

# Informes Anuales SyR Unidades Gestoras 2021





## **INFORMES DE LAS UNIDADES GESTORAS DEL SISTEMA SyR GENERALES**

### **1.- COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA**

**GABINETE DE LA ALCALDÍA**

**D.G. OFICINA DIGITAL**

### **2.- ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN**

**DIRECCION 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 A.G. 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 ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE**

**DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS**

**DIRECCION GENERAL DE DEPORTE**

**DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES**

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

**DIRECCION GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA**

**DIRECCION GENERAL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO**



## **6.- AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD**

COORDINACIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD  
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD  
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES  
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMÍNGOMEZ  
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE LA MOVILIDAD

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

SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DESARROLLO URBANO  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDIFICACIÓN.  
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

## **8.- ÁREA DE GOBIERNO DE 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



ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA

Coordinación General de la Alcaldía

Gabinete de la Alcaldía

# INFORME | 2021 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

GABINETE DE LA ALCALDÍA

---

## Coordinación General de la Alcaldía

### 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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

En las **613 entradas** de sugerencias y reclamaciones que se han recibido en esta unidad gestora durante el 2021, 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 se refiere a las **consecuencias de la borrasca Filomena**, que sustituye en el primer lugar a la gestión de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, que en 2020 supuso el 59,85% del total de entradas. En 2019 el mayor volumen correspondió 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 las reclamaciones. Así, en 2021 un total de 314 entradas están directamente relacionadas con la borrasca (es decir, el 51,22%). Estas sugerencias y reclamaciones se distribuyen así:

- La mayoría, 236, corresponden a reclamaciones relacionadas con la **no apertura de centros de enseñanza** durante los días siguientes a las intensas nevadas. Alcanzan el 38,49% del total de entradas.
- Siguen en importancia las **peticiones de justificantes al Ayuntamiento**, para acreditar la imposibilidad de acudir al trabajo por parte de particulares, con 29 entradas (4,73% del total).
- Las **felicitaciones** al Ayuntamiento por la gestión realizada en esos días, son 19 (un 3,09% del total).
- Las quejas por la **tardanza en limpiar los espacios públicos**, así como la **falta de medios**, alcanzan un total de 14 entradas (el 2,28% del total).
- Por último, otras 13 reclamaciones lo son **contra el cierre de parques y jardines** durante esos días (el 2,12% del total).

2.- En 2021 los demás asuntos ocupan un volumen muy bajo en comparación con lo relacionado con la borrasca Filomena. A pesar de ello, destacamos los siguientes:

- Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la **crisis sanitaria provocada por la Covid-19**, de las que se recibieron 27 entradas (el 4,4% del total). De ellas, 8 se refieren a la necesidad de peatonalizar más calles durante los fines de semana, en particular la Avenida Menéndez Pelayo, y 9 denuncian incumplimientos o solicitan el uso obligatorio de mascarillas para deportistas en los espacios públicos.
- La **publicidad del espectáculo de cabaret “Bacanal”**, durante las navidades del pasado año, provocó 12 reclamaciones, por parte de ciudadanos que se sentían ofendidos por su contenido (el 1,95% del total).



- La sensibilidad hacia la **presencia de banderas en los espacios públicos** sigue teniendo cabida en la etapa que analizamos, con un total de 11 entradas (el 1,79% del total). Más concretamente, la mayoría se refieren a la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o colocar banderas en determinados lugares.
- La **celebración de grandes eventos** también ha suscitado la presentación de quejas, en particular por el ruido y la suciedad que han provocado, con 9 entradas (el 1,46% del total). Se refieren al Mad Beach y a las concentraciones con motivo de la celebración, espontánea en muchos casos, del Orgullo LGTBI.
- Otras 9 entradas son por la presencia de **excrementos caninos** en la vía pública. La mayoría de ellas sugieren, además, 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. Suponen el 1,46% del total.
- Un total de 7 entradas son **felicitaciones por la organización de diversos eventos navideños** (belenes, Cabalgata, iluminación...). Son un 1,14% del total.
- Lo relacionado con la **Ley de la Memoria Histórica** (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), sigue disminuyendo en interés con respecto a años anteriores. En este período sólo 7 entradas hacen referencia a este asunto, un 1,14% del total, y sugieren que se reviertan los cambios de denominación efectuados durante la legislatura anterior, o que se retiren vestigios de fachadas de edificios, construidos durante la época del franquismo.
- Otros asuntos de menor entidad en cuanto al número de sugerencias o reclamaciones son opiniones a favor y en contra de homenajear a la escritora Almudena Grandes, sobre los cortes de energía eléctrica en la Cañada Real, o a favor y en contra de prorrogar la ampliación de terrazas en los espacios públicos.

En conclusión, la borrasca Filomena y sus efectos han centrado durante el año 2021 el interés de los ciudadanos, y tal y como ocurrió en el año 2020 con la pandemia, una vez más ha roto con la tendencia que venía siendo habitual, sobre los temas más controvertidos y frecuentes en los años anteriores, - del 2019 hacia atrás -, como las molestias generadas por la realización de eventos multitudinarios (conciertos musicales, celebración del Orgullo, etc...), las quejas por falta de limpieza o las reclamaciones y sugerencias sobre la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica.

## **2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas o aprobadas para su ejecución.

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 2021

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 | 2021

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

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

Fecha Firma: 29/03/2022 09:22:40  
CSV : 1FTHQKAB0V412EFA





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, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.





- **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 2021.

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

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 426 sugerencias y reclamaciones (398 reclamaciones, 27 sugerencias y 1 felicitación). Lo que supone una reducción de un 3% respecto a 2020.

Las principales causas de las reclamaciones se deben a fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación (130 reclamaciones), las dificultades con los sistemas de identificación y firma, con las anotaciones del registro electrónico (53 reclamaciones) y desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación, que ha motivado que se presenten numerosas reclamaciones que en realidad deben ser calificadas como solicitudes de información o soporte sobre la utilización de los sistemas.

Entre las 130 reclamaciones de fallos de sistemas, 50 corresponden a lo que los reclamantes clasifican como mal funcionamiento de la identificación (la validación de errores la realiza Cl@ve, pero se muestra dentro del sistema del Ayuntamiento y aunque se incluye un mensaje de que consulte a los servicios de atención de Cl@ve, los usuarios reclaman ante el Ayuntamiento) y 34 corresponden a reclamaciones sobre el formulario de solicitud de instalación de contenedores en la vía pública, que ha presentado un funcionamiento inestable relacionado con el pago que está incluido en la propia tramitación antes de la presentación en Registro y 46 a fallos propios de los sistemas del Ayuntamiento de conexión, comunicaciones, indisponibilidad por paradas programadas o caídas generalizadas.

Sobre el funcionamiento del Registro electrónico se han presentado 53 reclamaciones, lo que supone menos del 0'01 % del total de anotaciones presentadas (1.049.633).

Con la implantación progresiva de las notificaciones electrónicas se ha presentado reclamaciones sobre su funcionamiento, forma de acceso, consulta por representantes, notificación postal, etc., que deben ser clasificadas no como





reclamaciones por un mal servicio sino como solicitud de información del funcionamiento del sistema. No obstante el porcentaje de reclamaciones recibidas (98) sobre las 168.552 notificaciones electrónicas realizadas durante 2021 es mínimo.

El resto de las reclamaciones, clasificadas como "otros" (120), corresponden a cuestiones diversas de funcionamiento como es la funcionalidad de recuperación de borradores de formularios, control del cierre de un formulario antes de iniciar otro, recuperación de contraseñas del sistemas de Usuario y Contraseña del Ayuntamiento de Madrid, modificación de datos de acceso, modificación de datos del representante y visualización de los expedientes de estos representantes en Carpeta y por errores de los respectivos callejeros de otros municipios, al haberse implantado en 2021 el control de las direcciones contra la base de datos ciudad de municipios de la Comunidad de Madrid.

Número de SyR	Motivo	Acciones de Mejora
130	Fallos de los sistemas	Medias técnicas de estabilización. Información a usuarios Sistema de comunicación de incidencias
53	Registro	Actuaciones de corrección puntuales
98	Notificaciones	Información y corrección errores de datos
117	Otros	Información nuevas funcionalidades de los formularios Implantación registro Cl@ve en OAC's Cierre sistema Usuario y Contraseña
<b>Total 398</b>		

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

Las principales actuaciones realizadas han sido:

- Se ha reforzado la información para los agentes del chat interactivo y 010 de soporte para la resolución directa de incidencias debidas a falta de información y desconocimiento en el uso de los sistemas.
- Además, en cuanto al soporte, se ha implantado desde octubre de 2021 un nuevo sistema de comunicación interna de incidencias con los responsables





tecnológicos que permite un soporte directo desde la detección de la incidencia del ciudadano sin la necesidad de presentar reclamaciones.

- Se ha incluido información sobre la nueva funcionalidad de los formularios electrónicos de recuperación de un borrador, que facilita a los ciudadanos, en los casos de errores o fallos del sistema, recuperar lo ya realizado, incluido el pago en su caso, evitando los supuestos de doble pago.
- Todas las detecciones de mal funcionamiento se comunican al responsable tecnológico, IAM y se ponen avisos en la propia Sede y 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 posibles 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 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.
- Además de que en 2021 se han constituido las oficinas de Línea Madrid como oficinas para el alta en Cl@ve, habiendo realizado 22.082 altas en el sistema, en 2022 se inicia una campaña de alta en el sistema Cl@ve en las oficinas de Registro.
- Se ha planificado para 2022 el análisis y mejora del trámite de instalación de contenedores en la vía pública.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Todas las medidas implantadas han supuesto que, a pesar de que se han producido fallos del sistema y se experimenta un notable incremento de los accesos a la Sede Electrónica, Mi Carpeta y Registro, no se han incrementado las reclamaciones Hay que tener en cuenta que el Registro electrónico en diciembre de 2021 supone ya el 50% de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento.





Desde la implantación de Cl@ve para firma han disminuido las reclamaciones en este punto al haberse constatado que la identificación y firma es una de las principales barreras para la tramitación electrónica.

