Total 580 syrs, de las 1182, que representa el 49,07%.

De la cual extraemos para el siguiente **cuadro las CATEGORÍAS** más relevantes:

Categorías más relevantes en Submateria SEDE ELECTRONICA en 2022		
Categoría	Total Categoría	%
Formularios	119	10,07%
Sede Electrónica. Error de aplicación en tratamiento de datos o secuencia de operaciones	102	8,63%
Identificación electrónica sistemas públicos (Cl@ve, DNle,...). Problemas de uso	89	7,53%
Portal web. Interrupción general de Servicios (de sede electrónica y portal web)	82	6,94%
Servicio no disponible...	61	5,1%
Registro Electrónico. Fallo de funcionamiento general de Registro electrónico.	48	4,06%
Sistemas de pago: fallo de sistema de pago	11	0,93%
<b>TOTALES</b>	<b>512</b>	<b>43,32%</b>

El 30,4% del total general de reclamaciones syrs IAM (8,63% + 6,94% + 5,67% + 5,1% + 4,06% - resaltados en el cuadro anterior) corresponden a fallos, problemas técnicos por funcionalidad errónea o interrupción de disponibilidad de los servicios de tramitación electrónica.

Otro trámites a reseñar son aquellos que se refieren a la validación de datos de identificación personal (NIE, NIF, Consulta DGT, ...), direcciones postales, con mensaje de error de Distrito Postal erróneo o dirección incorrecta por la consignación de partículas o artículos en los nombres de vial, que ha afectado a formularios, especialmente en trámites de oposiciones, ubicación de locales en tramites SLIM y otros más atípicos tales como solicitudes de arbitraje, ubicación de incidencias en vía pública, etc.

Así mismo, es significativo el peso, con relación al total de reclamaciones recibidas en esta unidad gestora a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, de la

cantidad de solicitudes con referencia directa y explícita de las personas reclamantes a los servicios de entregas de notificaciones postales. Su tipificación y datos estadísticos son los siguientes:

Categoría global:

Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda. Total 276, 23,35%

SUBMATERIA en Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda Oficina Postal:  
Incidencias en Servicios de Oficina Postal. 258 (93,4% de la categoría.  
21,83% del Total general)

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022

Para la subsanación de deficiencias suscitadas por la gestión y el análisis de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registradas en 2022, se han ejecutado **durante el propio ejercicio** medidas, de las cuales, a continuación, se relacionan algunas de las más significativas a estos efectos:

- Simplificación de la infraestructura de las aplicaciones para la ciudadanía lo que mejora su estabilidad y simplifica la evolución futura de la plataforma de portales.
- Entrada en producción de la gestión de los tributos: Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) y Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA), proporcionando el marco adecuado para la gestión interna de estos, así como de la relación de la ciudadanía con la Agencia Tributaria de Madrid (ATM) desde la web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento.
- Proyectos de mejora de los procedimientos de autenticación de los ciudadanos en los portales municipales que la necesitan para quitar posibles barreras tecnológicas provocadas por tecnologías de difícil uso por un ciudadano medio, como por ejemplo es el uso de certificados digitales. Para ello se ha orientado la autenticación a sistemas ampliamente utilizados por otras administraciones y extendidos en la ciudadanía: Cl@ve Pin y Cl@ve permanente.
- Renovación del sistema de Registro para mejorar su usabilidad y resistencia a fallos.
- Renovación del sistema de solicitudes y mejorara de los formularios WFORMS.
- Actualización de los sistemas de archivo de documentos Documentum y S3. En ese sistema se apoyan el resto de los sistemas y aplicaciones que utilizan documentos en sus procesos, con firma electrónica o sin ella, por lo cual una mejora en su estabilidad y rendimiento ha incidido directamente en la de los sistemas que lo usan.

- Desarrollo e implantación de las necesidades derivadas de la nueva Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas.
- Nueva aplicación municipal integral para la reserva de actividades deportivas.
- Nuevos servicios población (EPob - Padrón Digital) en sede electrónica unido a la evolución tecnológica a un modelo nuevo de servicios de la plataforma de Padrón de habitantes.
- Mejoras técnicas y funcionales en Plataforma de Actividades Culturales (PLACT).
- Ampliación de 256 puntos WiFi en sedes del Ayuntamiento.
- Mejora en la conectividad de grandes sedes, tanto interna, facilitando el uso de WiFi, como a la red municipal.
- Aprobación de la nueva Política de Seguridad de la Información del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos, y actualización del Comité Municipal de Seguridad de la Información.
- Incorporación del Centro de Ciberseguridad a la Red Nacional de SOCs, iniciativa del Centro Criptológico Nacional (CCN), el 1 de agosto de 2022.

Las medidas mencionadas han sido planificadas y ejecutadas en el ámbito de la Cartera de Proyectos 2022 de IAM, cuya relación completa de 233 proyectos de ejecución en 2022 atiende según sus objetivos y categorías a distintos ámbitos de impacto de los servicios municipales:

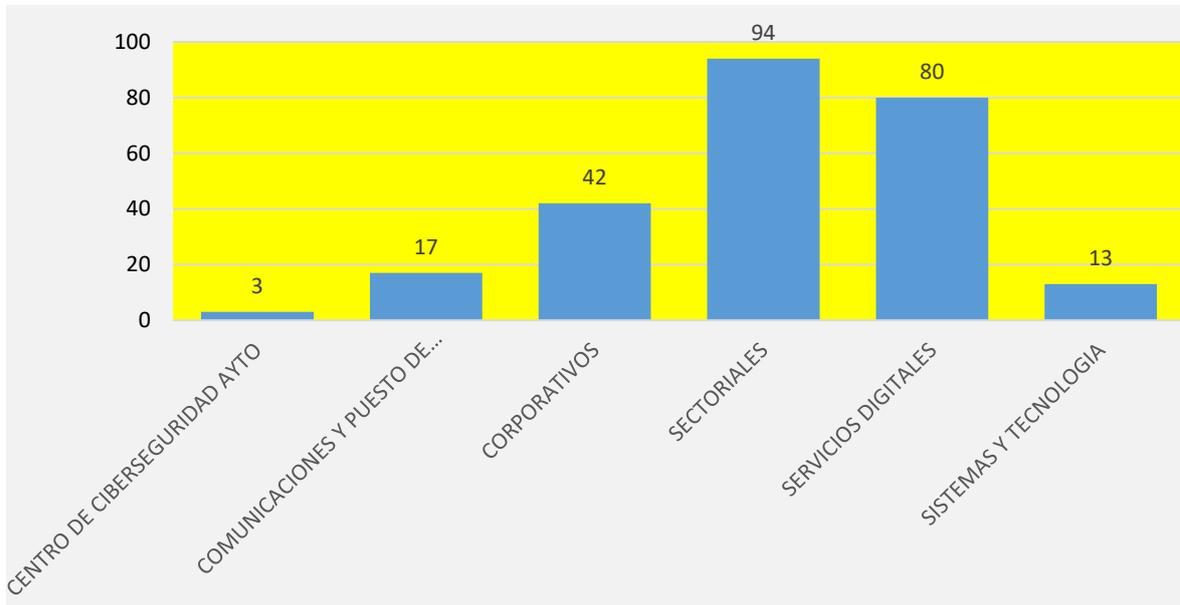
- **Ciudadanía:** la ejecución del proyecto tiene como fin mejorar y facilitar la relación de los ciudadanos con el Ayuntamiento, mediante mejoras en los servicios ofrecidos en los portales web municipales.
- **Sectoriales:** el proyecto está relacionado con competencias de un Área de Gobierno del Ayuntamiento, implantando mejoras en las aplicaciones de gestión de un área.
- **Transversales:** el proyecto está relacionado con competencias de varias Áreas de Gobierno del Ayuntamiento.
- **Infraestructura:** la finalidad del proyecto es ampliar, actualizar o mejorar los servicios ofrecidos por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid mediante mejoras en la arquitectura de los sistemas de información o en las infraestructuras dónde se ejecutan.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Con relación al cumplimiento de los planes en términos de actividad, señalar que, si bien la planificación inicial de la Cartera de Proyectos de IAM para 2022 contenía 233 proyectos, se han ejecutado 251, siendo su incidencia positiva en la mejora de los servicios de sede y tramitación electrónica que se aprecia en la disminución del número de reclamaciones registradas en el sistema general en, salvo una de las categorías, como se refleja en el cuadro comparativo.

Comparativo por Categorías más relevantes en Submateria SEDE ELECTRONICA.		
Categoría	Total Categoría 2022	Total Categoría 2021
Formularios	119	241
Sede Electrónica. Error de aplicación en tratamiento de datos o secuencia de operaciones	102	148
Identificación electrónica sistemas públicos (Cl@ve, DNle,...). Problemas de uso	89	119
Portal web. Interrupción general de Servicios (de sede electrónica y portal web)	82	81
Servicio no disponible...	61	184
Registro Electrónico. Fallo de funcionamiento general de Registro electrónico.	48	169
Sistemas de pago: fallo de sistema de pago	11	41
<b>TOTALES</b>	<b>512</b>	<b>983</b>

Para 2023, en IAM, hay una previsión de Cartera inicial de proyectos con un total de 249 cuya distribución por áreas tecnológicas se representa en el gráfico que sigue.



Las mejoras y ampliaciones de servicios se extenderán en mayor o menor medida, cualitativa y cuantitativamente, en las distintas áreas de gobierno del Ayuntamiento de Madrid.



# INFORME | 2022 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID

-----

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE MARIA MENESES CASTILLO - GERENTE  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/04/2023 09:05:22  
CSV : 13SIRBD9H4NSRJS5



13SIRBD9H4NSRJS5



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 2022, 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 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.

#### Información de Firmantes del Documento





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Los principales motivos por tipo de expediente que han determinado la presentación de SyR dirigidos a la Agencia para el Empleo han sido:

### 1.1.- Felicitaciones

A lo largo del ejercicio 2022 se han recibido 13 felicitaciones, 1 de ellas no admitida por no ser Sugerencias y Reclamaciones el medio adecuado para su tramitación. Los principales motivos han sido:

- Atención prestada por el personal adscrito a la oficina de registro ubicada en la sede central de la Agencia para el Empleo, Paseo de los Pontones 10.
- Calidad del personal docente en cursos y programas de formación y empleo.
- Calidad de los cursos de formación impartidos.
- Atención prestada por el personal de coordinación del Servicio de Formación.
- Calidad de la atención prestada por participantes de programas de formación y empleo en las Oficinas de línea Madrid.

### 1.2.- Sugerencias

A lo largo del ejercicio se han recibido un total de 4 sugerencias, 1 de ellas no admitida por no ser el sistema de Sugerencias y Reclamaciones el procedimiento correcto para su tramitación. Los 3 expedientes admitidos son solicitudes, no sugerencias, aunque han sido tramitadas como tales:

- Solicitud de cambio de teléfono de contacto en el expediente de un ciudadano.
- Solicitud de información sobre la situación de una oferta de empleo del Servicio de Intermediación.
- Solicitud de información sobre el procedimiento de inscripción online en las ofertas de empleo del Servicio de Intermediación.

### 1.3.- Reclamaciones

De las 46 reclamaciones recibidas, 11 no fueron admitidas por encontrarse duplicadas o no ser el sistema de sugerencias y reclamaciones el procedimiento correcto para su gestión.

Los motivos de las 35 reclamaciones admitidas fueron:

- Incidencia en la recepción de un correo electrónico que es subsanada.
- No disponibilidad de interprete de lenguaje de signos en los cursos presenciales de la Agencia para el Empleo. Se ofrece la posibilidad de realizar cursos online por disponer de apoyo para personas con problemas de audición.
- Trato discriminatorio en un programa de formación y empleo que, tras ser informado por la unidad responsable, se estimó como no procedente.
- Imposibilidad de acceso a una oferta de empleo.

#### Información de Firmantes del Documento





- Solicitud de información sobre el correo electrónico de la S.G. de Recursos Humanos. Se facilita el correo electrónico genérico de la mencionada Subdirección General.
- Retraso en el pago de la ayuda de estudios. Se ha revisado y mejorado el proceso de tramitación de las becas para reducir los tiempos de tramitación, habiéndose abonado en el año 2022 el 100% de dichas ayudas.
- Turno asignado a una participante de un programa de formación y empleo (la usuaria renuncia a su plaza antes de que sea posible el cambio de turno).
- No superar la preselección para ofertas de empleo del Servicio de Intermediación. Se explicaron las causas objetivas que motivaron su exclusión.
- No superar el proceso de selección de un programa de formación y empleo. Se explicaron las causas objetivas que motivan su exclusión.
- Error en importe pagado en nómina a una participante de un programa formación y empleo que no resultó posible subsanar en ese momento.
- Ruido por obras en el centro de formación Los Cármenes que no fue posible subsanar en ese momento.
- Solicitud de acreditación del perfil exigido para el acceso a un programa de formación y empleo, que fue debidamente atendida.
- Falta de información sobre las solicitudes de acceso a los cursos de formación y empleo. Se facilitó la información requerida.
- Tiempo de espera para acceder a una cita en la oficina de registro del Paseo de Pontones. Se facilitó la cita.
- Problemas de acceso a notificaciones online. Se procedió a su remisión.
- Solicitud de información sobre la inscripción online para cursos de formación y empleo y ofertas de empleo. Se facilitó la información solicitada.
- Retraso en la entrega de un justificante de la formación realizada. Se remitió el justificante.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Al objeto de ampliar y facilitar el acceso a la información sobre las solicitudes de acceso a los cursos de formación y empleo, se ha rediseñado la información en la página Web relativa a los cursos de formación, modernizándola y haciéndola más accesible y sencilla, se ha incluido información sobre los cursos en los "Tótem" ubicados en los distritos, así como en la página web del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo (MadridEsEconomía).

En 2023 se va a proceder a la evaluación, revisión y mejora del procedimiento de generación de justificantes de la formación que se prevé simplifique la solicitud y reduzca los tiempos de entrega.

Respecto del acceso a la información sobre la inscripción online en cursos de formación y empleo y ofertas de empleo, se va a implementar en 2023 un nuevo procedimiento de información sobre el estado de las solicitudes.

### Información de Firmantes del Documento





En 2023 se va a proceder a la revisión, evaluación y mejora del proceso de inscripción online en las ofertas de empleo del Servicio de Intermediación laboral, dando acceso a este trámite desde la Plataforma de servicios de empleo de la Agencia "SALTA".

Respecto de los programas de formación y empleo, en 2023 se va a proceder a trabajar en el diseño e implementación de un nuevo procedimiento de acogida de participantes que facilite toda la información necesaria sobre procedimientos, solicitud de información, personas de contacto, etc.

En cuanto al retraso en el pago de la ayuda de estudios, se revisó y mejoró el proceso de tramitación de las becas para reducir los tiempos de tramitación y su pago dentro del ejercicio en que se solicitaron. Se destaca que en 2022 se abonaron el 100% de las solicitudes presentadas con derecho a percepción.

Por último, en relación con la reclamación recibida referente a la no disponibilidad de interprete de lenguaje de signos en los cursos presenciales, la Agencia para el Empleo ha realizado un importante esfuerzo para mejorar la accesibilidad de sus cursos de formación, de tal manera que los edificios adscritos a la Agencia para el Empleo cuentan con bucles magnéticos portátiles para mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva, dado que amplifica el sonido mediante un sistema de sonido que transforma la señal de audio en un campo magnético que luego captan los audífonos dotados de posición "T" o prótesis auditivas (audífonos y/o implantes cocleares). Estos bucles pueden utilizarse tanto por parte de los servicios de formación como en la atención presencial de empleo de las agencias de zona. Por otro lado, existe la posibilidad de que el personal docente, en la formación presencial, utilice un amplificador de sonido y el alumnado unos cascos comunicantes con dicho amplificador para mejorar la audición de aquellos que lo necesiten. A su vez, aunque no resulta viable disponer de forma permanente de un/a intérprete de lenguaje de signos para los cursos presenciales, si el número de reclamaciones relativas a este tema o si el número de personas participantes en nuestros cursos presenciales con problemas auditivos así lo aconsejara, se estudiaría la contratación de este servicio específico o, en su caso, su solicitud a la Comunidad de Madrid.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Se ha evaluado el éxito de las medidas correctoras ejecutadas desde la Agencia para el Empleo durante el año 2022 atendiendo a 3 factores: tendencia en el número de reclamaciones recibidas, reclamaciones recibidas sobre el total de servicios y satisfacción de nuestros usuarios y usuarias con el servicio recibido.

Conforme al anterior planteamiento, se observa que el número de reclamaciones recibidas en 2022 ha sido un **65% inferior a las recibidas a lo largo del año 2021.**

En el año 2022, de los 131.938 servicios de orientación, intermediación y formación prestados a personas usuarias de la Agencia para el Empleo se han recibido 46 reclamaciones o, expresado de otra forma, **se han recibido reclamaciones del 0,03% del total de servicios prestados** desde la Agencia para el Empleo a la ciudadanía madrileña en 2022 (Fuente: Sistema de gestión de empleo ATLAS).

#### Información de Firmantes del Documento





Respecto del tercer factor considerado, se destaca que la **satisfacción** mostrada por las personas usuarias de los servicios de la Agencia para el Empleo en el año 2022 es **muy alta** (*Fuente: Carta de Servicios Agencia para el Empleo 2022*), 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: 8,4.
- Satisfacción respecto de los Programas de Formación y Empleo: 8,3.

*Firmado electrónicamente*

EL GERENTE DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO  
José María Meneses Castillo



Información de Firmantes del Documento



JOSE MARIA MENESES CASTILLO - GERENTE  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/04/2023 09:05:22  
CSV : 13SIRBD9H4NSRJ55



# INFORME | 2022 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:



**madrid**  
 **salud**



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](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid 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; 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.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (SyR) 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 la Unidades Gestora Madrid Salud (UGMS) permite a responsables municipales y ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios durante el año, 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 compromiso 5 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones según el cual **se analizan anualmente las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan recibido más de 10 al año**. Para ello, se elabora un informe en el que se detalla el análisis realizado y las acciones de mejora identificadas, aprobadas ya implantadas o para poner en marcha, con el fin de solucionar los problemas detectados.

Este informe aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis general de todas las SyR** recibidas en la Unidad Gestora Madrid Salud.
- **Análisis específico** de las tres submaterias que acumulan mayor volumen de SyR, y que constituyen los bloques de análisis Prevención y Promoción de la Salud, Salud Pública y Adicciones:
  - **Análisis de las SyR recibidas:** permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022.
  - **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
  - **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



## ANÁLISIS GENERAL DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD.

El Sistema SyR permite a la ciudadanía presentar tres tipos de solicitudes: **sugerencias**, **reclamaciones** y **felicitaciones**, que aportan información sobre la percepción, experiencias y expectativas que tiene respecto al modo de prestación y desarrollo de los servicios y actividades de Madrid Salud y así señalar áreas en las que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento e identificar aspectos que pudieran ser mejorados.



El análisis periódico de las SyR aporta información relevante sobre el funcionamiento de los servicios prestados por Madrid Salud y la satisfacción que la ciudadanía tiene con los mismos.

A través de este sistema también llegan **peticiones de información (PI)** que para esta Unidad Gestora son de gran importancia para conocer los intereses e inquietudes de la ciudadanía y la percepción que tienen de nuestra institución y, a su vez, son un instrumento eficaz para dar a conocer los servicios de Madrid Salud.



Este sistema en conjunto contribuye a fomentar la proximidad y participación ciudadana estableciendo un mecanismo de comunicación con retroalimentación recíproca.

La Sección de Atención a la Ciudadanía y Registro de Madrid Salud, actúa como Unidad Gestora del Sistema SyR en el Organismo Autónomo Madrid Salud.



17TJLJ88QNHSUVK

## ENTRADA

La mayoría de las solicitudes que se reciben en la UGMS han sido supervisadas y derivadas por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Subdirección General (S.G.) de Calidad y Evaluación, y una pequeña parte entra directamente en el momento de alta en la web si la persona que las redacta, en la clasificación del ciudadano, elige la opción 28-Colonias felinas.

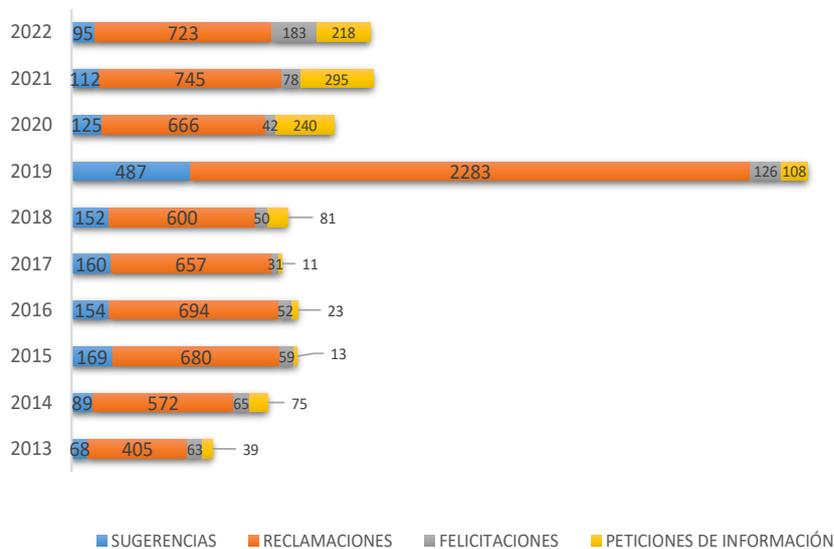
### Tipo de expediente

En el año 2022 se han gestionado 1.219 expedientes.

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
MADRID SALUD	Sugerencia	95
	Reclamación	723
	Felicitación	183
	Petición de Información*	218
	<b>Total</b>	<b>1.219</b>

A esta cifra habría que añadir los escritos que, una vez recibidos, se comprueba que no son competencia de Madrid Salud y se devuelven para reasignación; en muchas ocasiones este proceso implica la realización de consultas e incluso la petición de informes a las diferentes unidades hasta aclarar dónde deben ser asignadas para su tramitación.

N.º de solicitudes recibidas en la Unidad Gestora Madrid Salud\*



\*El incremento desproporcionado de expedientes del año 2019 estuvo motivado por dos movilizaciones ciudadanas promovidas a través de redes sociales para solicitar actuaciones de Madrid Salud en relación con colonias felinas y que implicaron la entrada masiva de unos 2.000 escritos.

### Información de Firmantes del Documento



En el Título III de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica<sup>1</sup>, se recoge el derecho de la ciudadanía a hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios y actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid a través de este sistema.

No obstante, y debido a la facilidad de tramitación que ofrece esta vía, también es utilizada para hacer llegar a Madrid Salud solicitudes con diverso contenido y solo una parte del total recibido se corresponde con lo que debe entrar por este medio.

Expedientes UG Madrid Salud 2022					
Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	18	37	40	95
	Reclamación	292	168	263	723
	Felicitación	0	180	3	183
	<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>385</b>	<b>306</b>	<b>1.001</b>
Petición de Información	Petición información	0	216	2	218
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>216</b>	<b>2</b>	<b>218</b>
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>601</b>	<b>308</b>	<b>1.219</b>

El 49% de los expedientes que han llegado este año a través del Sistema SyR son realmente sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información, el resto se trata de solicitudes para las que la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (Título III. Artículo 22.3) establece otro tipo de gestión:

*El Ayuntamiento de Madrid habilitará otros sistemas de gestión diferentes a las sugerencias y reclamaciones para la resolución de incidencias, avisos puntuales o demandas de servicio concretas.*

Por ello, y con el objetivo de obtener una información fiable y de calidad a partir de los datos aportados por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en esta Unidad Gestora se llevan a cabo dos acciones encaminadas a discriminar las SyR del resto de solicitudes que llegan por esta vía:

- **Derivación a Avisos Madrid** de todas las SyR cuyo contenido se corresponde con un aviso/denuncia por ratas o cucarachas. Son los expedientes que aparecen en las tablas de datos como **“Tramitadas por otro sistema”**.
- Elaboración de **protocolos de tramitación SyR**, en coordinación con la Subdirección General de Salud Pública y los departamentos implicados, para la correcta tramitación de las SyR cuyo contenido se refiere a avisos/denuncias por plaga de palomas, avisvas o mosquitos, insalubridad, incidencias en el agua de consumo o colonias felinas sin gestionar, y otras demandas de servicio.

Todas las SyR inadmitidas son derivadas al departamento correspondiente para que se ocupe de la tramitación de la incidencia comunicada y se contesta a la persona interesada informando de la gestión realizada

<sup>1</sup> aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019.



En años anteriores, además, se solicitaba el **cambio de tipo de procedimiento** para las sugerencias o reclamaciones cuyo contenido equivalía a una **petición de información**, pero este año se ha denegado, por lo que no hemos podido incluir esta acción de mejora.

### Evolución interanual por tipo de expediente

Tipo Expediente	2018	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2022 / 2021
Sugerencia	152	487	125	112	95	-15%
Reclamación	600	2.283	666	745	723	- 3%
Felicitación	50	126	42	78	183	+134%
Petición Información	81	108	240	295	218	-26%
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>3.004</b>	<b>1.073</b>	<b>1.230</b>	<b>1219</b>	<b>-0.89%</b>

Hay una disminución general en las sugerencias y reclamaciones, y especialmente en las peticiones de información que habían crecido considerablemente desde 2020, sobre todo en consultas relacionadas con la pandemia por COVID-19.

Es de destacar el protagonismo de las felicitaciones que se han incrementado un 134% respecto al año anterior.