Las oficinas de Línea Madrid se constituyen en febrero de 2021 como oficinas para el alta en Cl@ve, habiendo realizado 22.082 altas en el sistema

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



#### Información de Firmantes del Documento







ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDÍA



# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y  
DESCONCENTRACIÓN

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

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

Fecha Firma: 01/03/2022 13:48:44  
CSV : 111JNBPP4Q15083G



111JNBPP4Q15083G

El sistema de sugerencias y reclamaciones (en adelante, SyR) 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, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Las cifras globales de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades presentadas en el año 2021 son las siguientes:

SUGERENCIAS	30
RECLAMACIONES	83
FELICITACIONES	2
TOTAL	115

A continuación, las mismas cifras totales desglosadas por materias:

MATERIA	SyR PRESENTADAS
MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS	43
MEDIO AMBIENTE	1
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA	9
CULTURA	27
ECONOMÍA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	31
VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	2
TOTAL	115

Cabe destacar, antes de entrar en la valoración de las SyR presentadas, que se ha experimentado un crecimiento las reclamaciones presentadas ante esta dirección general, ya que se ha pasado de una cifra de 70 en 2020 a una de 115 en 2021 lo que supone un incremento del 65 %.

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, 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.

Junto a esta materia ha sido la de “Educación y Juventud” la que ha recibido más reclamaciones, ya que en ella se incluyen las que hacen referencia a los problemas originados en los centros educativos como consecuencia de la borrasca “Filomena” que se produjo en la ciudad de Madrid en enero de 2021.

Por otro lado, son las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación con la materia “Cultura”, las que hacen referencia principalmente al asunto que hemos indicado al inicio, referido a las dependencias concretas que, al mismo tiempo, son las que han motivado mayor número de reclamaciones después de las dos anteriores. De acuerdo con ello, debe destacarse en esta materia las actividades que se desarrollan en los centros culturales de los distritos.

El hecho de que la materia de “Movilidad, Transportes y Multas” represente el mayor porcentaje de las SyR presentadas durante el pasado año, hasta el punto de que solo esta materia constituye el 38% de las mismas, obedece al hecho de que se trata, como ocurrió el pasado año, de una cuestión en la que ha incidido la situación excepcional creada por el COVID 19.

En este punto, conviene señalar como las diferentes actuaciones que durante el año 2021 se han desarrollado desde la dirección general han estado orientadas en todo momento a la lucha contra la pandemia, tratando, en todo momento, de buscar un equilibrio entre los diferentes intereses en juego en cada una de las cuestiones y siendo consciente, en todo caso, de los inconvenientes que a muchos los vecinos podían ocasionar las decisiones que se adoptaban como veremos más adelante.

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 de realizar un análisis completo.



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

Las SyR que se han recibido 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.

## COLEGIOS PÚBLICOS-ACCESO Y CONDICIONES DESPUÉS DE LA TORMENTA "FILOMENA"

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

- Imposibilidad de acceder a los centros educativos como consecuencia de la permanencia en las vías públicas de la nieve después del paso de la tormenta "Filomena".
- Preocupación por las condiciones de seguridad de los centros educativos cuando se acordara la reapertura de las clases de forma presencial.

## 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:

- Necesidad de que se ampliara el número de plazas en los cursos y talleres desde el momento en que se llevó a cabo el levantamiento de las restricciones en los aforos culturales.
- Medidas higiénico-sanitarias en relación con las actividades que se imparten en los centros culturales una vez que se ha producido el inicio de la vacunación, ante la posibilidad de que accedan a ellos personas no vacunadas.
- Disconformidad con el actual sistema de asignación de plazas en los cursos y talleres de los centros culturales.



## ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA

En este apartado las SyR presentadas han hecho referencia a diversas cuestiones cómo son el retraso en la publicación del calendario de matrimonios civiles, sugerencias sobre el empleo de máquinas de autovending en los centros culturales o reclamaciones para que el barrio de Valdebebas tenga un centro médico y una junta de distrito propios. Haremos referencia a las mismas 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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 la coordinación técnica y jurídica de los distritos.

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.



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

Con motivo de la evolución de la situación provocada por el Coronavirus (COVID-19) y, en cumplimiento de las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Sanidad y la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento adoptó en 2020 una serie de disposiciones normativas en relación con el desarrollo de determinadas actividades de su competencia, algunas de las cuales son gestionadas desde los distritos.

En lo que hace referencia a esta cuestión recordar que, en fecha 14 de mayo de 2020, se adoptó por la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración la Resolución 51 relativa a las medidas de apoyo a las terrazas como consecuencia del estado de alarma por la crisis del COVID 19. Esta fue objeto de 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.

A partir de la situación descrita en el punto anterior, señalar como el apartado 8º, 1, 1.1 g del 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 Vicealcaldía asigna a la Dirección General de Coordinación de Coordinación territorial y Desconcentración como competencia específica la de "Coordinar, impulsar y supervisar las actuaciones necesarias para el funcionamiento de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, así como asesorar técnica y jurídicamente a los Distritos en esta materia".

En esta materia se ha tratado de prestar durante el año 2021, al igual que se hizo en 2020, todo el apoyo que fuera posible a los establecimientos de hostelería y restauración con el fin de ayudarles a mitigar las dificultades de tipo laboral y económico originadas por la pandemia. Intentando conciliar estas medidas con el resto de derechos en juego, al tratarse de una actividad que se presta en el espacio público.

Como acción de mejora en esta cuestión señalar que, partiendo de lo indicado por el punto tercero de Resolución 51 referente a los "Criterios interpretativos" que establece como la autorización en banda de estacionamiento se realizará frente a la fachada del establecimiento y, entonces, serán las plazas que correspondan en cada lugar las que serán ocupadas por las terrazas con independencia de si son plazas de aparcamiento de residentes o no, se ha tratado de llevar a cabo durante el año 2021 la sustitución de esas plazas. En este punto, es el distrito el que propone donde deben situarse las plazas de sustitución de las ocupadas dentro de la misma zona SER, siendo a continuación el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad la que informa favorablemente o no esta sustitución.





Respecto al horario de cierre de las terrazas, se ha informado a los ciudadanos de que el establecimiento de la hora de cierre de las terrazas era de competencia de la Comunidad de Madrid que, a mediados del pasado año y en función de las circunstancias de incidencia del COVID 19 que se daban en ese momento, lo reguló en la Orden 700/2021, de 28 de mayo, de la Consejería de Sanidad en cuyo punto 15.2 se establecía que los establecimientos de hostelería y restauración "deberán cerrar, como máximo, a la 01:00 horas, no pudiendo en ningún caso admitir nuevos clientes a partir de las 00:00 horas rigiendo el horario de cierre que tuvieran autorizado por los órganos competentes si este fuera anterior a dicha hora".

Sin perjuicio de lo anterior, se informaba de que la Resolución 61 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración relativa a la delimitación del horario de las terrazas autorizadas al amparo de la Resolución 51, en sesión celebrada el 31 de mayo de 2021, acordó "que se delimite el horario de funcionamiento de terrazas cuya autorización se haya concedido al amparo de la Resolución 51, como máximo hasta las 00:00 h., rigiendo el horario de cierre que tuvieran autorizado por los órganos competentes, si este fuera anterior a dicha hora y, en todo caso, sometiendo el ejercicio de actividad al horario máximo de apertura y cierre del establecimiento del que son accesorias. En todo caso las terrazas situadas en las zonas de protección acústica especial (ZPAE) se regirán por la normativa específica de estas zonas, tanto en lo relativo al horario cuando fuera más restrictivo, como al resto de circunstancias que las afecten".

## CENTROS EDUCATIVOS-ACCESO Y CONDICIONES DESPUÉS DE LA BORRASCAS "FILOMENA"

La ciudad de Madrid y España entera se vieron afectadas durante la primera quincena del año 2021 por la borrasca "FILOMENA". Como consecuencia de esta, se produjo una gran acumulación de nieve en la península con las consecuencias un bloqueo generalizado de la movilidad, suspensión de los servicios de transporte público en superficie, enormes daños materiales con hundimientos de estructuras, rotura de ramas y caídas de árboles.

A partir de ello, se informó a los ciudadanos de que, desde el miércoles 6 de enero el Ayuntamiento activó los planes de contingencia para hacer frente a esta situación en los que se incluían la dispersión de sal y la retirada de nieve de los viales de la capital. Asimismo, desde el Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, ante la situación provocada por la nevada y la cantidad de nieve acumulada, se firmó con TRAGSA un contrato de emergencia con la finalidad de proceder de forma urgente a la limpieza de los accesos a los centros educativos adscritos a los distritos, así como aquellos espacios abiertos de los mismos que pudieran estar afectados, garantizando la seguridad en la entrada a los mismos, incluso con la realización de preinspecciones técnicas de los edificios.



Indicar como solo los centros educativos y escuelas infantiles suponen un total de 321 edificios a los que había que añadir, con el fin de realizar las distintas actuaciones a llevar a cabo desde los 21 distritos y desde el resto de las áreas de gobierno, el resto de equipamientos municipales, sobre los que se tuvo que realizar una valoración de la situación en que habían quedado tras la borrasca, no solo a efectos de limpieza sino de posibles daños estructurales y otro tipo de incidencias.

Como acción de mejora en esta situación hay que hacer referencia a que, respecto a la limpieza de los colegios, fue una labor coordinada desde el Área Delegada de Coordinación Territorial en colaboración con la Comunidad de Madrid, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y los 21 distritos. Este contrato fue un apoyo, ya que se acondicionaba el interior de los colegios y escuelas infantiles, a la limpieza habitual realizada desde el Área de Medio Ambiente y Movilidad que supuso que hubiera 413 efectivos más dedicados a la limpieza y retirada de hielo y nieve, de los que 200 procedían del contrato alcanzado con TRAGSA y otros 213 eran miembros de las Brigadas de Refuerzo en Incendios Forestales (BRIF), del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

No obstante, si bien la gran mayoría de los centros educativos pudo reabrir sus puertas en un plazo breve, hubo algunos centros en los que se produjeron daños en las instalaciones derivados del temporal, lo que ha supuesto la decisión por parte de la Comunidad de Madrid, de no reabrir determinados centros hasta asegurar que pudieran hacerlo en condiciones de seguridad.

Por último, se informó también a los ciudadanos que en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) se ofrecía en el apartado "A un clic" toda la información sobre las medidas especiales adoptadas con ocasión de la borrasca. En este apartado se instaló un geoportal con la información de la evolución de la limpieza de nieve en la ciudad y los viales en los que se iba retirando, en el que se podía consultar la marcha de los trabajos en cada distrito.