Este crecimiento correlaciona, al igual que ocurrió en el año 2019, con la intervención realizada en coordinación con Gerencia y el Departamento de Evaluación Calidad y Sostenibilidad recordando la importancia de registrar en el sistema las felicitaciones que llegan a las diferentes unidades, en su mayoría a través de un correo electrónico.

### Canal de entrada

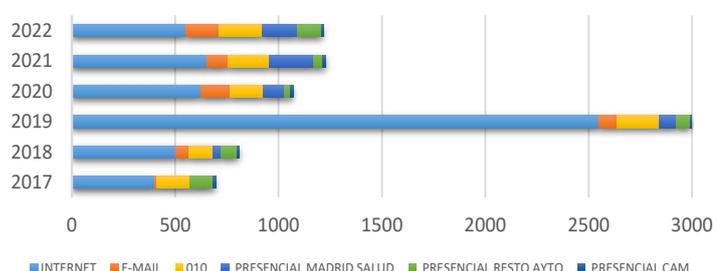
El canal preferido por la ciudadanía para realizar una SyR sigue siendo el telemático.

Unidad	Canal de entrada	Número Solicitudes	% Total
MADRID SALUD	Telemático	712	58,4%
	Teléfono 010	208	17%
	Presencial	296	24,3%
	Correo postal	3	0,3%
	<b>Total</b>	<b>1.219</b>	<b>100</b>

En detrimento del uso de internet, se ha producido un incremento de la entrada vía email, igualmente se ha incrementado el canal presencial.

Una cuarta parte de los expedientes son entregados presencialmente tanto en las dependencias de Madrid Salud como en otras Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

Canal de entrada SyR y Peticiones de información (n.º de solicitudes)



### Información de Firmantes del Documento



## CLASIFICACIÓN DE LAS SyR

### Materias y submaterias

Las principales unidades receptoras de SyR continúan siendo el Departamento de Control de Vectores (Plagas), el Departamento de Servicios Veterinarios (Protección Animal) y el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.

Las unidades dependientes de la S.G. de Salud Pública acumulan la entrada del mayor número de escritos que no se corresponden con el Sistema SyR. Todos los avisos por plagas de ratas y cucarachas se han derivado a Avisos Madrid, por lo que 310 expedientes aparecen como tramitados por otro sistema.

Y no se han admitido las SyR que estaban repetidas ni aquellas cuyo contenido era un aviso/denuncia o petición de servicios concretos; tampoco se han admitido las que tenían que ver con cuestiones relativas a competencias ajenas al Ayuntamiento de Madrid.

Materia	Submateria	Tramitada por otro sistema: Avisos Madrid	Contestada	No admitida	Total
Atención Ciudadana -	Registro presencial	0	3	0	3
	Otras dependencias municipales - RRHH	0	0	1	1
	Página Web	0	4	0	4
	SyR	0	3	0	3
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	0	384	8	392
	Salud Ambiental	0	10	10	20
	Plagas	310	58	192	560
	Protección Animal	0	65	88	153
	Seguridad Alimentaria	0	2	0	2
	Aguas consumo grifo	0	1	1	2
	Actividades analíticas	0	2	0	2
	Adicciones	0	38	2	40
	Expedientes sancionadores	0	16	6	22
Educación y Juventud	Actividades Educativas	0	1	0	1
Empleo	Promoción del Empleo	0	3	0	3
	Oposiciones y Concursos	0	11	0	11
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>601</b>	<b>308</b>	<b>1.219</b>

En este sentido, hay que subrayar que el **72%** de los expedientes que contienen **avisos** por ratas o cucarachas los cursa directamente la **ciudadanía** a través del canal SyR de internet o internet móvil y el **20,6%** son dados de alta en el Sistema SyR desde el Teléfono **010**.

En el caso de las solicitudes **no admitidas por no ser una SyR**, el **62%** entran a través de **internet** e internet móvil y el **28,57%** son dadas de alta por el Teléfono **010**.



Tramitada por otro sistema: Avisos Madrid	
Canal de Entrada	Número Solicitudes
Internet	116
<b>Teléfono 010</b>	<b>64</b>
CAM	4
Correo electrónico Departamento SyR	4
Correo electrónico Dependencia Municipal	1
OAC Barajas	1
OAC Fuencarral - El Pardo	1
Internet Móvil	108
Registro Municipal	11
<b>Total</b>	<b>310</b>

## Motivos de presentación

En el análisis de los motivos que dan lugar a la presentación de una SyR nos encontramos con la dificultad de la interpretación de las categorías utilizadas, que son las disponibles en PLATEA, y no siempre adecuadas a los servicios que presta Madrid Salud.

### Motivos de presentación: sugerencias

El principal motivo de las sugerencias tiene que ver con propuestas relativas a la ampliación de los talleres de relajación creativa y habilidades emocionales.

Motivo presentación SUGERENCIAS 2022	Número de expedientes
1.1. Instalaciones y equipamiento	1
1.2. Accesibilidad	1
2.1. Disponibilidad de personal	2
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio*	3
3.4. Organización – planificación	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
4.2. Falta de prestación del servicio	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	25
6. Normativa	1
9.2 Espacio público: Instalación	1
9.3 Espacio público: Retirada	2
<b>Total</b>	<b>39</b>

\*Incluye Procedimientos y plazos.

Evolución del n.º de sugerencias por principales motivos.



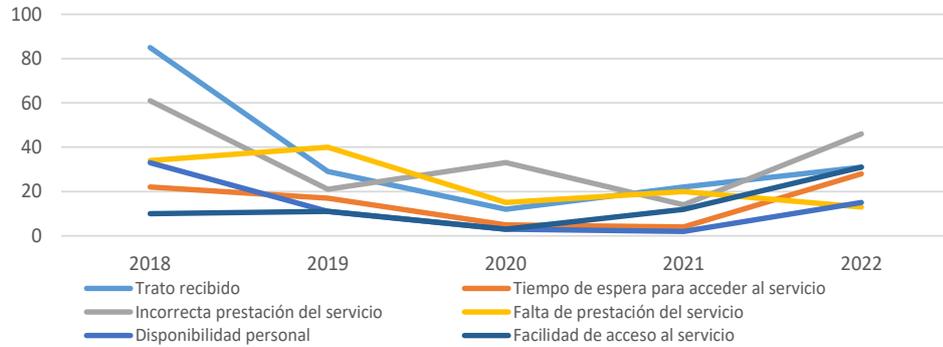
## Información de Firmantes del Documento



### Motivos de presentación: reclamaciones

El principal motivo de reclamación son los escritos relacionados con la prestación de servicios (falta de prestación del servicio o incorrecta prestación y trato recibido), con un total de 90 y que supone un incremento del 50% respecto al año anterior.

Evolución del n.º de reclamaciones por principales motivos.



Las reclamaciones por **trato inadecuado** también se han incrementado, pasando de las 22 que hubo el año anterior a las 31 actuales. Hay que tener en cuenta que, en el año 2020, con motivo de la pandemia COVID-19 se suspendió gran parte de la atención presencial.

Motivo presentación RECLAMACIONES 2022	Número de expedientes
1.1. Instalaciones y equipamiento	3
1.2. Accesibilidad	2
1.3. Barreras arquitectónicas	1
1.7. Mantenimiento y obras	1
2.1. Disponibilidad de personal	15
2.2. Trato recibido	31
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio*	28
3.3. Tiempo de atención	1
3.4. Organización – planificación	2
4.1. Facilidad de acceso al servicio**	31
4.2. Falta de prestación del servicio	13
4.3. Incorrecta prestación del servicio***	46
4.6. Disconformidad con la actividad	8
8. No resolución SYR previa	4
<b>Total</b>	<b>185</b>

\* Incluye Procedimientos y plazos.  
 \*\* Incluye Averías/problemas con las aplicaciones  
 \*\*\* Incluye Espacio público: retirada

Las barreras de acceso a los servicios por **disponibilidad de personal, tiempo de espera y otras dificultades** han sido otro motivo importante de reclamaciones, especialmente por las reclamaciones debidas a las dificultades para contactar telefónicamente con los centros (**facilidad de acceso al servicio**) tras la implantación de la telefonía mediante la aplicación Teams y las dificultades para conseguir cita mediante la aplicación de cita previa.

### Información de Firmantes del Documento



### Motivos de presentación: felicitaciones

Las felicitaciones que han llegado a Madrid Salud a través del Sistema SyR se han incrementado un 123% respecto al año anterior, y esencialmente hacen referencia al buen trato recibido y la calidad de la atención (eficiencia, disponibilidad de personal y conocimientos del personal).

Motivo presentación RECLAMACIONES 2022	Número de expedientes
1.1. Instalaciones y equipamiento	1
2.1. Disponibilidad de personal	11
2.2. Trato recibido	148
2.3. Conocimientos del personal	31
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	7
3.3. Tiempo de atención	2
3.4. Organización – planificación	1
5. Eficiencia	27
9.3 Espacio público: Retirada	2
<b>Total</b>	<b>230</b>

### Localización por Dependencia Municipal

Las sugerencias se dirigen fundamentalmente al CMSc Salamanca Retiro.

SUGERENCIAS 2022	Número Solicitudes
CMS Chamberí	1
<b>CMS Salamanca Retiro</b>	<b>18</b>
CMS Vicálvaro	1
CAD Vallecas	1
Centro de Protección Animal	7
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2
Salud Ambiental	1
Control de Vectores	5
Prevención de Riesgos Laborales	1
<b>Total</b>	<b>37</b>

Las dependencias que acumulan más de 10 reclamaciones son los CMSc de Hortaleza y Vicálvaro, el CAD Vallecas, el Centro de Protección Animal, el Departamento de Control de Vectores y el Centro de Salud Internacional.

### Información de Firmantes del Documento



RECLAMACIONES 2022	Número Solicitudes
CMS Arganzuela	3
CMS Carabanchel	4
CMS Chamberí	1
CMS Ciudad Lineal	3
CMS Fuencarral	3
<b>CMS Hortaleza</b>	<b>13</b>
CMS Latina	2
CMS Puente de Vallecas	1
CMS Salamanca Retiro	5
CMS San Blas	2
CMS Tetuán	1
CMS Usera	3
CMS Villa de Vallecas	1
<b>CMS Vicálvaro</b>	<b>11</b>
CMS Villaverde	1
CAD Arganzuela	1
CAD Hortaleza	1
CAD Latina	3
CAD Tetuán	4
<b>CAD Vallecas</b>	<b>11</b>
CAD Villaverde	1
<b>Centro de Protección Animal</b>	<b>29</b>
Centro de Salud Laboral de la Mujer	2
<b>Centro Madrid Salud Internacional</b>	<b>13</b>
Centro de diagnóstico Médico	3
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	3
Centro de Madrid Salud Joven	1
CCAD Cas de Campo	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2
Adicciones: Asistencia	1
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	3
<b>Control de Vectores</b>	<b>28</b>
Oficina Atención Ciudadanía	2
Centro Nocturno de Atención Básica Sociosanitaria	1
Unidad expedientes alcohol	3
ECODI (EQUIPO DE COORDINACIÓN DIGITAL)	1
<b>Total</b>	<b>168</b>

Los agradecimientos y **felicitaciones** se dirigen en su mayoría al CMSc Salamanca Retiro, al Centro de Salud Internacional y al Departamento de Control de Vectores.

Información de Firmantes del Documento



AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES 2022	Número Solicitudes
CMS Arganzuela	3
CMS Carabanchel	1
CMS Centro	1
CMS Chamberí	2
CMS Fuencarral	4
CMS Hortaleza	1
CMS Puente de Vallecas	8
<b>CMS Salamanca Retiro</b>	<b>25</b>
CMS Usera	9
CMS Villa de Vallecas	9
CMS Vicálvaro	6
CMS Villaverde	4
CAD Hortaleza	1
CAD San Blas	1
CAD Tetuán	1
CAD Vallecas	1
CAD Villaverde	1
Centro de Protección Animal	9
Centro de Salud Laboral de la Mujer	1
<b>Centro Madrid Salud Internacional</b>	<b>63</b>
Centro de diagnóstico Médico	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	5
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2
Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	1
<b>Control de Vectores</b>	<b>15</b>
Prevención de Riesgos Laborales	1
Oficina Atención Ciudadanía	3
Unidad expedientes alcohol	1
<b>Total</b>	<b>180</b>

### SyR relacionadas con la COVID-19

La situación de pandemia por COVID-19 y las medidas adoptadas para controlar su propagación generaron en el año 2020 la llegada de un número importante de expedientes. En el año 2021 se mantuvieron fundamentalmente las peticiones de información relacionadas con las campañas de vacunación y los certificados COVID.

Este han año, han disminuido mucho los expedientes de este tipo, continuando la vacunación y certificados COVID como motivos fundamentales.

Expedientes tramitados relacionados con la COVID-19

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	2020	2021	2022
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	42	1	0
	Reclamación	19	16	11
	Felicitación	2	15	13
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>32</b>	<b>24</b>
Petición de Información	Petición información	42	101	21
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>101</b>	<b>45</b>

### Información de Firmantes del Documento



## TRAMITACIÓN

### Estado de tramitación

El 100% de las SyR que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud se contesta.

En 96 ocasiones la respuesta, además de por correo electrónico, se ha remitido por **correo postal**.

Todas las SyR que se reciben en esta Unidad Gestora son remitidas a las personas responsables de la unidad mencionada en el escrito para que conozcan e investiguen el hecho que la motiva; se les solicita un informe en el que se explique lo ocurrido y se detalle la subsanación o las medidas correctoras adoptadas en caso necesario. Con este informe se elabora la contestación a la persona que reclama.

El seguimiento a lo largo del año de las SyR recibidas es una de las acciones que se propuso en Madrid Salud tras la autoevaluación CAF 2017, en concreto en el **Área de Mejora 11: Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios [ANEXO 1](#)**

Se acordó que a partir del año 2018, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC\_MS) se aportase trimestralmente información sobre el número de expedientes recibidos en cada Subdirección General, y los motivos de estos, con el objetivo de facilitar la identificación de las unidades con más de 10 reclamaciones al año y así favorecer la propuesta y/o implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad nº6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR).

Una vez finalizado el año se solicita a cada S.G. información sobre las medidas de mejora que han adoptado para incluirlas en este informe.

De todos los expedientes recibidos, el 51% no era una SyR ni una petición de información; 310 se remitieron a Avisos Madrid y 308 fueron inadmitidos.

De los expedientes no admitidos como SyR, el 93% contenían otro tipo de solicitudes que fueron remitidas a la unidad correspondiente y se contestó informando sobre los trámites realizados. El resto de SyR duplicadas, carentes de datos, etc. también fueron contestadas.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes inadmitidas
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1
		Reiterativa o repetitiva	1
		No es SYR	38
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	3
		Reiterativa o repetitiva	10
		No es SYR	249
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1
Felicitación	Reiterativa o repetitiva	3	
Petición de Información	Petición información	Reiterativa o repetitiva	2
<b>Total</b>			<b>308</b>

### Información de Firmantes del Documento



## Tiempos de tramitación

El tiempo de tramitación incluye la suma del tiempo que una SyR tarda en ser asignada a Madrid Salud (asignación) y el tiempo que transcurre entre la solicitud del informe a la unidad implicada, la recepción de este, y la elaboración de la respuesta (unidad resolutoria).

El tiempo de registro computa desde que la SyR es presentada hasta que se registra en PLATEA y está incluido en el tiempo de asignación.

Madrid Salud ha previsto en el Plan de Actuación para el año 2022 un tiempo medio de tramitación de 15 días, un compromiso mucho más exigente que los que marca la carta de Servicios del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid<sup>2</sup>,

**El tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 10,41 días naturales, 6,35 días desde que llega a Madrid Salud.**

Los tiempos de asignación casi se han duplicado en relación con el año anterior, lo que sumado a la demora en los tiempos de recepción de algunos informes y dificultades de cobertura de la plantilla habitual en la en la UGMS se ha traducido en un incremento de los tiempos totales de tramitación que, si bien se mantienen dentro del compromiso, han retrocedido a los valores previos a la puesta en marcha de las acciones de mejora iniciadas en 2018.

Tiempos medios de tramitación de una SyR en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



El 78,55% de las SyR se ha contestado antes de 15 días tras su presentación, el 14,5% antes de los 30 días y en el 7% la respuesta se ha alargado hasta un máximo de 60 días.

% SyR contestadas antes de 15 y 30 días.



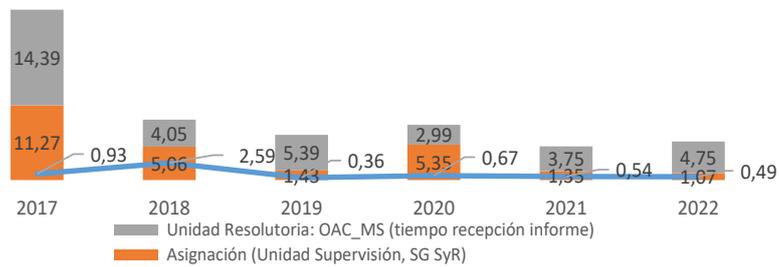
<sup>2</sup> Compromiso de Calidad 1 carta de Servicios SyR Ayuntamiento Madrid: Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.



En las **Peticiones de Información** el tiempo medio de tramitación ha sido de **5,82 días naturales**, **4,75 días desde que llega a Madrid Salud**. El 77,3% se ha contestado antes de 7 días, el 8,7 antes de 15 y el 11,6% antes de 30 días, en el 2,4% la contestación se ha alargado hasta un máximo de 52 días.

Una parte importante se han contestado directamente desde la Unidad Gestora, al referirse a temas genéricos relacionados con la COVID-19, SERMAS, o cuestiones sobre las que se dispone de información en esta UG o están disponibles en la web de Madrid Salud, además ha funcionado muy bien la coordinación con el Departamento de Atención a la Ciudadanía de la S.G. de Atención a la Ciudadanía (Área de Gobierno de Vicealcaldía) encargados de asignar a Madrid Salud las peticiones de información que damos de alta en esta Sección, con lo que se han conseguido mantener buenos tiempos medios de respuesta.

Tiempos medios de tramitación de una PI en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



### Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

La mayoría de las SyR han generado una actuación posterior. En un 11% no es posible lo que solicita o se tendrá en cuenta en un futuro, son peticiones o propuestas de nuevos servicios. En el resto se ha comprobado la incidencia y se ha tratado de subsanar.

Motivos de terminación de las SyR Unidad Gestora Madrid Salud



### Información de Firmantes del Documento

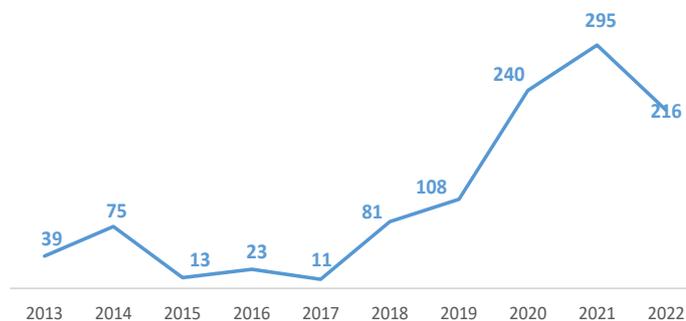


Las **felicitaciones** se han trasladado a las unidades y personas aludidas, y se han enviado 86 expedientes a la S.G. de Recursos Humanos de Madrid Salud en cumplimiento del Artículo 25.5 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica:

*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.*

Las **peticiones de información** relacionadas con los servicios prestados por Madrid Salud han disminuido un 27% respecto al año anterior, ya que en los dos últimos años se habían visto muy incrementadas por las necesidades de información de la ciudadanía en relación con la situación de pandemia por COVID-19.

Evolución interanual del número de PI recibidas en la unidad Gestora Madrid Salud.



Los temas por los que se ha interesado la ciudadanía están relacionados con

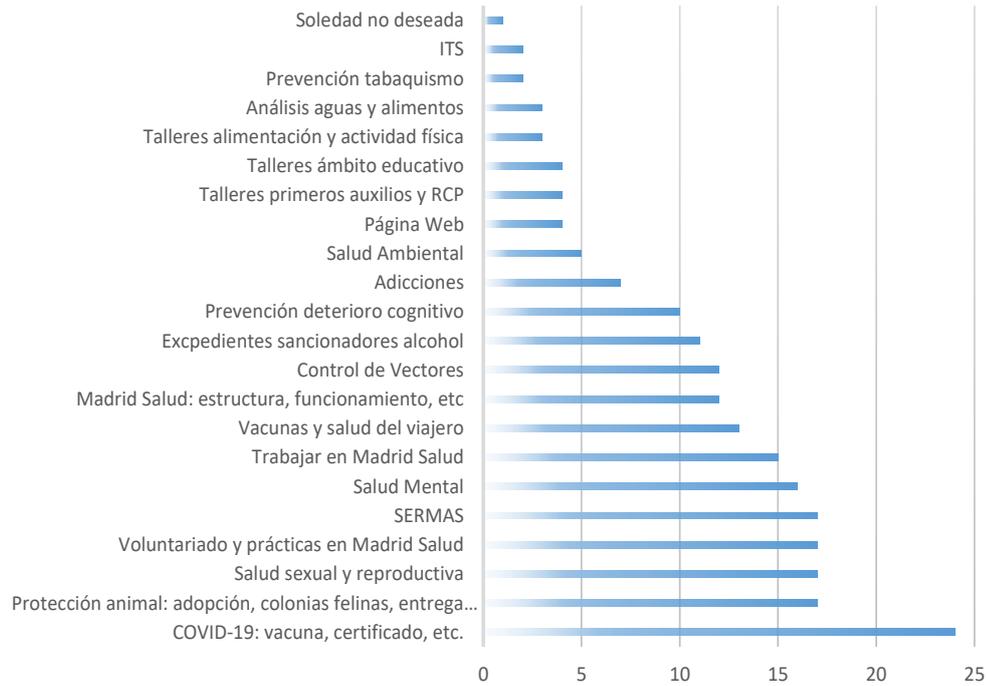
- Adicciones.
- Control de Vectores: chinches en domicilio, medida ante la proliferación de palomas en espacios comunes, actuación ante alimentadores de palomas en vía pública, ratas en espacios públicos.
- Prevención y Promoción de la Salud: procedimiento para pedir una cita e información sobre CMSc, talleres de educación para la salud en centros educativos, deterioro cognitivo, servicios de ginecología, planificación familiar, salud mental, vacunación VPH, pruebas de ITS y VIH, talleres alimentación y actividad física, programa para dejar de fumar.
- Protección animal: gestión de colonias felinas, esterilización y carné alimentador, entrega y adopción de animales en CPA, voluntariado, maltrato animal.
- Recursos Humanos: publicaciones y convocatorias de plazas para trabajar en Madrid Salud, prácticas en Madrid Salud.
- Inspección Central y Laboratorio Salud Pública: análisis del agua del grifo y alimentos.
- Salud Pública: calidad del aire, amianto.
- Servicios Administrativos: expedientes sancionadores por consumo de alcohol en vía pública (tramitación, estado multa).
- COVID-19: vacuna, certificado, test PCR.



- Vacunación y salud del viajero.
- Realización de prácticas y voluntariado en Madrid Salud. acceso a puestos de trabajo en Madrid Salud.

También se han contestado peticiones de información relativas al SERMAS sobre problemas con citas, tarjeta sanitaria, atención telefónica y otros asuntos sobre los que se les informaba de la diferencia entre Madrid Salud y Salud Madrid y se les facilitaba la dirección a la que deben dirigirse.

¿Qué temas han interesado a la ciudadanía en 2022?



Información de Firmantes del Documento



## ANÁLISIS ESPECÍFICO

En este apartado se va a realizar el análisis específico de las submaterias que acumulan más de 10 expedientes, según los bloques de análisis establecidos.

SALUD	
BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Prevención y promoción de la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención y promoción de la salud</li> </ul>
Salud pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plagas</li> <li>Aguas consumo grifo</li> <li>Protección animal</li> <li>Salud ambiental</li> <li>Seguridad alimentaria</li> </ul>
Adicciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adicciones</li> </ul>

### PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.

#### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud de Madrid Salud, dependiente del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, del Ayuntamiento de Madrid tiene como misión mejorar la salud de la ciudadanía de Madrid a través de intervenciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y se materializan en actividades que se desarrollan coordinadamente a nivel interinstitucional y de redes sociales.

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).

PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD 2022				
Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	22	0	22
	Reclamación	78	5	83
	Felicitación	145	2	147
	<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>7</b>	<b>252</b>

Se han recibido 252 expedientes relacionados con Prevención y Promoción de la Salud, de ellas no se han admitido 7 por estar duplicadas. Todas las SyR que no fueron admitidas se han contestado desde la UGMS informando de este hecho.

Es de destacar que el **59% de los expedientes recibidos han sido felicitaciones**, y que el 9% estaban relacionados con la COVID-19, un 66% menos que el año anterior.



Submatéria	Tipo Expediente	Categoría Unidad (Actual)	Contestada
Prevención y Promoción de la Salud	Sugerencia	Prevención y Promoción - Programas de Salud	21
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	1
		<b>Total</b>	<b>22</b>
	Reclamación	Prevención y Promoción - Programas de Salud	53
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	15
		Covid-19	10
		<b>Total</b>	<b>78</b>
	Felicitación	Prevención y Promoción - Programas de Salud	111
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	21
		Covid-19	13
		<b>Total</b>	<b>145</b>
	<b>Total</b>		<b>245</b>

Las reclamaciones recibidas se distribuyen entre diferentes centros, siendo tres los centros que han recibido un número superior a diez reclamaciones, el CMSc Vicalvaro, el CMSc Hortaleza y Centro de Salud Internacional (CSI).