## 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 necesidad de que se ampliara el número de plazas en los cursos y talleres desde el momento en que se llevó a cabo el levantamiento de las restricciones en los aforos culturales.

En este punto se ha informado a los ciudadanos como la aprobación de la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se eliminaban las restricciones de aforo con observancia de las



medidas de prevención e higiene generales había abierto la posibilidad de que se amplíe la oferta de plazas en los cursos y talleres.

Por ello, desde la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración, en lo que constituye una acción de mejora se remitió comunicación a los distritos y responsables de las actividades para que, en aquellos casos en que fuera posible por el aforo de los espacios, se aumentara el número de plazas ofertadas en base a las nuevas medidas. Estas nuevas plazas se pusieron posteriormente a disposición de los interesados a través de compra directa.

La segunda cuestión planteada ha consistido en la preocupación por las medidas higiénico-sanitarias en relación con las actividades que se imparten en los centros culturales, una vez que se ha producido el inicio de la vacunación y ante la posibilidad de que accedieran a estos a personas no vacunadas.

La respuesta que se ha trasladado a los ciudadanos ha consistido en informarles en primer lugar que en fecha 2 de junio de 2020 se dictó el Decreto de la Concejala Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana por el que levantaba la suspensión relativa a las actividades y el funcionamiento de distintos centros adscritos a los Distritos. Mediante este Decreto se levantó la suspensión del funcionamiento los Centros Culturales de los Distritos adoptada previamente, mediante Decreto de 11 de marzo de 2020, de la propia concejala.

En el decreto de 2 de junio citado se establecía en su punto segundo que “El funcionamiento de los Centros Culturales se ajustará, en todo caso, al desarrollo de las actividades permitidas en la fase en la que, en cada momento, se encuentre 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 establezca respecto a la incorporación de su personal”.

De acuerdo con ello, se ha informado de como el Ayuntamiento de Madrid ha ajustado a la normativa de la Comunidad de Madrid vigente en cada momento por la que se regulan los diferentes aspectos referentes a la contención del COVID 19 como son la ventilación de los edificios públicos y privados, el aforo de los establecimientos de hostelería y restauración, la actividad deportiva, individual o colectiva, en instalaciones y centros deportivos al aire libre etc.

Por último, 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 o la disconformidad con la exigencia de 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 estas reclamaciones 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 al sistema que estaba vigente hasta el pasado curso, 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. Y por otro, 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 2021) 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.

Por último, se ha informado de 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. Se trata, por tanto, de una cuestión respecto a la que no es posible actuar desde la dirección general al ser competencia de la Agencia Tributaria la modificación de la citada ordenanza.



## ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA

Como se ha indicado anteriormente, y con el fin de completar el análisis de los motivos por los que se han presentado SyR ante esta dirección general, queremos indicar las respuestas que, en este tercer apartado, se han dado a los ciudadanos:

En primer lugar, respecto a la cuestión del retraso en la publicación del calendario de matrimonios civiles se ha informado de que este calendario se aprueba habitualmente por el Ayuntamiento en el mes de noviembre. No obstante, desde la Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración se ha trabajado en 2021 para adelantar la fecha de aprobación de la resolución en la que se recoge el calendario. Por ello, el pasado 14 de octubre se publicó en el BOAM el Decreto de la Concejala Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana por el que se aprobaban las instrucciones para la autorización de matrimonios civiles y el calendario de celebración para los años 2022 y 2023.

Este calendario se puede consultar en la web del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en el apartado de Trámites y, dentro de él, en la sección de Ciudadanía, al tiempo que también se ha puesto a disposición de los ciudadanos el servicio de cita previa para realizar on-line la reserva de fecha.

Por otra parte, se ha informado de que se han remitido las correspondientes instrucciones a los distritos para que atiendan las peticiones de reserva de fecha, ya sea presencialmente previa cita o mediante correo electrónico a través del cual se podrían aportar los documentos necesarios para proceder a dicha reserva.

Respecto a la reclamación de que el barrio de Valdebebas tuviera un centro médico y una junta de distrito propios, se ha informado de que la cuestión de la creación de una junta de distrito es un asunto que corresponde a nuestro ámbito de competencias, pero no la competencia para el establecimiento de un centro médico en el barrio que es una cuestión que pertenece al ámbito de la Comunidad Autónoma de Madrid. Respecto a la creación de una junta de distrito, se ha indicado que el Reglamento Orgánico de los Distritos, de 23 de diciembre de 2004, (en adelante ROD) establece en su artículo 2.1 la división del término municipal en 21 distritos, que son enumerados a continuación en el propio precepto. El apartado 2 establece que la indicada división en 21 distritos y la denominación de cada uno de ellos únicamente puede ser alterada por acuerdo del Pleno y por medio de la modificación del propio Reglamento. El apartado 3 establece que corresponde al Pleno acordar la modificación de los límites territoriales de los distritos y la división de éstos en barrios, sin que para ello se exija la modificación del ROD. El número y denominación de los distritos los ha fijado el ROD y su alteración habrá de hacerse mediante la modificación del propio Reglamento (artículo 2.2). Este precepto es acorde con lo que prevé el artículo 11.1 de la Ley de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid.



111JNBPP4Q15083G

Por último, respecto al empleo de máquinas de autovending en los centros culturales, se ha informado de que el establecimiento o no de las mismas es una cuestión que, por un lado, corresponde a la autonomía de los distritos a la hora de gestionar los mismos. Por otro, se ha indicado que su instalación habrá de ajustarse, en todo caso, a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación administrativa.

### 3.EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

La evaluación de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021 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 por la lucha contra la pandemia. Se ha visto enfrentado por segundo 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, en un primer momento adoptar las medidas que pudieran permitir luchar contra la enfermedad y así contribuir a salvar el mayor número posible de vidas y, en un segundo momento, 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, aparte de la cuestión de las reclamaciones planteadas con ocasión de la borrasca "FILOMENA" que tenían un carácter muy acotado en el tiempo, las de la ocupación de la vía pública y el funcionamiento de los centros culturales.

En consecuencia, respecto a la primera de las cuestiones hay que comenzar por indicar que la evaluación ha de realizarse teniendo en cuenta el indudable apoyo que ha supuesto para los establecimientos de hostelería y restauración la posibilidad dada por el Ayuntamiento 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 ha ido modulando esta resolución, 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 pasado 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.

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

De esta manera, todo este proceso de modificación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, de 30 de julio de 2013, que aquí se ha descrito en sus líneas generales supone un claro ejemplo de acción de mejora respecto a la situación que motivaba las reclamaciones de los ciudadanos. No obstante, ha de indicarse que la evaluación de los resultados que ha de producir en la situación la nueva regulación deberá realizarse una vez que se haya aplicado la nueva regulación normativa.

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 sistema de adjudicación de cursos y talleres como el desarrollo de los propios cursos y talleres con las limitaciones determinadas por la pandemia. 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 sea 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 sea necesario, con el fin de que puedan adaptarse al adelanto de la hora de cierre establecida por la Comunidad de Madrid o las medidas especiales que deben 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 es posible desarrollar esta actividad de la forma más normalizada que permiten las actuales circunstancias.

*Firmado electrónicamente*

LA DIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN  
TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN

Ángela Pérez Brunete



Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021

### Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	108	4,6
	Reclamaciones	1.768	75,6
	Felicitaciones	463	19,8
	<b>Total</b>	<b>2.339</b>	<b>100%</b>

### Evolución Interanual por Tipo de Expediente.

Unidad	Tipo Expediente	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2020 / 2021
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	71	136	97	108	11,34%
	Reclamación	796	2.331	1.678	1.768	5,36%
	Felicitación	245	594	364	463	27,20%
	<b>Total</b>	<b>1.112</b>	<b>3.061</b>	<b>2.139</b>	<b>2.339</b>	<b>9,35%</b>

### Clasificación expedientes por Sexo

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	Valor Nulo en Origen*	61
		MUJER	24
		HOMBRE	23
		<b>Total</b>	<b>108</b>
	Reclamación	Valor Nulo en Origen*	1.115
		MUJER	388
		HOMBRE	265
		<b>Total</b>	<b>1.768</b>
	Felicitación	Valor Nulo en Origen*	221
		MUJER	141
		HOMBRE	101
		<b>Total</b>	<b>463</b>
<b>Total</b>			<b>2.339</b>

\* valor sin cumplimentar

### Clasificación de las SyR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2020	Total 2021	% Evolución 2020 / 2021
Atención udadana	Redes Sociales	20	12	-40,00%
	Cita previa*	74	450	508,11%
	Avisos Madrid	27	24	-11,11%
	Chat en línea	31	42	35,48%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	756	616	-18,51%
	Teléfono 010	1.203	1164	-3,24%
	Página Web	28	31	10,71%
<b>Total</b>		<b>2.139</b>	<b>2339</b>	<b>9,35%</b>

\*se estima que el 80% son de dificultad o retraso para encontrar cita en la OAC.