Dependencia Municipal	Motivo RECLAMACIÓN 2022	Número solicitudes
CMS Arganzuela	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	2
	4.2. Falta de prestación del servicio /4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	2
	4.2. Falta de prestación del servicio /4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
CMS Chamberí	1.2. Accesibilidad	1
CMS Ciudad Lineal	4.1. Facilidad de acceso al servicio	2
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
CMS Fuencarral	2.2. Trato recibido	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	2
CMS Hortaleza	2.1. Disponibilidad de personal	4
	2.2. Trato recibido	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	3
	4.1. Facilidad de acceso al servicio1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones /	5
CMS Latina	4.6. Disconformidad con la actividad	2
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
CMS Puente de Vallecas	2.2. Trato recibido	1
	2.2. Trato recibido	1
CMS Salamanca Retiro	1.3. Barreras arquitectónicas	1
	2.2. Trato recibido	3
CMS San Blas	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	2.2. Trato recibido	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
CMS Tetuán	4.2. Falta de prestación del servicio /4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
	2.2. Trato recibido	1
CMS Usera	2.2. Trato recibido	1
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
CMS Villa de Vallecas	2.2. Trato recibido	2
CMS Villa de Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	1
<b>Dependencia Municipal</b>	<b>Motivo RECLAMACIÓN 2022</b>	<b>Número solicitudes</b>

19

#### Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/verificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
 CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



CMS Vicálvaro	1.2. Accesibilidad	1
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	6
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	4.6. Disconformidad con la actividad	1
CMS Villaverde	2.2. Trato recibido	1
Centro Madrid Salud Internacional	2.1. Disponibilidad de personal	3
	2.2. Trato recibido	3
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio/ 3.5. Procedimientos y plazos	6
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
Centro de diagnóstico Médico	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
	2.1. Disponibilidad de personal	2
	2.2. Trato recibido	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	2.2. Trato recibido	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
Centro de Madrid Salud Joven	4.6. Disconformidad con la actividad	1
Servicio de Prevención. y Promoción. de la Salud	3.4. Organización – planificación/ 4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
<b>Total</b>		<b>87</b>

Una parte importante de las reclamaciones, según la S.G., estaría relacionada directa o indirectamente con falta de personal, lo que lleva a que se presenten reclamaciones por demora en las citaciones, anulación de citas (en ambos casos falta de profesionales sanitarios), dificultad para contactar con los centros (falta de personal de recepción).

Otro número importante de reclamaciones tiene que ver con los cambios en el sistema de telefonía a través de TEAMS, que provocaba constantes quejas de personas que, según manifiestan en sus escritos, no conseguían ser atendidas.

El aumento de actividad de vacunación también ha provocado algunas quejas en momentos puntuales en los que ha habido una gran demanda que no podía ser absorbida por nuestros recursos. Han sido situaciones muy breves y coincidiendo con los inicios de las campañas (gripe) o con la aplicación de nuevos criterios (COVID-19).

Las sugerencias se concentran básicamente el CMSc Salamanca Retiro.

Dependencia Municipal	Motivo SUGERENCIA 2022	Número solicitudes
CMS Chamberí	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
CMS Salamanca Retiro	4.4. Solicitud nuevo servicio	18
CMS Vicálvaro	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
	6. Normativa	1
<b>Total</b>		<b>22</b>

#### Información de Firmantes del Documento



Frente a estas situaciones excepcionales, el aumento en la actividad vacunal ha dado como resultado muchas felicitaciones por parte de la ciudadanía. El CSI es a su vez el destinatario de un mayor número de felicitaciones, seguido en número por el CMSc Salamanca Retiro.

Dependencia Municipal	Motivo FELICITACIÓN 2022	Número solicitudes
CMS Arganzuela	2.1. Disponibilidad de personal	2
	2.2. Trato recibido	3
CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	1
CMS Centro	2.2. Trato recibido	1
CMS Chamberí	2.2. Trato recibido	2
	2.3. Conocimientos del personal	1
CMS Fuencarral	2.2. Trato recibido	3
CMS Hortaleza	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
CMS Puente de Vallecas	2.2. Trato recibido	7
	5. Eficiencia	1
CMS Salamanca Retiro	2.2. Trato recibido	14
	2.3. Conocimientos del personal	16
	5. Eficiencia	5
CMS Usera	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	9
CMS Villa de Vallecas	2.2. Trato recibido	9
CMS Vicálvaro	2.2. Trato recibido	6
	2.3. Conocimientos del personal	2
	5. Eficiencia	1
CMS Villaverde	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
	2.2. Trato recibido	4
Centro Madrid Salud Internacional	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	60
	2.3. Conocimientos del personal	4
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	2
	5. Eficiencia	7
Centro de Diagnóstico Médico	2.2. Trato recibido	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2.2. Trato recibido	3
	2.3. Conocimientos del personal	2
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2.2. Trato recibido	1
	2.3. Conocimientos del personal	1
	5. Eficiencia	1
Prevención de Riesgos Laborales	2.2. Trato recibido	1
	5. Eficiencia	1
<b>Total</b>		<b>178</b>

Analizando los motivos de terminación vemos que en un 11,83% de los escritos recibidos la actuación había sido correcta o el hecho que motivó la reclamación no se pudo constatar, un 8% motivaron una actuación posterior y en el 13,88% no es posible lo que solicita.

Información de Firmantes del Documento

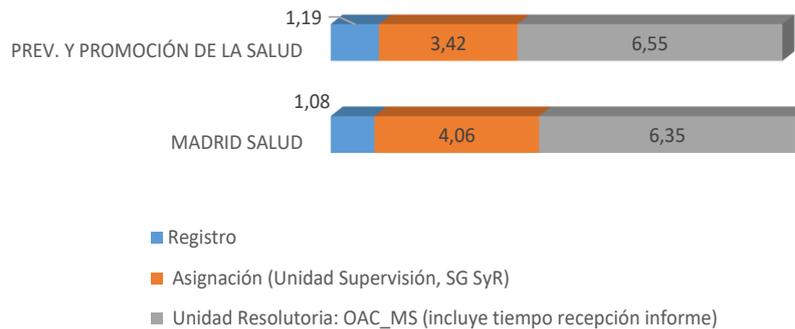


Motivos de terminación de las SyR



Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Prevención y Promoción de la Salud han sido de 8,07 días hábiles, 9,98 días naturales; un tiempo ligeramente inferior a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



Sí distinguimos el tipo de expediente, vemos que las reclamaciones se han contestado en una media de 19,26 días. El tiempo medio total resulta mucho más bajo debido al gran número de felicitaciones que son contestadas el mismo día que llegan desde la Unidad Gestora.

Tipo Expediente	Media Tiempo en Registro	Media Tiempo Asignación	Media Tiempo en Unidad Resolutoria	Media de Días Hábiles Tramitación	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia	0,38	3,15	15,05	15,17	18,20
Reclamación	0,87	4,02	15,25	16,31	19,26
Felicitación	1,48	3,15	0,53	2,50	3,68
<b>Total</b>	<b>1,19</b>	<b>3,42</b>	<b>6,55</b>	<b>8,07</b>	<b>9,98</b>

Información de Firmantes del Documento



El 59,35% de los expedientes se han tramitado en menos de 5 días, son fundamentalmente escritos que se contestan directamente desde la Unidad Gestora, el 13,41% se ha contestado entre 6 y 15 días, el 18,7% entre 16 y 30 días. El 6% (15 expedientes) se ha contestado entre 31 y 45 días y el 2,8% (7 expedientes) entre 47 y 60 días.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

### CMSc HORTALEZA: 15 reclamaciones recibidas durante el año 2022.

- Del total, 6 son debidas a la **falta de ginecólogo** en el centro, circunstancia producida por la jubilación anticipada del profesional único de esta categoría, con el que contaba el Centro.

Para paliar la situación y con la finalidad de disminuir los inconvenientes que se podrían producir entre las usuarias de este servicio, se ha procedido a **trasladar a una ginecóloga de otro de nuestros centros dos días a la semana**.

Esta medida es temporal, e insuficiente y la medida que ya se tomó en 2022 y para 2023 es la petición hecha desde el Servicio para que se proceda a cubrir la vacante dejada por el profesional anteriormente citado.

- Otras 7 reclamaciones hacen referencia a **dificultades para contactar con el centro**. Esta problemática se ha incrementado desde el cambio de telefonía en el Ayuntamiento de Madrid, siendo sustituida desde 2022 por telefonía en Microsoft Teams, lo que ha derivado en algunas incidencias técnicas, y la acumulación de llamadas en cola que provocaban en los usuarios, la impresión de que no se atendía el teléfono como anteriormente.

Ante la creciente llegada de reclamaciones relacionadas con este tema, se procedió desde IAM a establecer de nuevo una forma de telefonía tradicional complementaria a la aplicación TEAMS, ya que los problemas trasladados desde el propio centro, una vez estudiados, no presentaban solución si se mantenía como única vía de comunicación la nueva aplicación TEAMS.

Por otro lado, se ha trabajado ante la nueva situación, reforzando la utilización de comunicación a través del correo electrónico del propio centro.

- Las 2 reclamaciones restantes corresponden a 2 situaciones aisladas y por ello ya se solventaron en su momento.

### CMSc SALAMANCA-RETIRO: 18 Sugerencias relacionadas con la ampliación de los talleres de relajación creativa (bienestar emocional). No manifiestan deficiencias a subsanar.

Aparte de constatar la valoración positiva que hacen las personas que han recibido este taller, con los recursos humanos de los que se dispone en el centro no está prevista la ampliación de estos talleres.



Las profesionales que los llevan a cabo tienen otras muchas atribuciones igual de importantes y necesarias para otros grupos de personas que viven en Madrid, lo que limita el tiempo que puede dedicar a estos grupos sin entrar en conflicto con sus otras actividades.

Estos talleres forman parte del Programa de Promoción de Salud Mental cuyo objetivo es promover el bienestar emocional de la población madrileña y la prevención de sus principales problemas de salud mental, con independencia de su edad, y se desarrolla a través de:

- 1.- Valoración, orientación, apoyo y asesoramiento psicológico individual. En los casos en los que se detecta enfermedad mental se procede a su derivación al centro de salud correspondiente.
- 2.- Actuaciones grupales en torno a talleres para la promoción de la salud mental y el bienestar emocional.
- 3.- Actividades comunitarias, incluido el asesoramiento a agentes de salud, colectivos profesionales u otras entidades, labor fundamental para aumentar la capacidad de detección e intervención en esta situación.

En 2023 se van a seguir realizando diversos talleres para la promoción de la salud mental, como el taller de bienestar emocional, el taller de ansiedad y estrés o el taller de acompañamiento en el duelo, cuyo objetivo es prevenir el duelo complicado junto con la patología a la que suele dar lugar.

#### CMSc VICÁLVARO: 11 reclamaciones.

- De ellas, 6 tienen un motivo común por **trato recibido** por parte de un profesional (ginecología)

Se le notificó al profesional señalando el malestar provocado a las usuarias y se le advirtió para que mejorara su estilo de comunicación en consulta. No hay medidas previstas para 2023 puesto que ya se ha jubilado.

- Las 5 reclamaciones restantes se refieren a diferentes motivos puntuales que no tienen entidad suficiente para iniciar medidas, ya que, o carecían de fundamento (la reclamación por no ser vacunada al no responder a los criterios indicados por la Comunidad de Madrid), o son debidas a situaciones puntuales a las que se ha dado solución.

#### CENTRO DE SALUD INTERNACIONAL: 15 reclamaciones.

- La mayoría, 11, fueron por demora en el tiempo de acceso al servicio, es decir por **no disponibilidad de citas libres** para ser vistas las personas antes de partir a su viaje. Esta situación fue debida a **falta de personal médico** por una baja de larga duración y por una jubilación, y fue subsanada parcialmente, mediante la contratación de otro facultativo en el mes de septiembre.

La escasez de personal y las situaciones sobrevenidas que puedan agudizar esta situación durante 2023 pueden dar lugar a que estas reclamaciones se repitan.



- Una reclamación hace referencia al trato recibido: se procedió a hablar con la persona a la que alude la reclamación y de mutua acuerdo, desde el Servicio se decidió su traslado a un destino más adecuado a sus características personales.

Las tres restantes realmente no corresponden a funcionamiento deficiente del servicio y por tanto no requirieron de medida alguna.