### Estado de tramitación

	Tipo Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas
DIRECCION GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	Sugerencia	0	102	6	108
	Reclamación	0	1.707	61	1.768
	Felicitación	0	463	0	463
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2.272</b>	<b>67</b>	<b>2.339</b>

## Localización por Dependencia Municipal

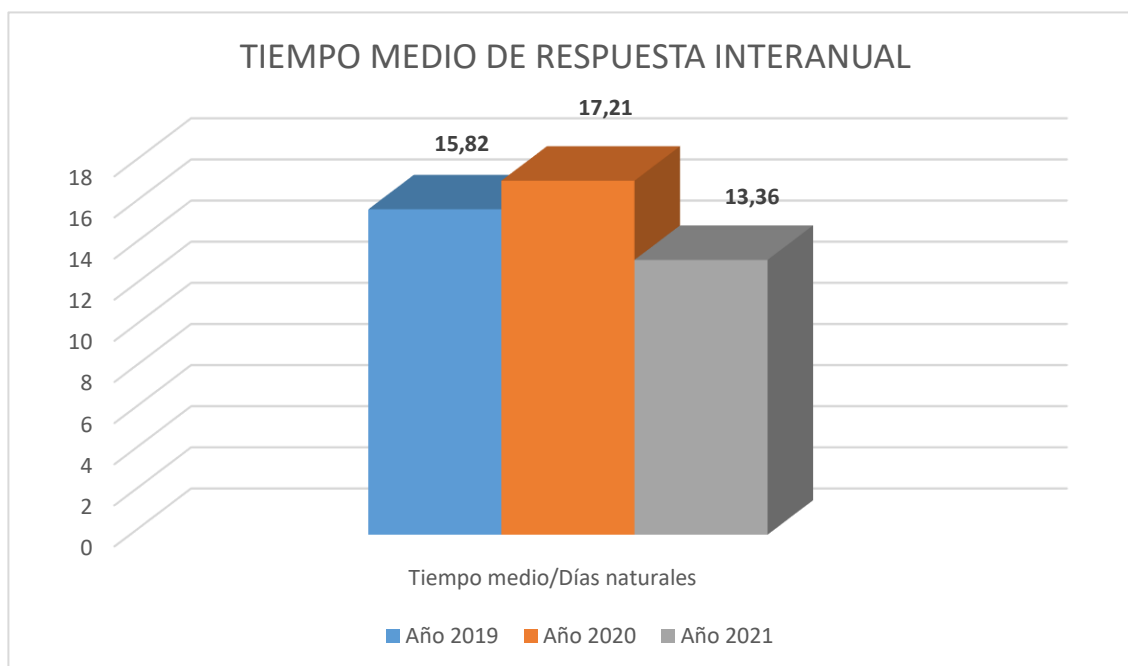
Dependencia Municipal	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
VALOR NULO EN ORIGEN*	37	376	43	456
OAC ARGANZUELA	0	11	9	20
OAC BARAJAS	0	18	3	21
OAC CARABANCHEL	1	13	9	23
OAC CENTRO	0	17	24	41
OAC CHAMARTIN	1	10	30	41
OAC OAC CHAMBERÍ	1	17	13	31
OAC CIUDAD LINEAL	0	16	7	23
OAC FUENCARRAL - EL PARDO	0	10	13	23
OAC HORTALEZA	0	15	5	20
OAC LATINA	1	17	13	31
OAC MONCLOA - ARAVACA	2	22	30	54
OAC MORATALAZ	0	14	1	15
OAC NUMANCIA	1	2	7	10
OAC PUENTE DE VALLECAS	0	19	9	28
OAC RETIRO	0	16	9	25
OAC SALAMANCA	0	13	6	19
OAC SAN BLAS	0	7	5	12
OAC SANCHINARRO	0	9	13	22
OAC TETUÁN	0	10	13	23
OAC USERA	0	12	7	19
OAC VICÁLVARO	0	9	3	12
OAC VILLA DE VALLECAS	1	19	0	20
OAC VILLAVERDE	0	14	9	23
OFICINA AUXILIAR DE ARAVACA	0	5	4	9
OFICINA AUXILIAR DE EL PARDO	0	0	2	2
OFICINA AUXILIAR DE VALVERDE	0	1	1	2
DEPARTAMENTO 010	21	513	110	644
SIN DEPENDENCIA**	39	564	67	670
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>1.769</b>	<b>465</b>	<b>2.339</b>

\*valor sin cumplimentar    \*\*Valor Madrid, sin especificar

## Tiempo medio de respuesta

Unidad		Tiempo Medio Días Naturales 2021	Tiempo Medio Días Naturales 2020	Tiempo Medio Días Naturales 2019
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Total	13,36*	17,21	15,82

\*(Año 2021 tiempo Medio en días Naturales: Sugerencias 14,66; Reclamaciones 14,84; Felicitaciones 7,43)



**Categoría Unidad Gestora**

Categoría Unidad	SUBMATERIA							2021		2020		Valoración interanual
	CANALES					APLICACIONES		Total	%	Total	%	
	Teléfono 010	OAC	Página Web	Chat en línea	Redes Sociales	Cita previa	Avisos Madrid					
Información general	75	74	22	25	3	2	2	203	8,68%	372	17,39%	-45,43%
Impresos	0	0	0	0	0	1	0	1	0,04%	1	0,05%	0,00%
Información urbanística	3	16	0	0	0	1	0	20	0,86%	16	0,75%	25,00%
Registro	2	66	0	0	0	14	0	82	3,51%	148	6,92%	-44,59%
Cita previa	49	78	1	2	0	382	0	512	21,89%	95	4,44%	438,95%
Padrón	6	115	0	2	0	37	0	160	6,84%	190	8,88%	-15,79%
Cambio domicilio permisos tráfico	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%	2	0,09%	-50,00%
Tributos periódicos	26	2	0	1	0	1	0	30	1,28%	21	0,98%	42,86%
SER	55	21	0	1	1	2	0	80	3,42%	79	3,69%	1,27%
Firma electrónica	1	8	0	0	0	0	0	9	0,38%	17	0,79%	-47,06%
Tarjeta azul	1	4	0	0	0	1	0	6	0,26%	4	0,19%	50,00%
Avisos y peticiones	101	2	1	1	1	0	21	127	5,43%	66	3,09%	92,42%
Sanciones tráfico	49	2	0	0	1	0	0	52	2,22%	40	1,87%	30,00%
Peticiones servicios sociales	5	1	0	0	0	0	0	6	0,26%	4	0,19%	50,00%
Teleasistencia	2	0	0	1	0	0	0	3	0,13%	1	0,05%	200,00%
No especificado	137	189	2	1	2	2	0	333	14,24%	223	10,43%	49,33%
Tarjeta Madridmayor.es	2	4	0	0	0	0	0	6	0,26%	1	0,05%	500,00%
Usuario y Contraseña	0	5	1	0	0	0	1	7	0,30%	20	0,94%	-65,00%
Bicicleta Pública	7	0	0	0	0	0	0	7	0,30%	12	0,56%	-41,67%
Censo de locales	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%	0	0,00%	0,00%
Catastro	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%	0	0,00%	0,00%
Madrid Central	74	4	0	1	3	0	0	82	3,51%	172	8,04%	-52,33%
Información General. Tiempo de Espera	1	2	0	1	0	0	0	4	0,17%	2	0,09%	100,00%
Registro. Tiempo de Espera	0	8	0	0	0	4	0	12	0,51%	26	1,22%	-53,85%
Insuficiente personal en OAC	0	2	0	0	0	0	0	2	0,09%	1	0,05%	100,00%
Sugerencias y reclamaciones	12	1	0	0	0	0	0	13	0,56%	8	0,37%	62,50%
Trato inadecuado	113	7	0	3	0	1	0	124	5,30%	51	2,38%	143,14%
Tiempo de espera/saturación	378	0	0	1	0	1	0	380	16,25%	464	21,69%	-18,10%
Accesibilidad de la página web	1	0	4	2	1	0	0	8	0,34%	0	0,00%	0,00%
Cl@ve	0	3	0	0	0	0	0	3	0,13%	0	0,00%	0,00%
Covid-19	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%	1	0,05%	0,00%
Sin cumplimentar	60	1	0	0	0	1	0	62	2,65%	45	2,10%	37,78%
<b>Total</b>	<b>1.164</b>	<b>615</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>450</b>	<b>24</b>	<b>2.339</b>	<b>100%</b>	<b>2.139</b>	<b>100%</b>	<b>9,35%</b>

\*se estima que el 80% de Cita Previa son de dificultad o retraso para encontrar cita en la OAC.

## Motivo de la SyR\*

\*La tipificación de motivos permite establecer más de un motivo en una misma SyR, por lo que hay un total de 3.590 motivos.

MOTIVO DE LA SyR*	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	Total
SIN MOTIVO	6	55	1	62
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	0	1	2
1.2. Accesibilidad	1	7	0	8
1.4. Confidencialidad	0	3	0	3
1.6. Limpieza	0	1	0	1
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	2	2
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	10	295	1	306
2.1. Disponibilidad de personal	0	19	41	60
2.2. Trato recibido	5	253	459	717
2.3. Conocimientos del personal	6	94	20	120
3.1. Horarios de atención	0	9	1	10
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	10	269	2	281
3.3. Tiempo de atención	1	7	4	12
3.4. Organización – planificación	17	70	1	88
3.5. Procedimientos y plazos	18	195	1	214
4.1. Facilidad de acceso al servicio	32	480	4	516
4.2. Falta de prestación del servicio	5	237	1	243
4.3. Incorrecta prestación del servicio	14	315	1	330
4.4. Solicitud nuevo servicio	7	5	1	13
4.5. Tasas y precio del servicio	0	4	1	5
4.6. Disconformidad con la actividad	10	149	1	160
5. Eficiencia	1	2	424	427
6. Normativa	0	1	1	2
7. Protección de Datos	1	5	0	6
8. No resolución SYR previa	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>2.477</b>	<b>968</b>	<b>3.590</b>



Durante 2021 **se han tramitado 1.768 reclamaciones** dirigidas a la DG de Atención a la Ciudadanía frente a las 1.678 de 2020, lo que supone un **incremento de un 5,36%**. Este aumento de reclamaciones viene determinado fundamentalmente por la reducción en la capacidad de atención de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía al incorporar toda la atención con Cita Previa, incluidos servicios como la Información y el Registro. Este modelo organizativo de la atención se incorporó tras la reapertura de las Oficinas el 8 de junio de 2020 y que se ha mantenido a lo largo de todo el año 2021 con motivo de dar cumplimiento a las medidas establecidas en materia de seguridad y salud recomendadas por las autoridades sanitarias, guardando los aforos necesarios dentro de las Oficinas para de este modo reducir al máximo el posible riesgo de transmisión en el interior de las dependencias municipales, disminución en los tiempos de espera de espera y garantizar el correcto mantenimiento de las distancias de seguridad. Asimismo, es preciso considerar que las plantillas de las Oficinas también se han visto afectadas por las bajas de incapacidad temporal a causa del Covid.

En el ámbito de las **felicitaciones ha habido un incremento del 27,20% respecto a 2020**, tramitándose 463 solicitudes de felicitaciones, lo que supone, además, el 19,8% 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.

Respecto a **los Motivos** de solicitud de las reclamaciones, vemos que los motivos: 1.8 - *Averías/problemas con las aplicaciones*; 3.2-*tiempo de espera para acceder al servicio*; 4.1 - *facilidad de acceso al servicio* y 4.3 -*incorrecta prestación del servicio*, ofrecen los índices más altos y ello debido principalmente a lo comentado anteriormente sobre el modelo de atención en la Oficinas con Cita y la reducción de la capacidad de atención y también el impacto que ha tenido durante el último trimestre de 2021 la implantación de una nueva aplicación de Cita Previa que afecta múltiples Oficinas y Servicios de todo el Ayuntamiento, incluyendo las OAC de Línea Madrid; en el proceso de migración se han producido ciertas incidencias informáticas que han afectado a las agendas de nuestras Oficinas generándose también en algunos momentos y días una reducción en oferta de cita.