De cara al 2023, se ha introducido un nuevo compromiso en nuestra carta de Servicios:

*“Se atenderán al menos el 25% de las solicitudes de cita presencial para vacunación recibidas en el buzón [msconsultadelviajero@madrid.es](mailto:msconsultadelviajero@madrid.es) valoradas por los médicos del Centro de Salud Internacional como viajes urgentes\* que precisan vacunación antes de fecha prevista de inicio del viaje. El resto será citado por la vía ordinaria.”*

*\*Criterios de viaje urgente incluirá: la necesidad de vacunación de fiebre amarilla, los 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 médicos CSI y sometidas a priorización según su riesgo.*

*El tipo de viaje y la fecha de partida deberán ser debidamente demostrados.*

### **APLICACIÓN CITA PREVIA PARA VACUNACIÓN COVID**

En relación con la reclamación sobre la información para la vacunación COVID en menores de 12 años:

- Se ha facilitado nueva información a las personas que trabajan en el 010.
- Se ha modificado la información que aparece en la aplicación de autocita vacunas informando de cómo proceder para vacunación de menores de 12 años.

### **DIFICULTADES PARA CONTACTAR CON LOS CENTROS derivadas de la utilización de la aplicación Teams para telefonía**

El IAM ha vuelto a instalar teléfonos fijos CISCO en los centros, que han permitido volver a una mejor gestión en el contacto con la ciudadanía.

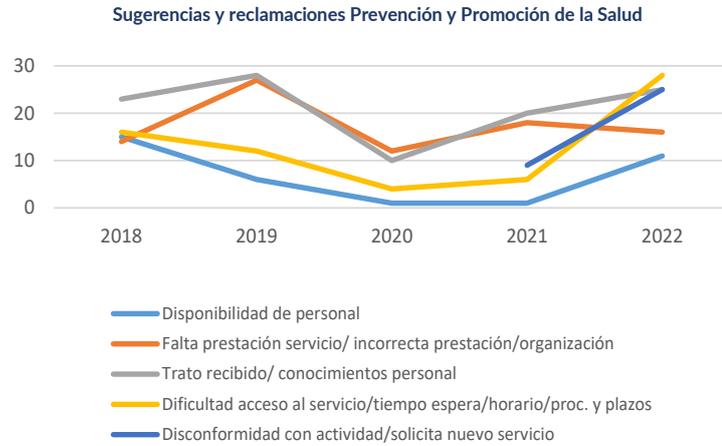
### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

El año pasado, la medida propuesta por las 3 reclamaciones recibidas en el CSI con motivo del trato recibido fue abordar el tema con la persona aludida, y trasladarla a un destino más adecuado a sus características personales.”

Esta medida ha resultado efectiva a la vista de los motivos de las reclamaciones y felicitaciones recibidas en el año 2022:



En las siguientes gráficas y tablas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en Prevención y Promoción en los últimos años:



Motivo RECLAMACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	2	0	1	2	0
1.2. Accesibilidad	1	0	1	0	2
1.3. Barreras arquitectónicas	0	3	0	0	1
1.6. Limpieza	0	0	0	1	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	0	1	0
1.9. Material	3	0	1	1	0
2.1. Disponibilidad de personal	15	6	1	1	11
2.2. Trato recibido	12	14	8	18	25
2.3. Conocimientos del personal	2	12	1	2	0
3.1. Horarios de atención	2	0	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	3	0	2	1	13
3.4. Organización – planificación	2	1	3	1	1
3.5. Procedimientos y plazos	1	2	0	0	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio*	8	9	2	9	14
4.2. Falta de prestación del servicio	7	11	6	10	6
4.3. Incorrecta prestación del servicio	6	2	6	6	9
4.4. Solicitud nuevo servicio	2	1	3	1	0
4.6. Disconformidad con la actividad	0	0	1	5	4
5. Eficiencia	0	1	0	0	0
7. Protección de Datos	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	<b>87</b>

\*Incluye Averías / Problemas con las aplicaciones



Información de Firmantes del Documento



Motivo FELICITACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	0	0	0	1
1.2. Accesibilidad	0	0	0	1	0
2.1. Disponibilidad de personal	0	2	1	3	6
2.2. Trato recibido	22	31	24	48	126
2.3. Conocimientos del personal	4	11	0	7	26
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	1	0	0	2
3.3. Tiempo de atención	0	0	1	0	0
3.4. Organización – planificación	0	5	6	1	0
5. Eficiencia	4	5	3	3	17
6. Normativa	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>63</b>	<b>177</b>

Motivo SUGERENCIAS PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	2	0	0	0
1.4. Confidencialidad	0	0	0	1	0
1.2. Accesibilidad	1	0	0	0	0
1.5 Seguridad	0	0	1	1	0
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	0	1	0	0
1.9. Material	0	0	2	1	0
1.10. Impresos	0	0	1	1	0
2.1. Disponibilidad de personal	3	1	0	0	0
2.2. Trato recibido	1	0	0	2	0
2.3. Conocimientos del personal	1	1	0	0	0
3.1. Horarios de atención	3	0	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	1	0	1
3.4. Organización – planificación	0	0	1	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	1	0	0	0
4.2. Falta de prestación del servicio	1	12	0	1	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	0	2	0	0	0
4.4. Solicitud nuevo servicio	6	8	6	1	21
4.5. Tasas y precio del servicio	0	1	0	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	0	0	0	0	0
6. Normativa	0	0	2	0	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>23</b>



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
 CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



## SALUD PÚBLICA

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Se han recibido 699 expedientes relacionados con Salud Pública, el 44,3% se derivó a la aplicación Avisos Madrid y el 41,5% no fueron admitidas. Tan solo el 14,2% de los expedientes recibidos son SyR.

Submateria	Tramitada por otro sistema*	Contestada	No admitida	Total
Salud Ambiental	-	4	10	14
Plagas	310	48	192	550
Protección animal	-	46	88	134
Seguridad Alimentaria	-	0	0	0
Aguas de consumo de grifo	-	1	0	1
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>99</b>	<b>290</b>	<b>699</b>

\*Derivadas a la aplicación Avisos Madrid SIC-MINT.

De los 290 expedientes que no se admitieron como SyR, 4 no se pudieron tramitar por carecer de datos o contenido mínimo, y 8 expedientes estaban repetidos. El 96% restante eran avisos, denuncias o solicitudes de servicios.

Todas las SyR fueron contestadas informando sobre la tramitación realizada.

Submateria	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Salud Ambiental	Sugerencia	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1
		No es SYR	2
	Reclamación	No es SYR	7
Plagas	Sugerencia	No es SYR	26
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	2
		Reiterativa o repetitiva	2
		No es SYR	161
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1
Protección animal	Sugerencia	Reiterativa o repetitiva	1
		No es SYR	10
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	1
		Reiterativa o repetitiva	5
		No es SYR	71
<b>Total</b>			<b>290</b>

Salud Pública acumula el mayor número de expedientes que entran a través del Sistema SyR y realmente no son ni sugerencias ni reclamaciones, por este motivo en el año 2019 se pusieron en marcha protocolos de tramitación para delimitar las actuaciones con los expedientes que solicitan algún tipo de servicio y entran por esta vía.

Este año se ha reforzado esta actuación con la inadmisión de los expedientes que comunican incidencias relacionadas con colonias felinas, procedimiento para el que existe un protocolo específico.

28

#### Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



<https://sede.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/ContenidosBasicos/Ficheros/ImpresosSalud/Instrucciones-quejas-o-incidencias-gatos-urb.pdf>

De las verdaderas SyR contestadas, el 13,1% son sugerencias, el 60,6% reclamaciones y el 26,3% felicitaciones.

Tipo Expediente	Submateria	Número de expedientes
Sugerencia	Salud Ambiental	1
	Plagas	5
	Protección animal	7
	<b>Total</b>	<b>13</b>
Reclamación	Salud Ambiental	3
	Plagas	28
	Protección animal	29
	<b>Total</b>	<b>60</b>
Felicitación	Plagas	15
	Protección animal	10
	Aguas de consumo de grifo	1
	<b>Total</b>	<b>26</b>
<b>Total</b>		<b>99</b>

El mayor número de reclamaciones y sugerencias tienen que ver con el Departamento de Servicios Veterinarios y con el Departamento de Control de Vectores, por ello se va a dedicar un apartado específico a cada una de estas submaterias.

### Departamento de Control de Vectores.

#### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

El Departamento de Control de Vectores gestiona diferentes programas relacionados con la gestión (prevención y control) de plagas y de vectores en la ciudad. Algunas de las actuaciones derivadas de esos programas (como incidencias comunicadas por avisas o abejas en espacios públicos exteriores) solamente plantean o requieren actuaciones finalistas de atención del aviso. Sin embargo, la mayoría de los programas de gestión de plagas requieren actuaciones en un doble enfoque:

- Actuaciones planificadas o “preventivas”, realizadas de manera independiente o ajena a avisos ciudadanos, quejas o reclamaciones.
- Trabajos de ATENCIÓN DE AVISOS y/o SUGERENCIAS O RECLAMACIONES. En este caso, y en función del tipo de plaga (programa interesado), 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.



Dependencia Municipal	Tipo Expediente	Contestada
Departamento Control de Vectores	Sugerencia	5
	Reclamación	28
	Felicitación	15
<b>Total</b>		<b>48</b>

En el año 2022 se han recibido a través del Sistema SyR 48 escritos, de ellos el 10,4% eran sugerencias, el 58,3% reclamaciones y el 31,3% felicitaciones, algunos de estos escritos recogen más de un motivo de presentación.

Dependencia Municipal	Tipo Expediente	Motivo	Número Solicitudes
Control de Vectores	Sugerencia	3.5. Procedimientos y plazos	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	1
		4.4. Solicitud nuevo servicio	1
		9.3 Espacio público: Retirada	2
	Reclamación	2.2. Trato recibido	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		4.1. Facilidad de acceso al servicio	2
		4.2. Falta de prestación del servicio	5
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	8
		4.6. Disconformidad con la actividad	1
		8. No resolución SYR previa	3
		9.3 Espacio público: Retirada	9
	Felicitación	2.1. Disponibilidad de personal	1
		2.2. Trato recibido	7
		2.3. Conocimientos del personal	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	4
		3.3. Tiempo de atención	1
		5. Eficiencia	8
		9.3 Espacio público: Retirada	2

Las SyR recibidas en este Departamento están motivadas fundamentalmente por la continuidad de la presencia de ratas o cucarachas, después de haber puesto un primer aviso por este motivo. 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.

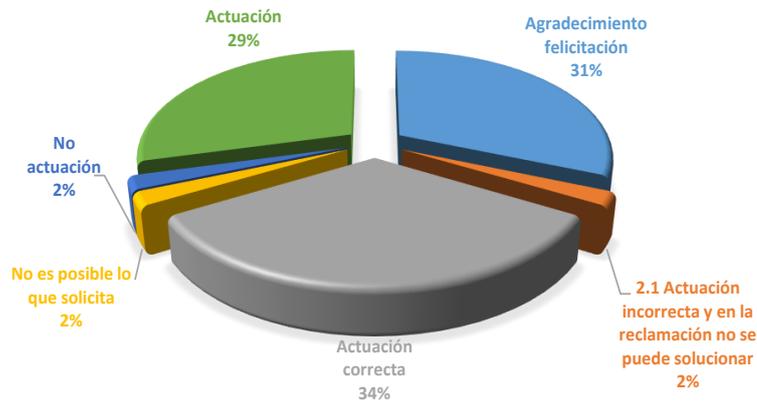
Se contesta a la persona que ha puesto la reclamación informándola de la fecha y la actuación que se realizó como consecuencia del primer aviso, así como el resultado de la segunda inspección y las medidas que se han llevado a cabo si ha sido preciso.

Durante el año 2022 se han atendido un total de 5.280 avisos ciudadanos por ratas y cucarachas.

Información de Firmantes del Documento



Motivos de terminación de las SyR



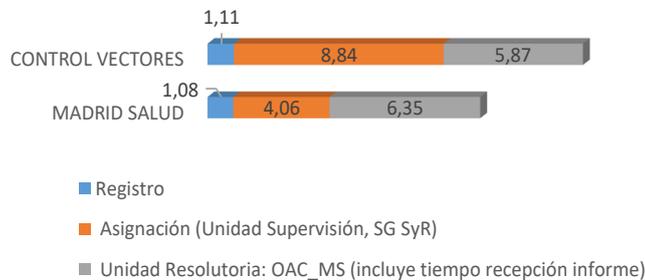
En un 34% de los casos se determinó que la actuación motivo de reclamación había sido **efectiva** y en el 29% de los casos tuvo lugar una actuación posterior.

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.), y algunos remiten o solicitan **cuestiones ajenas a las competencias de Madrid Salud** (cotorras, estorninos, conejos, avispa exótica, etc.).

Es significativo el porcentaje de escritos recibidos que ocupan las felicitaciones.

Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Control de Vectores han sido de 14,71 días hábiles, 12,58 días naturales; un tiempo superior, a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud; si bien hay que tener en cuenta que estos expedientes tardan más del doble que otros en ser asignados a Madrid Salud.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



Si distinguimos por tipo de expediente, vemos que las reclamaciones se han contestado en una media de 18,06 días. El tiempo medio total resulta mucho más bajo debido a las felicitaciones que son contestadas el mismo día que llegan desde la Unidad Gestora.