Destacar que en el motivo 2.2-trato recibido, se han presentado 459 felicitaciones frente a 253 reclamaciones. Y en el motivo 5-eficiencia en el servicio, son 424 felicitaciones frente a 2 reclamaciones.

En lo que respecta al **tiempo medio de respuesta se ha reducido respecto a 2020**, con una media **interanual de 13,36 días** para tramitar una SyR frente a los 17,20 del año pasado. Este dato avala el compromiso de las Cartas de Servicio del canal 010 y de Oficinas de Atención a la Ciudadanía Compromiso de contestar al menos, el 90% y 60% respectivamente de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

## 2. INDICACIÓN DE ACCIONES Y MEDIDAS EJECUTADAS EN 2021 Y LAS PREVISTAS EN 2022

Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2021 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 2021 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 objetivo facilitar la información y las gestiones a la ciudadanía, así como simplificar los procesos de gestión.

### 2.1 Relación de mejoras ya implantadas durante 2021:

**A. Mejora de la información disponible en los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es):** reelaboración de mensajes e incorporación de nuevos contenidos.

1. Actualización continua información sobre Filomena, COVID.
2. Introducción de contenido en la Plataforma Tributaria sobre consultas de solicitudes de devolución de ingresos indebidos, así como información personalizada de casos de pago a la carta con cambio de titularidad o herencias.
3. En las FAQ de Identificación electrónica en la pregunta “Cómo darse de alta en cl@ve PIN” se menciona en las Oficinas de registro y se ha modificado para poner Oficinas de registro de cl@ve y de esta forma no provocar concertación de cita para Registro.
4. Publicación de incidencias en punto limpio.
5. Se ha incluido en el mensaje del trámite de cita previa para Registro la posibilidad de registro electrónico para personas físicas (con el fin de descongestionar oficinas).
6. En formularios electrónicos de padrón de tramitación de “confirmación y renovación de personas extranjeras” se ha incluido aclaración de que hay que adjuntar el anverso y reverso cumplimentado y firmado.
7. Dada la dualidad de atención (presencial y telefónica) de la Ventanilla única del emprendedor, se modifica el mensaje de confirmación de cita para que quede clara la opción elegida por la persona interesada (entre las 2 modalidades de atención posibles).
8. Publicación en FAQ de formularios de registro electrónico y de identificación y firma electrónica las incidencias más habituales en la tramitación.

9. Insertar un aviso en la Carta de Servicios OAC publicada en la web, que enlace a contenido de OAC, para poder consultar el horario vigente.
10. Redacción de nuevas FAQ de procesos selectivos para facilitar información general sobre la presentación de solicitudes, qué hacer en caso de determinadas incidencias en la aplicación (direcciones), incidencia en la presentación de la solicitud el último día de plazo.
11. Publicación FAQ Plan Adapta 2021.
12. Incluir información en el trámite y en FAQ sobre cómo solicitar el certificado de prestaciones del INSS a través de la Sede electrónica sin identificación electrónica vía SMS y con identificación electrónica mediante certificado electrónico, cl@ve y usuario y contraseña. También se incluye esta información en las Instrucciones de la solicitud de la Tarjeta Azul de Transportes.
13. Mejora de la información relativa a la Ventanilla Única / Registro único con enlace a Dependencias integradas en SIR, aclaración de funciones de las OAMR (Oficinas de Ayuda en Materia de Registro). Como ejemplo, se aclara que no se proporcionan impresos, señalando que se puede utilizar instancia general para la presentación.
14. Hacer configurable el texto del enlace de los avisos del Banner (Pulse aquí para tener más información).
15. Urbanismo: Elaboración de documento con relación de todos los distritos y detalle de si los servicios técnicos y jurídicos atienden con cita previa o la ciudadanía ha de contactar telefónicamente para ser atendida.
16. Recordatorio a los canales cuándo concertar cita previa de Impuesto de Construcciones Instalaciones y Obras. En caso de dudas facilitar los datos de contacto de las dependencias
17. En todos los formularios del Padrón telemático (no solo en el de certificados de empadronamiento) se incluye la siguiente información en el mensaje de "confirmación de envío": *el envío se ha realizado correctamente. En un plazo aproximado de 5 días recibirá un correo electrónico en el que se le remitirá el acceso a su certificado o se le requerirá documentación adicional. No debe presentar más solicitudes, mientras no reciba dicho correo electrónico. Si aparentemente no ha recibido ninguno, por favor, revise su carpeta de correo no deseado.*
18. Trámite de Alta y cambio de domicilio en Padrón modificado para cumplir los requisitos de "Comunicación clara"
19. Promoción de servicios digitales: en los formularios de solicitud de certificados de empadronamiento se incluyen párrafos específicos y en el aviso del trámite de cita previa se incluye un enlace al trámite de la Sede para fomentar la descarga directa si se dispone de identificación electrónica.

20. Mejora de la información de instalaciones deportivas en el Portal Institucional para evitar llamadas de la ciudadanía a la DG de Deportes (en muchos casos la información es competencia del Distrito) y aclaración de la gratuidad de las actividades.
21. En la concertación de cita para Certificados de empadronamiento se ha incluido un aviso indicando que se puede descargar el certificado desde Mi Carpeta en la Sede electrónica.
22. En el trámite "Solicitud certificado de empadronamiento" se ha modificado texto del enlace para descargárselo en Mi Carpeta modificando Mi Carpeta por Identificación electrónica.

## **B. Mejoras en accesibilidad**

23. Se está incluyendo en los Pliegos de Cláusulas Administrativas una cláusula relativa al cumplimiento de accesibilidad de los sitios web en cumplimiento del RD 1112/2018 y de la norma UNE 2019.
24. Se están promocionando y tramitando para la ciudadanía altas en el sistema cl@ve (Cl@ve Pin y Cl@ve Permanente) para incentivar la utilización de canales telemáticos.

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

25. Aplicación Avisos. Corrección error en el enlace que figura en el mail que se envía al ciudadano al dar de alta un aviso indica la posibilidad de dar de baja las notificaciones/comunicaciones pero, al pinchar en el enlace NO funciona.
26. Actualización fichero de calles de MC en el Buscador Línea Madrid.
27. Corrección error aplicación +TIL.
28. Plantilla genérica de envío de comunicación por la aplicación CRM (Customer Relation Management): incluir URL a activación de usuario de cl@ve permanente tras registro.
29. Reorganizar las categorías para eliminar atención a la ciudadanía (categoría orgánica) e incluir los trámites en las diferentes categorías temáticas existentes (Movilidad -TAZ y Comunicación a DGT-, S. Sociales -Tarjeta madridmayor) o en otras nuevas (Padrón, Información general, Identificación electrónica). Agrupar otras categorías: en Cultura (Centros culturales, Internet y Salas de estudio) y en Urbanismo y vivienda incluir Subvenciones rehabilitación edificatoria en la aplicación informática. Mejorar la tramitación de solicitudes TAZ.
30. Nueva aplicación CITA PREVIA. La puesta en funcionamiento de la nueva aplicación, así como los sucesivos desarrollos facilitan la gestión de la cita previa tanto a los clientes internos (unidades gestoras de cita previa) como a la ciudadanía a través de nuevas prestaciones.
31. Incluir listado de dependencias y cómo contactar para publicar en el Portal Institucional (para Unidades Gestoras Web).
32. Enlace en el Buscador 010 a dependencias con datos de contacto diferentes a los de los canales de LM.

33. Dotar de certificado de empleado público centralizado al personal de las OAC para evitar tener que estar importándolo y borrándolo cada vez que se cambia una persona trabajadora de sitio.
34. Incluir el código QR de descarga de la APP Madrid Móvil en las comunicaciones de avisos y en justificante, así como en el espacio informativo del Portal Institucional para promover su uso.
35. Simplificación del procedimiento de las bajas de padrón: eliminar registro, sustituyéndolo únicamente por el escaneo de la solicitud en ePOB vinculado al expediente.
36. Acometer mejoras en [www.avisos.madrid.es](http://www.avisos.madrid.es) para mejorar la usabilidad y evitar llamadas al 010.
37. Incluir enlaces a buscadores de portales web en menú izquierdo de Buscador de [madrid.es](http://madrid.es)
38. Mejora de usabilidad en la Pasarela de Pagos con relación a los botones Terminar e Imprimir (Justificante): en vez de estar alineados, se han configurado para que figure primero Imprimir y después Terminar.
39. Se implementan los avisos privados y públicos abreviados y las observaciones de la ciudadanía, agente citador y funcionario en aplicación GNSIS.
40. Mejora en la cumplimentación de formularios en la página web.
41. Grabación llamada de envío de código de autorización para residentes RES para homogeneizar con envío de ID de ZBEDEP.
42. Como continuación del Área de Mejora 4 de 2020 en la carta de servicios de OAC se mantiene la toma de datos sobre incidencias para mejorar la colaboración con IAM y así seguir avanzando en la disminución de incidencias en las aplicaciones y en la configuración de software y equipos informáticos a través de la colaboración con IAM. También tratar de agilizar la resolución de incidencias de usuario del personal. Se han renovado todos los equipos informáticos que ralentizaban los trámites.
43. Teléfono 010: desarrollo del sistema cl@ve en el 010.
44. Teléfono 010: grabación de llamadas.
45. Teléfono 010: Establecimiento call back, para devolución de llamadas en horario valle.