Información de Firmantes del Documento



Tipo Expediente	Media Tiempo en Registro	Media Tiempo Asignación	Media Tiempo en Unidad Resolutoria	Media de Días Hábiles Tramitación	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia	3,17	7,88	5,58	11,80	13,45
Reclamación	1,13	9,15	8,91	15,54	18,06
Felicitación	0,38	8,59	0,29	7,33	8,88
<b>Total</b>	<b>1,11</b>	<b>8,84</b>	<b>5,87</b>	<b>12,58</b>	<b>14,71</b>

El 43,8% de los expedientes se han tramitado en menos de 5 días, son fundamentalmente escritos que se contestan directamente desde la Unidad Gestora, el 16,6% se ha contestado entre 6 y 15 días, el 20,8% entre 16 y 30 días. El 14,6% (8 expedientes) se ha contestado entre 31 y 45 días y el 4,2% (2 expedientes) entre 58 y 60 días.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

La relación de acciones/medidas ejecutadas durante 2022 se han ido instaurando a medida que se estudiaban las diferentes reclamaciones recibidas.

Se puede destacar la necesidad de revisar el Programa de Prevención y Control de Palomas Bravías, debido al elevado número de reclamaciones recibidas en relación con este vector.

De forma transversal a todos los vectores, se han iniciado actuaciones para mejorar y estrechar la colaboración del Departamento de Control de Vectores con los Departamento de Salud de las Junta Municipal. Como parte de estas actuaciones, se reservan plazas para la participación de los técnicos de los distritos en los cursos impartidos por el Departamento de Control de Vectores. Dichos cursos buscan un mejor entendimiento de los factores predisponentes de estas plagas, así como las áreas de actuación de cada uno de los Departamentos.

En relación con las quejas por las dificultades que presenta la ciudadanía para contactar por teléfono con el Departamento de Control de Vectores, se ha indicado de forma sistemática la posibilidad de contactar por email.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Para la evaluación de la valoración de los servicios prestados se realiza la encuesta anual de satisfacción ciudadana prevista en la Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas. En el año 2021 los resultados obtenidos han sido:

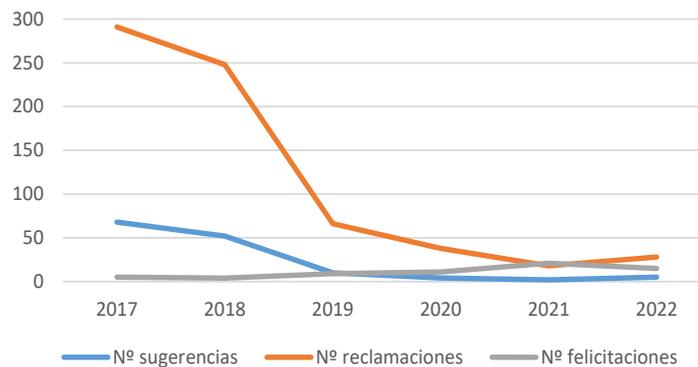
- El 79,5 % de los ciudadanos encuestados valoran la atención del aviso con una puntuación igual o superior a 7. En la Carta de Servicios el compromiso mínimo establecido es del 70%.



- Menos del 3% de los ciudadanos encuestados valoran la atención recibida con una puntuación igual o menor a 3. En la Carta de Servicios el compromiso máximo establecido es del 5%.
- El 76,6% de los encuestados valora con puntuación mayor o igual a 8 el canal utilizado para dar avisos. En la Carta de Servicios el compromiso mínimo establecido es del 70%.

En las siguientes gráficas y tablas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años.

Evolución interanual del número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.



Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2018	2019	2020	2021	2022
3.5. Procedimientos y plazos		1			1
4.2. Falta de prestación del servicio		1			1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	1				
4.4. Solicitud nuevo servicio	4	3	3	1	1
4.6. Disconformidad con la actividad			1		
9.2 Espacio público: Instalación		1			
9.3 Espacio público: Retirada	46	4		1	1
9.8 Espacio público: Deterioro en general	1				
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2018	2019	2020	2021	2022
2.1. Disponibilidad de personal					1
2.2. Trato recibido	1	1		2	7
2.3. Conocimientos del personal					1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio			1	1	4
3.3. Tiempo de atención	1	4	2	3	1
5. Eficiencia			6	9	8
9.3 Espacio público: Retirada	1	4	2	5	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>24</b>

Información de Firmantes del Documento



Motivo RECLAMACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2018	2019	2020	2021	2022
1.2. Accesibilidad	1				
1.4. Confidencialidad	1				
1.5 Seguridad		1			
1.7. Mantenimiento y obras	3	1	1		
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones		1			
2.2. Trato recibido	1	1			1
2.3. Conocimientos del personal		1			
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio		2	1		1
3.3. Tiempo de atención	1				
3.4. Organización – planificación	1	1			
3.5. Procedimientos y plazos	2	1			
4.1. Facilidad de acceso al servicio	1			1	2
4.2. Falta de prestación del servicio	2	12	7	8	5
4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	9	11	2	8
4.4. Solicitud nuevo servicio	2	1			
4.6. Disconformidad con la actividad	2		10	3	1
5. Eficiencia	1	2			
6. Normativa		1			
8. No resolución SYR previa				1	1
9.3 Espacio público: Retirada	228	32	8	3	9
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>28</b>

Las felicitaciones se mantienen en alza, la ciudadanía destaca la rápida y eficaz actuación de este Departamento.



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
 CSV : 17TJLJ88QNHSUVK



## Departamento de Servicios Veterinarios:

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

En el año 2022 se han recibido a través del Sistema SyR 45 escritos, un 78% menos que el año anterior, el 15,6% son sugerencias, el 64,4% reclamaciones y el 20% felicitaciones.

Tipo Expediente	Contestada
Sugerencia	7
Reclamación	29
Felicitación	9
<b>Total</b>	<b>45</b>

Tipo Expediente	Motivo	Número Solicitudes*
Sugerencia	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
	1.2. Accesibilidad	1
	2.1. Disponibilidad de personal	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	3.4. Organización – planificación	1
	4.4. Solicitud nuevo servicio	2
	9.2 Espacio público: Instalación	1
Reclamación	2.2. Trato recibido	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	3.4. Organización – planificación	1
	3.5. Procedimientos y plazos	9
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	11
	8. No resolución SYR previa	1
9.3 Espacio público: Retirada	5	
Felicitación	2.1. Disponibilidad de personal	3
	2.2. Trato recibido	8
	2.3. Conocimientos del personal	2
	3.4. Organización – planificación	1
<b>Total</b>		<b>52</b>

\*Un escrito puede contener varios motivos

Las S y R recibidas en el Departamento de Servicios Veterinarios se centran especialmente, un año más, en la gestión de las colonias felinas, en unos casos por ciudadanos/as que refieren quejas por molestias derivadas de la presencia de gatos urbanos en su entorno, o bien reclamando una mayor colaboración por parte del Ayuntamiento para el cuidado de los gatos en el caso de aquellas personas que los cuidan y alimentan.

Entre estas SyR, resaltar el caso que se ha producido reclamando mayor protección a los gatos de colonias felinas a raíz de un incidente acaecido en Arganzuela, que ha acumulado un cierto número de reclamaciones para un solo caso.

La creación de una Unidad Técnica de Coordinación Quirúrgica en 2021, especialmente dirigida a la esterilización de gatos urbanos, detectó la necesidad de establecer un sistema de citación con el fin optimizar los recursos ofertados actuando en aquellas colonias que cumplan las

35

#### Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



“buenas prácticas” establecidas. Este cambio ha generado la entrada de reclamaciones disconformes con el cambio.



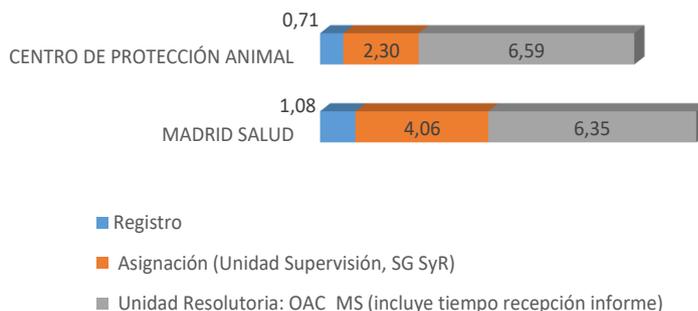
En un 52% de los casos se determinó que la actuación motivo de reclamación había sido correcta, y en el 22% tuvo lugar una actuación posterior.

Un 4% de los escritos plantean cuestiones que se han tenido en cuenta para ser consideradas en futuras decisiones y en el 2% no es posible lo que solicitan.

Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Protección Animal han sido de 8,89 días naturales, 7,09 días hábiles, un tiempo inferior a la media de Madrid Salud.

La existencia de un sistema de asignación automático en la aplicación PLATEA reduce considerablemente los tiempos de tramitación en relación con otros expedientes que llegan a Madrid Salud.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



  
 17TJLJ88QNHSLUVK

Información de Firmantes del Documento



Tipo Expediente	Media Tiempo en Registro	Media Tiempo Asignación	Media Tiempo en Unidad Resolutoria	Media de Días Hábiles Tramitación	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia	0,00	5,56	5,82	9,86	11,37
Reclamación	0,05	1,04	8,95	8,66	9,99
Felicitación	3,13	3,67	0,30	0,60	3,97
<b>Total</b>	<b>0,71</b>	<b>2,30</b>	<b>6,59</b>	<b>7,09</b>	<b>8,89</b>

El 41,3% de los expedientes se han tramitado en menos de 5 días, son fundamentalmente escritos que se contestan directamente desde la Unidad Gestora, el 47,9% se ha contestado entre 6 y 15 días, el 6,5% (3 expedientes) entre 19 y 23 días y el 4,3% (2 expedientes) entre 43 y 60 días.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Durante el año 2022 se ha reabierto el Centro Municipal de Colonias Felinas, cerrado en agosto de 2021 tras finalizar la contratación del Plan de Empleo Temporal que lo atendía.

Este centro está destinado a la ejecución del “Servicio de esterilización de gatos urbanos en el municipio de Madrid”, con el objetivo de ofrecer un servicio de esterilización de gatos a aquellas personas colaboradoras que gestionan colonias en la ciudad de Madrid, y que cumplen con los requisitos previstos para garantizar la aplicación de buenas prácticas en dicha gestión, y una adecuada eficiencia de los recursos empleados.

Cuenta con tres quirófanos, un servicio de recogida y traslado de los gatos capturados, y un amplio horario de atención.

Para la mejora de los servicios durante 2022 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Contratación del Servicio de Esterilización de Gatos Urbanos en el Municipio de Madrid. Inicia sus trabajos en mayo de 2022 aportando tres equipos de cirugía, servicio de entrega de gatos ya esterilizados y personal administrativo.
- Se continua con el Curso Sobre Buenas Prácticas en la Gestión de Colonias Felinas del Ayuntamiento de Madrid, desde su implantación las reclamaciones debidas a la entrega de carnés han disminuido hasta casi desaparecer. Para aquellas personas sin acceso a recursos informáticos se en 2022 se han retomado los cursos presenciales, suspendidos en 2020 con motivo de la pandemia.
- Continua el Plan de Empleo Temporal que aporta 2 técnicos veterinarios y 1 auxiliar administrativo a la estructura que gestiona la estrategia de Madrid Salud en materia de colonias felinas. Los técnicos veterinarios realizan las inspecciones in situ de las reclamaciones recibidas por la presencia de gatos urbanos proponiendo las acciones a tomar.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Se aprecia una disminución importante de los escritos recibidos respecto a los años anteriores, siendo casi inexistente las reclamaciones recibidas por otras causas, destacando la negativa a recoger animales con propietario en vigor desde 2017, y de gatos de colonias felinas por la implantación del método CER.

En las siguientes tablas se recoge la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años.

Motivo RECLAMACIÓN DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	1	0	98*	0
1.6. Limpieza	1	1	1	0	0
1.7. Mantenimiento y obras	1	1	0	0	0
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	0	0	2	0
1.10. Impresos	4	0	0	18***	0
2.1. Disponibilidad de personal	0	2	0	0	0
2.2. Trato recibido	62	0	0	1	1
2.3. Conocimientos del personal	1	0	0	1	0
3.1. Horarios de atención	3	0	1	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	14	1	1	2	1
3.3. Tiempo de atención	2	0	0	0	0
3.4. Organización – planificación	0	9	0	1	1
3.5. Procedimientos y plazos	1	1	1	5	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	2	1	4	0
4.2. Falta de prestación del servicio	20	15	2	1	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	39	6	13	1	11
4.4. Solicitud nuevo servicio	9	4	0	5	0
4.6. Disconformidad con la actividad	1	5	1	0	0
5. Eficiencia	4	1	0	0	0
6. Normativa	13	1.011**	5	0	0
7. Protección de Datos	0	1	0	0	0
8. No resolución SYR previa	1	0	0	2	1
9.3 Espacio público: Retirada	34	22	10	5	5
9.4 Espacio público: Reparar	0	0	0	1	0
9.5 Espacio público: Trasladar	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>1.083</b>	<b>37</b>	<b>147</b>	<b>22</b>

\*Solicitud instalación casetas gatos

\*\*Quejas carné alimentadores gatos

\*\*\*Buenas prácticas.