## **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).

- **Desfibriladores:** Ante la falta de medios sanitarios para la atención de emergencias en las OACS, se ha propuesto como acción de mejora en 2020-1 la instalación de desfibriladores en todas las oficinas, con objeto de poder realizar primeros auxilios en casos de emergencias. La situación producida durante este año debido a la pandemia no ha permitido abordar esta mejora, quedando pospuesta para el próximo año la creación en el presupuesto de una nueva partida presupuestaria para su adquisición o bien la tramitación de expediente por parte de la Secretaría General Técnica con cargo a sus partidas presupuestarias.
- **Localización normativa legal:** Continuación de mejoras de búsqueda de legislación en la Base de datos de. Se continúa un trabajo en coordinación con la DG de Régimen Jurídico y Organización “Inventario Regulatorio del Ayuntamiento de Madrid” que conllevará intervención de desarrollo por parte de IAM para su mejora.
- **Canal 010: Simplificación de los procesos de identificación de usuarios,** facilitando una atención más personalizada.
- **Canal 010: Atención preferente al perfil de personas mayores.** nº de teléfono de atención de llamadas a personas mayores, que tendrá prioridad de recepción que la llamada al 010.
- **Canal 010: Identificación de llamadas** para la 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, canal 010.
- **Portal Web:** Publicación de nuevos espacios y portales en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) con mejoras en los buscadores específicos; continuación de la implantación paulatina de un sistema de reutilización de la información y recursos publicados en los portales web, en el marco de la nueva Ordenanza de Transparencia.
- **Portal Web: Incorporación en las cartas de servicios del código QR.**
- Compromiso de realización de **1000 horas de formación** al personal de oficinas, en materia de accesibilidad (atención a personas con discapacidad u otros colectivos, etc.) durante 2022.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante 2021

Si se tiene en cuenta que desde los canales de Línea Madrid se han atendido un total de **6.262.793 de personas y se han realizado 8.908.302 gestiones lo que supone un crecimiento del 18% y de 26,6% respectivamente sobre 2020** y por otra parte en el portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) ha tenido 32.039.121 visitas y 81.229.046 páginas vistas, con un **crecimiento del 39% de las visitas al portal**. En su conjunto (canales personalizados de Línea Madrid y portal institucional) supone un **incremento del 47% en atenciones, frente al 5,3% de crecimiento de reclamaciones**.

En el canal 010 se ha pasado de 464 reclamaciones de 2020 a 380 en 2021, lo que supone un descenso del 18,10%.

Además, durante 2021 la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área de Gobierno de la Vicealcaldía Ayuntamiento de Madrid ha llevado a cabo una autoevaluación conforme al Modelo CAF, habiendo alcanzado una puntuación situada en el Nivel + 500 puntos.

Dicha certificación lleva consigo la emisión del correspondiente “Sello de excelencia” en el que se especifica el modelo de gestión utilizado para la evaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

También 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: 23/03/2021. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios de Cita Previa. Aprobada: 29/03/2014. Evaluación: 25/03/2021. Certificada: 23/12/2020.

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) mejora cada año, por ello el indicador estratégico de satisfacción **se ha fijado en un índice global de 8,5 para el año 2022** frente a los 8 sobre 10 en 2021 y 7,5 en 2019 y 2020.

Como área de mejora, desde finales de 2021 desde el Departamento de Calidad y Formación se elabora 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. Además, aquellas sugerencias de mejora que llegan a través de SyR se elevan al órgano responsable para que estudien su posible implantación.

Dentro de las áreas de mejora detectadas en los últimos años y formando parte de las líneas estratégicas de Línea Madrid esta:

- **Acciones para facilitar la tramitación no presencial.** Se continúa desarrollando diferentes acciones y trámites para reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a realizar gestiones a las Oficinas, de forma que se reduzca la alta demanda en la atención presencial con acciones como la promoción de servicios automatizados, proyecto gestiones de padrón a través de videoconferencia...
- **Fomento de las gestiones telemáticas.** Se están promocionando y tramitando para la ciudadanía altas en el sistema cl@ve (Cl@ve Pin y Cl@ve Permanente) y a partir de marzo de 2022 se va a retomar en las oficinas la gestión y emisión de certificado electrónico de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Con estas herramientas los ciudadanos pueden realizar, entre otros servicios a través de Mi Carpeta y sin tener que trasladarse a las oficinas de atención a la ciudadanía registros, certificados de empadronamiento, el Servicio de Estacionamiento Regulado, acceso a las ZBEDEP del Distrito Centro y de Plaza Elíptica, etc.
- Y de forma complementaria, al cada vez mayor peso de los canales no presenciales, Línea Madrid es consciente del problema que existe con las personas que tienen dificultades para obtener la cita por la web y está valorando e intentando implantar un procedimiento alternativo sencillo, ágil y prioritario en la **atención telefónica a los mayores**, que aporte una solución para la tramitación de las gestiones u obtención de citas que puedan necesitar.
- Como área de mejora continua se realiza a lo largo del año **formación continua** para el personal adscrito en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y por otra parte para el personal de la empresa adjudicataria del contrato del canal telefónico 010 en el que se forma de todas las modificaciones, novedades... de las gestiones, trámites y aplicaciones que se implantan durante el año. Estas acciones van encaminadas a disminuir los posibles errores de transmisión de la información que se ofrece a la ciudadanía, reflejada en el punto 2.3-conocimiento del personal como motivo de solicitud de la reclamación.
- Una de las acciones de mejora realizadas en 2021 ha sido la puesta en marcha **de la nueva aplicación de Cita Previa.** Las mejoras respecto a la antigua aplicación son:
  - Reestructuración de categorías de cita previa para organizarlas bajo un criterio temático, no estructural.
  - Fusión de ciudadanos.



- Envío a la persona solicitante de todas las citas concertadas.
- Localización de la ciudadanía a través del correo electrónico.
- Interface más funcional: mostrar el primer hueco disponible, huecos disponibles para varios días en una oficina, huecos el día seleccionado en una oficina.
- Modificación de cita.
- Tipo de atención (presencial/telefónica).
- Correos de confirmación de citas con enlaces para modificación o eliminación de citas.
- Enlaces directos a trámites de cita previa.
- Justificantes de cita y de asistencia.
- Datos de contacto del solicitante a nivel de cita.
- Pedir Cita previa por trámite o por oficina.
- Avisos personalizados de trámites por oficina.
- Avisos a nivel de oficina.
- Enlaces a más información.
- Búsqueda por texto predictivo, palabras clave, de horas por franjas horarias.
- Encuesta por correo electrónica a personas que han acudido a su cita previa para que den su opinión.
- Formulario para solicitar modificación de datos personales en el tratamiento de cita previa.
- Incluir en la concertación de cita de los Certificados de empadronamiento un aviso indicando que se puede descargar el certificado desde Mi Carpeta en la Sede electrónica.
- Modificación en leyenda de protección de datos de cita previa para facilitar el acceso a la información adicional del tratamiento de datos.

DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.  
(P.S. Decreto de la Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial,  
Transparencia y Participación Ciudadana de 16 de febrero de 2022)

COORDINADORA GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ÁREA DE GOBIERNO VICEALCALDÍA

Fdo.: Sara Emma Aranda Plaza



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2022 09:51:35  
CSV : 1K3R9TRESCHDL3J3



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 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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS.

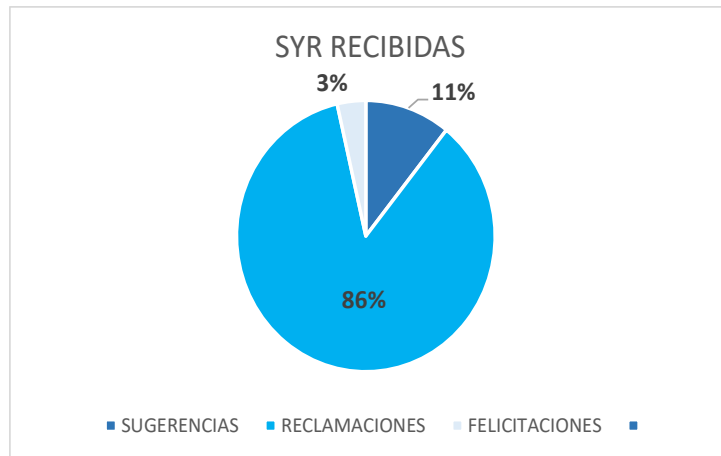
Durante el año 2021, los motivos de presentación los siguientes:

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

### 1.1. ENTRADA

#### SOLICITUDES RECIBIDAS

Unidad	Tipo Expediente	Solicitudes recibidas
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	SUGERENCIAS	3
	RECLAMACIONES	24
	FELICITACIONES	1
	TOTAL ENTRADAS	28





## 1.2. EVOLUCIÓN INTERANUAL

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

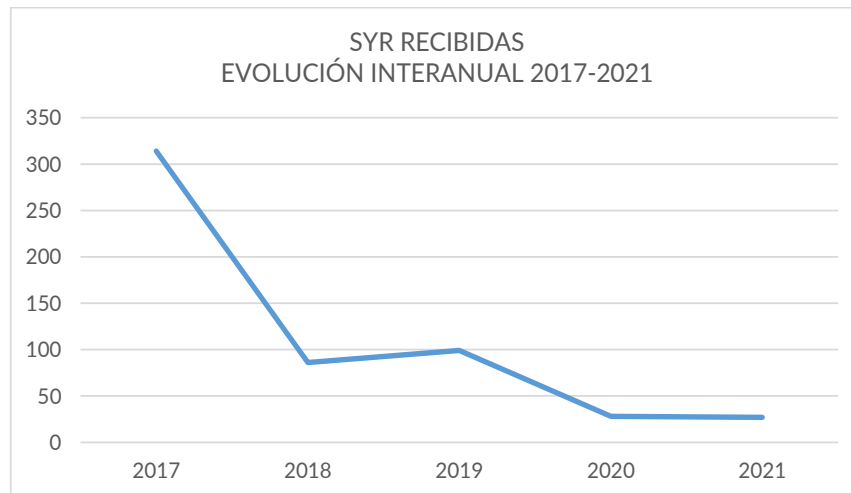
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Tipo Expediente	2017	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2020 / 2021
	Sugerencias	98	32	18	10	3	-70%
	Reclamaciones	215	53	81	18	24	38,88%
	<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>86</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>-3,57%</b>

*\*En esta comparativa se tienen en cuenta los expedientes de reclamaciones y sugerencias, no el de felicitaciones ya que en los años 2019 y 2020 no se recibieron felicitaciones.*

El número de sugerencias y reclamaciones recibidas durante 2021 ha sido de 27, lo que no supone apenas variación respecto al año anterior

- El número de reclamaciones recibidas durante 2021 ha sido de 24.
- El número de sugerencias recibidas durante 2021 ha sido de 3.

Del análisis cuantitativo de las solicitudes recibidas durante el año 2021, se deduce que han disminuido las sugerencias e incrementado las reclamaciones, así como que el número total ha minorado en un 3,57 % respecto al año 2020.





### 1.3. TRAMITACIÓN

En la Dirección General de Participación Ciudadana se han dado respuesta al total de las solicitudes recibidas en el año 2021, siendo el tiempo medio de respuesta de 28,97 días naturales, resultando muy inferior al tiempo legal establecido en la regulación vigente en 2021 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)
28	28,97

### 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-	25
Página Web -Atención Ciudadana-	3
<b>Total</b>	<b>28</b>

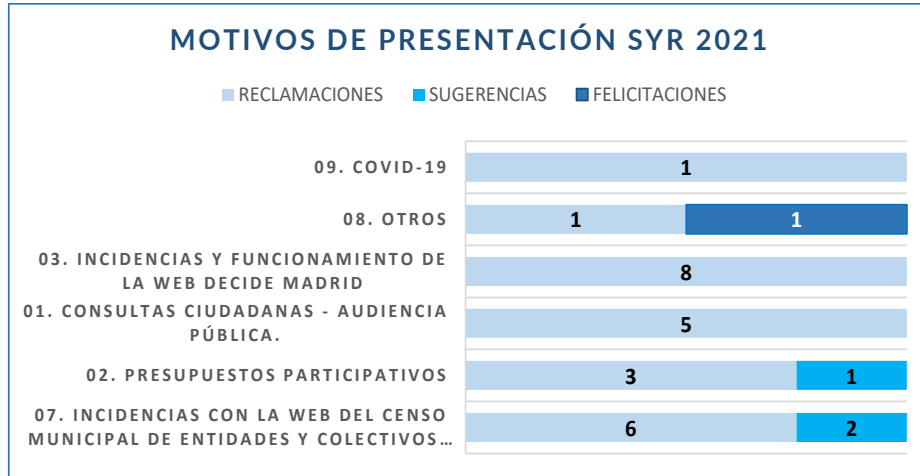
#### CLASIFICACIÓN SUBMATERIA /CATEGORÍA

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Participación Ciudadana - Administración de la Ciudad y Hacienda-	01. Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.	5
	02. Presupuestos Participativos	4
	03. Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid	8
	07. Incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos	5
	08. Otros	2
	09. Covid-19	1
<b>Total</b>		<b>25</b>
Página Web - Atención Ciudadana	07. Incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos	3
	<b>Total</b>	<b>3</b>





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



- ❖ La **web Decide Madrid**, es el principal canal de participación en los procesos de participación ciudadana, y por consiguiente las **incidencias y el funcionamiento de la web** ha sido uno de los motivos principales de las SyR durante el año 2021, junto con las incidencias en la Web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos. Estas han sido 8 reclamaciones del total de las 24 recibidas. Sin embargo, han sufrido un gran descenso respecto al año 2019 que fueron de 63, y manteniendo una tendencia estable con respecto a las 6 recibidas en el año 2020.
- ❖ Cabe destacar que en la mayoría de los casos son peticiones de usuarios solicitando la baja de las notificaciones y problemas con la verificación de la cuenta, las cuales han sido resueltas por el personal técnico de la Dirección General de Participación Ciudadana.
- ❖ La puesta en marcha en el año 2020 del correo [incidenciasdm@madrid.es](mailto:incidenciasdm@madrid.es) ha dado a los usuarios un servicio más ágil para la resolución de las incidencias de las personas participantes en los procesos de la plataforma, dando una vía directa de presentación de problemas sobre la misma, sin necesidad de recurrir a otros sistemas.
- ❖ De las reclamaciones recibidas 3 han estado relacionadas con quejas sobre falta de confianza de los ciudadanos en las consultas públicas en Decide Madrid, habiéndose respondido a estos informando de los principios de neutralidad, legalidad y transparencia en las que estas consultas públicas se realizan en Decide Madrid, dotando a dichas consultas públicas de seguridad jurídica.
- ❖ También se ha recibido una felicitación, reflejada en el cuadro anterior en el apartado “otros” por afectar a varias categorías, relacionada con la web Decide Madrid, el Portal de Transparencia y Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, como modelos de éxito.





- ❖ En relación con las cuatro (4) SyR recibidas sobre Presupuestos Participativos cabe destacar que el Alcalde, mediante Decreto de 17 de septiembre de 2021 acordó la convocatoria de una 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, con carácter previo a la elaboración del Proyecto de Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid, y concernientes a este proceso se han recibido dos reclamaciones que han sido contestadas conforme 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. La otra reclamación versaba sobre la ejecución de proyectos de anteriores convocatorias.
- ❖ También se ha recibido una sugerencia referente a proyectos que no resultaron ganadores en convocatorias anteriores de presupuestos participativos y una propuesta que no alcanzó el 1% necesario de apoyos para poder llevarse a cabo.

- ❖ De las 8 SYR relativas a incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos cabe destacar lo siguiente:

5 se deben a peticiones de entidades solicitando modificaciones o bajas de datos personales o de domicilio social publicados en el Espacio Asociativo.

3 comunicaban incidencias en la web [madrid.es](http://madrid.es) sobre la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos.

- ❖ También se ha recibido 1 SYR relativa a órganos de participación distrital, solicitando su suspensión por motivos sanitarios y 2 SYR categorizadas como "Otros": una referente a la cesión de inmuebles en favor de entidades ciudadanas, otra de ellas es la felicitación referida anteriormente, que aparece reflejada en el cuadro anterior en el apartado "otros" por afectar a varias categorías (web Decide Madrid, el Portal de Transparencia y Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, como modelos de éxito).

## 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. 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 2021 y las aprobadas para el año 2022 por la Dirección General de Participación Ciudadana:

### ✓ Web Decide Madrid

- Todas las incidencias que se produjeron durante el año, referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas.
- 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](mailto:incidenciasdm@madrid.es)







- En las newsletter que se envían a los ciudadanos se ha incluido un enlace “Darse de baja de esta newsletter” que permite a los ciudadanos darse de baja de este tipo de comunicaciones con solo pulsar el enlace.
- Se ha desarrollado un nuevo cuestionario para que los ciudadanos puedan participar en los procesos de consulta de forma más clara y sencilla, en respuesta a las quejas recibidas por el funcionamiento del cuestionario anterior.
- Se han ampliado y mejorado los informes de resultados que se generan para cada proceso de consulta ciudadana, proporcionando información más detallada, ampliando las estadísticas y su nivel de desagregación.
- Se ha iniciado un proceso de revisión y mejora continua de la interfaz de la web Decide Madrid en dispositivos móviles, debido a que un elevado número de usuarios sólo accede desde su móvil.
- Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Se ha ampliado y evolucionado el soporte que proporciona la web Decide Madrid a la tramitación del procedimiento de procesos participativos para dotarlo de mayor seguridad jurídica.
- Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Se ha iniciado un proceso de mejora continua de la accesibilidad y usabilidad de la web Decide Madrid, dando entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.

#### ✓ Presupuestos Participativos

- **Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno:** “Puesta en marcha de un nuevo proceso de Presupuestos Participativos”, mediante la convocatoria por Decreto del Alcalde de fecha 17 de septiembre de 2021 de la audiencia pública sobre Presupuestos Participativos para el establecimiento de prioridades de gasto por la ciudadanía de una parte de los presupuestos del Ayuntamiento de Madrid de los ejercicios 2023 y 2024,
- La Dirección General de Participación Ciudadana garantiza el proceso, hasta su finalización en julio de 2022, 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.
- Entre las novedades que ofrece el proceso se encuentran las siguientes: Proceso con mayor seguridad jurídica y transparencia, conforme el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas; Refuerzo de la fase de análisis de viabilidad técnica previa a la votación final; Fase de alegaciones a los informes de no viabilidad
- Se ha puesto en marcha un chat bot para ofrecer información sobre presupuestos participativos. 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
- En relación al seguimiento de la ejecución de los **proyectos ganadores en convocatorias anteriores** se dará continuidad a las tareas realizadas durante 2021, debiendo tener en cuenta que la DG de Participación Ciudadana no es competente para la ejecución de los proyectos:
- Solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución





- Apoyo técnico a los órganos señalados en el punto anterior.
  
- Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
- Elaboración de los informes técnicos requeridos.
- Visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide **Madrid**.
- Seguimiento, impulso y apoyo técnico en las dos unidades descentralizadas de las Áreas de Gobierno de Obras y Equipamientos de Medio Ambiente y Movilidad.
- Actualización de la página web de decidemadrid.es.
- Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.

Tanto para el nuevo proceso como para el seguimiento de la ejecución de proyectos de convocatorias anteriores, se ha aprobado en 2021, con continuidad en 2022, el Programa de Carácter Temporal “Apoyo en la convocatoria de Presupuestos Participativos del año 2021 y seguimiento de proyectos ganadores de las convocatorias anteriores pendientes de ejecución”.

Por lo que respecta a las SYR relativas a la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, se han llevado a cabo todas las medidas correctoras, ya que de las 5 SYR de entidades que solicitaban cambios de datos publicados en el Espacio Asociativo, se procedió a la actualización de los mismos.

En cuanto a las 3 SYR que comunicaban incidencias en la web Madrid.es para la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, todas ellas quedaron resueltas contactando directamente con las entidades.

Respecto de la solicitud de suspensión de los Foros Locales por motivos sanitarios, se comunicó que las reuniones de dichos órganos se realizaban atendiendo a la normativa vigente sanitaria, por lo que no procedía su suspensión.

En cuanto a las SYR relativas a cesión de inmuebles en favor de entidades ciudadanas, a una se dio respuesta bien indicando al ciudadano cómo realizar el trámite y la otra se contestó comunicando que el procedimiento era competencia del distrito.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Una vez evaluadas las medidas adoptadas durante el año 2021, se concluye lo siguiente:





Las incidencias en la web Decide Madrid, han disminuido con respecto a años anteriores manteniéndose una tendencia estable con respecto al año anterior, debido a la puesta en marcha del desarrollo de una nueva versión del módulo de gestión de usuarios, pudiendo cada usuario resolver sus incidencias. Con el funcionamiento de la cuenta de correo de incidencias, se ha dado a los usuarios un servicio más ágil para la resolución de las incidencias de las personas participantes en los procesos de la plataforma, dando una vía de presentación de problemas directamente sobre la plataforma, sin necesidad de recurrir a otros sistemas. Asimismo, para ofrecer información sobre presupuestos participativos.