17TJLJ88QNHSUVK

Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	2	0	32	1
1.2. Accesibilidad	0	0	0	0	1
1.5 Seguridad	0	1	0	0	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	1	0	0	0
1.9. Material	1	1	0	1	0
1.10. Impresos	4	0	0	2	0
2.1. Disponibilidad de personal	4	0	0	0	1
2.2. Trato recibido	17	1	1	0	0
3.1. Horarios de atención	0	0	1	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	0	0	0	1
3.4. Organización – planificación	0	3	0	0	1
3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	1	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	6	2	3	1	0
4.4. Solicitud nuevo servicio	7	10	4	7	0
4.6. Disconformidad con la actividad	0	2	1	0	0
6. Normativa	16	225	3	2	0
9.3 Espacio público: Retirada	9	2	2	0	0
9.2 Espacio público: Instalación	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>251</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>6</b>

Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2018	2019	2020	2021	2022
1.9. Material	0	1	0	0	0
2.1. Disponibilidad de personal	0	1	0	1	3
2.2. Trato recibido	1	2	0	2	8
2.3. Conocimientos del personal	0	0	0	0	2
3.1. Horarios de atención	0	1	0	0	0
3.3. Tiempo de atención	0	1	0	0	0
3.4. Organización – planificación	0	59	0	0	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	0	0	2	0
5. Eficiencia	1	2	1	4	0
6. Normativa	5	0	0	1	0
9.3 Espacio público: Retirada	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Información de Firmantes del Documento



## ADICCIONES

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.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	1	0	1
	Reclamación	24	1	25
	Felicitación	5	1	6
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

Se han recibido 32 expedientes relacionados con Adicciones, dos de ellos no fueron admitidas por estar duplicados. Las dos SyR inadmitidas se contestaron informando a la persona solicitante de las gestiones realizadas y aportándole la información requerida.

De los 30 escritos admitidos a trámite, 5 han sido felicitaciones, 1 sugerencia y 24 reclamaciones. Las reclamaciones se distribuyen puntualmente entre diferentes centros, siendo el CAD Vallecas el que acumula más de 10 expedientes.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Dependencia Municipal	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	CAD Vallecas	1
	Reclamación	CAD Arganzuela	1
		CAD Hortaleza	1
		CAD Latina	3
		CAD Tetuán	4
		CAD Vallecas	11
		CAD Villaverde	1
		CCAD Cas de Campo	1
		Adicciones: Asistencia	1
		Centro Nocturno de Atención Básica Sociosanitaria	1
		Felicitación	CAD Hortaleza
	CAD San Blas		1
	CAD Tetuán		1
	CAD Vallecas		1
	CAD Villaverde		1
<b>Total</b>			<b>30</b>



Este año destaca, como motivo de reclamación, la dificultad para contactar telefónicamente con los centros (acceso al servicio, averías-problemas con las aplicaciones).

Dependencia Municipal	Motivo RECLAMACIÓN 2022	Número Solicitudes
CAD Arganzuela	2.1. Disponibilidad de personal	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
CAD Hortaleza	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
CAD Latina	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	3
CAD Tetuán	2.2. Trato recibido	2
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
CAD Vallecas	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	2
	2.1. Disponibilidad de personal	2
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	6
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
CAD Villaverde	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	1.7. Mantenimiento y obras	1
	2.1. Disponibilidad de personal	1
CCAD Cas de Campo	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
Adicciones: Asistencia	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
Centro Nocturno de Atención Básica Sociosanitaria	4.6. Disconformidad con la actividad	1
<b>Total</b>		<b>28*</b>

\*Un expediente puede referir varios motivos.

Dependencia Municipal	Motivo SUGERENCIA 2022	Número Solicitudes
CAD Vallecas	2.1. Disponibilidad de personal	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
<b>Total</b>		<b>2*</b>

\*Un expediente puede referir varios motivos.

Dependencia Municipal	Motivo FELICITACIÓN 2022	Número Solicitudes
CAD Hortaleza	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
	2.3. Conocimientos del personal	1
CAD San Blas	2.2. Trato recibido	1
CAD Tetuán	5. Eficiencia	1
CAD Vallecas	2.2. Trato recibido	1
CAD Villaverde	2.2. Trato recibido	1
<b>Total</b>		<b>7*</b>

\*Un expediente puede referir varios motivos.

Las reclamaciones por incorrecta prestación del servicio o disconformidad con la actividad están motivadas por un desacuerdo con el criterio terapéutico, y en todas ellas se ha comprobado que la actuación profesional fue correcta.

#### Información de Firmantes del Documento



17TJLJ88QNHSLUVK

En el 20% de las SyR se ha determinado que la actuación que motivó la reclamación había sido correcta o no se ha podido constatar el hecho que la motiva. Un 63% motivaron una actuación posterior.



Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Adiciones han sido de 8,57 días hábiles, 10,24 días naturales; un tiempo ligeramente inferior, a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud, a pesar de que tardan más tiempo en asignar a Madrid Salud estas SyR

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



El 63% de los expedientes se han tramitado en menos de 7 días y un 20 % en menos de 15 días.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

- ✓ **Acceso a los servicios:** al ser la razón principal de reclamaciones se han tomado una serie de medidas:
  - Revisión con el personal administrativo de las **utilidades de la aplicación Teams**.
  - **Optimización de la gestión de las llamadas entrantes** mediante la configuración de centralitas en todos los centros, estableciendo una “cola de llamadas” para la distribución de las llamadas entrantes, y con una locución de entrada con un mensaje mientras se mantiene en espera en el que se indican también la alternativa del correo electrónico para el contacto con el centro.
  - Uso del **correo electrónico**. En la información de Google también se difunde el correo electrónico para el contacto con los centros



- En 2023 a raíz de la campaña *Madridpiensaenti* se ha generado una **página web que incluye la opción de contacto por WhatsApp**
- ✓ Se han realizado y se van a mantener las **visitas a los recursos para reforzar la supervisión** de estos.
- ✓ Se mantiene un procedimiento conjunto con la red de atención a personas sin hogar para **actuar en zonas emergentes** con mayor impacto social y ambiental relacionado con las adicciones
- ✓ Se realizó la **encuesta de satisfacción** a personas usuarias que permite conocer el grado de satisfacción con las distintas áreas de mejora identificadas.
- ✓ Durante 2022 se mantienen los dos **Programas Temporales de Empleo (PTE)**. Como uno de estos PTE tiene su finalización a finales de marzo se han producido reclamaciones ante la previsión de pérdida de profesionales. Está previsto que uno de ellos pase a ser de estructura durante 2023, lo que dotará de mucha más estabilidad.
- ✓ Se ha diseñado un **Cuadro de Mando Integral** que recoge mensualmente las **reclamaciones y felicitaciones** de cada CAD para su seguimiento.

### 3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022**

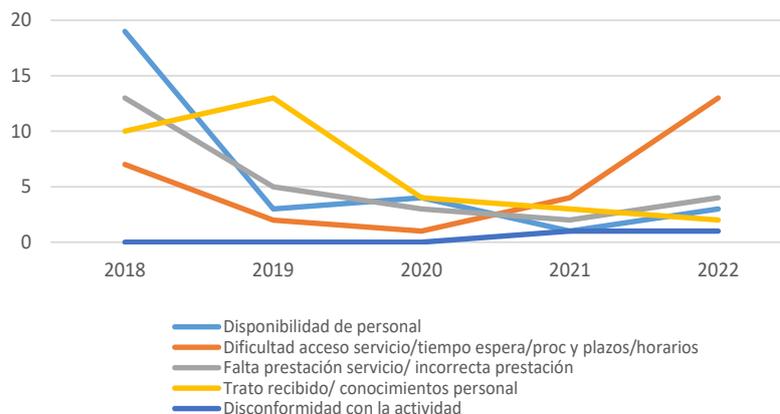
En relación con las medidas ejecutadas durante el 2022 y sus efectos:

- Los procedimientos de atención al público tanto en caso de adolescentes y jóvenes como en el caso de personas adultas, el trabajo en gestión de seguridad del paciente, así como un grupo de trabajo realizado para el diseño y seguimiento del plan de tratamiento que permite un mejor ajuste en las decisiones terapéuticas y una mejor prestación del servicio, ha permitido mantener la reducción de reclamaciones en relación con el trato recibido y la prestación del servicio.
- La encuesta de satisfacción de usuarios/as, que ya es anual, mantiene unos elevados niveles de satisfacción, siendo la media de valoración global de 4,4 sobre 5. El 91,2% considera la atención muy buena o buena.
- Las visitas a los recursos para reforzar la supervisión de estos permiten también que no se produzcan apenas reclamaciones en relación con los recursos.
- Tanto el servicio de mediación comunitaria como el procedimiento conjunto con la red de atención a personas sin hogar para actuar en zonas emergentes con mayor impacto social y ambiental relacionado con las adicciones permite mediar con la ciudadanía afectada por la presencia de personas con adicciones en el entorno.
- Las medidas tomadas con el objetivo de reducir las incidencias de telefonía y facilitar el acceso a las personas que quieren comunicar con el centro han hecho que se reduzca en la segunda mitad del año el número de reclamaciones (a menos de la mitad)



En las siguientes tablas y gráficas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años.

Sugerencias y reclamaciones Adicciones



Motivo RECLAMACIÓN ADICCIONES	2018	2019	2020	2021	2022
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	1	0	0	3
1.4. Confidencialidad	1	1	0	0	0
1.6. Limpieza	1	1	0	0	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	3	0	0	1
2.1. Disponibilidad de personal	18	3	2	1	4
2.2. Trato recibido	8	12	4	3	2
2.3. Conocimientos del personal	0	1	0	0	0
3.1. Horarios de atención	2	2	0	1	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	5	2	1	0	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio*	1	0	0	3	12
4.2. Falta de prestación del servicio	4	1	0	0	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	9	3	2	3	3
4.4. Solicitud nuevo servicio	4	0	0	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	0	3	0	1	1
5. Eficiencia	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>28</b>

\*Incluye averías/problemas con las aplicaciones

Motivo SUGERENCIAS ADICCIONES	2018	2019	2020	2021	2022
2.1. Disponibilidad de personal	1	0	2	0	1
2.2. Trato recibido	2	0	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	0	0	0	0
3.5. Procedimientos y plazos	1	0	0	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	0	1	1	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	4	1	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Información de Firmantes del Documento



Motivo FELICITACIÓN ADICIONES	2018	2019	2020	2021	2022
2.1. Disponibilidad de personal	0	0	0	1	1
2.2. Trato recibido	6	3	0	3	4
2.3. Conocimientos del personal	1	0	1	0	1
3.4. Organización – planificación	1	0	0	0	0
5. Eficiencia	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Algunos motivos de reclamación son recurrentes a lo largo del tiempo y precisan de acciones que se van implementando a lo largo de los años.



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
 CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK



## ANEXO 1: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD

1. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA 2020					
Área de Mejora 11) Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios					
Objetivo: Facilitar información a las unidades con más de 10 escritos al año para favorecer la propuesta y/o implantación de medidas relativas a las áreas de mejora detectadas. (Cumplimiento del compromiso de calidad n.º 6 de la Carta de Servicios del Sistema SyR).					
Valor añadido: Calidad, transparencia y participación.					
Fases	Indicadores	Meta	Plazos planificados	Responsables	Recursos
Coordinación periódica para mejorar la respuesta y evaluación de SyR en Cartas de Servicio			Marzo 2022-marzo 2023	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Informe trimestral a las SG que reciben SyR sobre el n.º de escritos recibidos, motivos y tiempo de respuesta.	N.º de informes elaborados y enviados	4	Primera semana abril 2022	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana julio 2022	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana octubre 2022	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera quincena de marzo 2023	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Recogida de información relativa a las medidas relativas a las acciones de mejora detectadas por cada SG que recibe SyR.	Porcentaje de SG receptoras de SyR que implantan medidas relativas a las áreas de mejora identificadas.	90%	5 a 20 de marzo 2023	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Difusión del informe anual de evaluación de las SyR Madrid Salud: Comité de Dirección.			Marzo - abril 2023	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro



### Información de Firmantes del Documento





Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/04/2023 11:43:42  
CSV : 17TJLJ88QNHSLUVK