En relación con 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, para dar a la ciudadanía mejor información sobre su estado, realizando un seguimiento individualizado de cada proyecto y continuas actualizaciones en la web Decide Madrid, han alcanzado su objetivo ya que como resultado de estas hay un descenso continuo de las SyR recibidas, pasando de 19 en el año 2019 a 6 en 2020 y 1 en el año 2021.

En cuanto a presupuestos participativos se considera muy bajo el nº de SyR recibidas (2 reclamaciones) relativas al proceso.

Por lo que respecta a las SYR relativas a la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, se han llevado a cabo todas las medidas correctoras, ya que de las 5 SYR de entidades que solicitaban cambios de datos publicados en el Espacio Asociativo, se procedió a la actualización de los mismos.

Firma electrónica  
DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

ANTONIO MARIA RELAÑO SANCHEZ - DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/04/2022 10:32:45  
CSV : 1UMSLAG6ESL02OAH





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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

### TRANSPARENCIA: PORTALES DE TRANSPARENCIA Y DATOS ABIERTOS

En esta unidad se han recibido doce reclamaciones y una felicitación. Procedemos a realizar un análisis específico de cada una de las SYR, tramitadas por esta Unidad Gestora agrupadas por temática:

#### Portal de Transparencia:

##### Reclamaciones:

1. El 7 de febrero se presenta la reclamación 502/2021/12616. La reclamación indica que no se encuentra disponible en el Portal de Transparencia la INSTRUCCIÓN 1/2018, de Organización de la atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de obligada publicación en el Portal de Transparencia. El 23 de febrero se responde al ciudadano informándole de la publicación de la Instrucción agradeciendo su colaboración e informando al mismo también de la reciente publicación de la memoria de servicios sociales por si resultara de su interés.

2. El 3 de mayo se presenta la reclamación 502/2021/32510, en relación con la información ofrecida en el Portal de Transparencia sobre el “Grado de cumplimiento del servicio de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas verdes”. En concreto se señala que, aunque ofrece como fecha de actualización el 11 de enero de 2020, al abrir la tabla anexa de indicadores 2019 tan solo muestra datos hasta marzo 2019. El 30 de junio, previo contacto con el órgano responsable de la información, se contesta señalando que el 31 de julio finaliza el contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes, a adjudicar por procedimiento abierto, que se inició el 1 de agosto de 2013 y que lleva vigente 8 años. El contrato será sustituido por seis contratos que se encuentran en distintas fases de ejecución. Tras la adjudicación del nuevo contrato de LIMPIEZA VIARIA cuyo inicio estaba previsto para el próximo 1 de agosto, se pretende realizar una actualización de todos los datos requeridos entendiéndose que ofrecer una información actualizada al ciudadano, proporcionará una mayor transparencia.

3. El 6 de julio se presenta la reclamación 502/2021/50548. La reclamación recoge una queja sobre el tiempo de respuesta de la reclamación 502/2021/32510, sobre la desactualización de la información “Grado de cumplimiento del servicio de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas verdes” del portal de Transparencia. El ciudadano entiende que la respuesta es ambigua, insistiendo que su reclamación no se solventaba con la actualización de datos solicitada, sino dando respuesta a la falta de actualización anterior por parte de la DG de Limpieza y Residuos. El 16 de julio se proporciona respuesta al ciudadano indicando que la respuesta, tras remitir la petición al órgano responsable de la Información en el Portal de Transparencia, se había proporcionado a dicho órgano responsable, indicando igualmente que por la SG de Transparencia se han realizado en varias ocasiones requerimientos de actualización de la información.





### Portal de Datos Abiertos:

#### Reclamaciones:

1. El 7 de enero se presenta la reclamación 502/2021/00951. La reclamación señala que en la publicación de los presupuestos se suele recoger la información en Excel y CSV, seguida de la información en pdf (Tomos 1 a 11), sin embargo, en el presupuesto de 2021 no se recoge esta información. Tras revisar la publicación del presupuesto del año 2021, el 11 de enero, se contesta al ciudadano señalando que se ha comprobado la información publicada y que la misma se encuentra debidamente actualizada tanto en la página web municipal, como en los portales de Transparencia y Datos abiertos. Se expone al ciudadano que la incidencia podría haberse debido a algún desfase puntual en la subida de datos dado que esta se realizó el mismo día 7/01/2021 en que se presentó la reclamación.

2. El 1 de junio se presenta la reclamación 502/2021/40614. Dicha reclamación solicita que se subsane un posible error en la información publicada sobre instalaciones deportivas en el Portal de Datos Abiertos. En concreto, indica que en la calle Federico Moreno Torroba figura una instalación de mayores. El 29 de junio, se contesta señalando que, después de contactar con la unidad responsable de los datos, el error detectado ha sido subsanado, agradeciendo al ciudadano su colaboración.

3. El 8 de abril se presenta la sugerencia 502/2021/26789, en ella se avisa de un error detectado en la información de firmantes del documento "Moto. Reservas moto" recientemente actualizado. Se trata de los datos de "Fecha de alta" que no se corresponden con fechas. El 4 de mayo se ofrecen disculpas por el error de formato en el campo indicado y se ofrece la información corregida junto a nuestras disculpas.

4. El 9 de agosto se presenta la reclamación 502/2021/42701. Se solicita la publicación del consumo de electricidad de la base central de SAMUR-Protección Civil. En la misma fecha se contesta al ciudadano, indicando que los datos solicitados se encuentran publicados en el Portal de Datos Abiertos, con actualizaciones mensuales. Se le facilita también el correspondiente enlace.

#### Sugerencias:

1. El 2 de febrero se presenta la sugerencia 502/2021/11367, contiene una sugerencia y una felicitación. En cuanto a la sugerencia, se señala que al filtrar por Distrito en la visualización que se ha creado en el Portal de Transparencia para informar sobre la situación sanitaria de la pandemia COVID 19, las zonas básicas de salud que resultan no siempre pertenecen al distrito indicado. Se contiene igualmente una felicitación por la iniciativa de esta visualización dado que la ciudadanía necesita datos claros sobre la pandemia. El 18 de febrero, previo análisis exhaustivo de la visualización y de los datos ofrecidos filtrando por Distrito, se responde a dicha reclamación indicando que este resultado se produce en ciertos supuestos debido a las siguientes causas:

- a. No hay una correlación entre los Distritos y las Zonas Básicas de Salud al ser divisiones territoriales diferentes. Como consecuencia de ello, hay 6 Zonas Básicas de Salud que se encuentran situadas en dos Distritos de Madrid, Concretamente: - García Noblejas, entre los distritos Ciudad Lineal y San Blas-Canillejas, - Guzmán el Bueno,





entre los distritos Centro y Chamberí, - Goya, entre los distritos Retiro y Salamanca, - Los Cármenes, entre los distritos Latina y Carabanchel, - Reina Victoria, entre los distritos Tetuán y Chamberí y - Vicente Muzas, entre los distritos Ciudad Lineal y Hortaleza.

b. Además, existe una Zona Básica de Salud (la de Pozuelo-Estación) que, aunque mayoritariamente está en el término municipal de Pozuelo, incluye una sección censal en el Distrito de Moncloa-Aravaca de Madrid.

Se informa también de que, si bien se ha analizado tecnológicamente la posibilidad de mejorar la información, el ofrecer la información en otra forma implicaría duplicar la información de la zona de salud en los dos distritos, al no poderse determinar la información de la zona de salud correspondiente a cada uno, lo que conllevaría una duplicidad de la información y una mayor confusión en la información ofrecida, por lo que ha optado por mantener la información existente. Se agradece también la felicitación recibida por esta iniciativa.

2. El 5 de febrero se presenta la sugerencia 502/2021/12377. Se solicita una mayor actualización de la información publicada en el Portal de Datos Abiertos sobre reservas de estacionamiento de motos, solicitando una actualización semestral y no anual. Se señala que está interesado en conocer los nuevos aparcamotos porque además la información no siempre se actualiza puntualmente. El 10 de febrero, previa consulta realizada al órgano responsable de la información, se proporciona respuesta al ciudadano señalando que la unidad gestora de la información no considera adecuado cambiar la frecuencia de actualización de la información dado que se producen pocas altas y bajas en las reservas de estacionamiento de motos en la ciudad.

3. El 14 de mayo se presenta la sugerencia 502/2021/35379 solicitando una mejora en la puesta a disposición de la información ofrecida en el portal de Datos abiertos en el conjunto de datos "Consumo de energía en edificios municipales. Datos mensuales" solicitando disponer de la información a través de la API REST datos.madrid.es dado que se requiere información de la energía de edificios municipales para realizar un trabajo de predicción. El 1 de junio se responde al ciudadano indicando que debido a las limitaciones técnicas de la plataforma de datos abiertos disponible, la mejora solicitada no resulta posible actualmente, si bien, el Ayuntamiento de Madrid está trabajando en la evolución de esta plataforma para incluir nuevas funcionalidades, entre ellas, la puesta a disposición de todos los conjuntos de datos abiertos del Portal de Datos abiertos a través de API-REST.

4. El 16 de mayo se presenta la sugerencia 502/2021/35772. Se solicita que la información de aparcabicis tenga la información en un mapa, con las posiciones geolocalizadas para visualizar mejor la información al igual que se realiza en el conjunto de datos de aparcamotos. El 28 de mayo se comunica que la actualización ha sido realizada y se ofrece la información en un nuevo formato, KML, con enlace a visualización con Open Street Map. Se informa también al solicitante de que, en el proceso de evolución del portal de Datos abiertos, el Ayuntamiento tiene previsto incluir diversas mejoras en la visualización de sus conjuntos de datos en mapa que facilitarán la consulta geográfica.







5. El 23 de mayo se presenta la sugerencia 502/2021/37919 que solicita mayor claridad en la información ofrecida en el portal de Datos Abiertos, en el conjunto de datos "Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM): padrón de vehículos", entendiéndose que el apartado de vehículos por barrio y vivienda no es nada claro. El 2 de junio se contesta informando de que se ha actualizado e incorporado información adicional en la descripción del conjunto de datos para clarificar la interpretación del fichero de vehículos disponibles por vivienda. La estructura del recurso Vehículos por vivienda y barrio permite la obtención de la media de vehículos por vivienda y barrio, tal y como el mismo solicitante pidió en una anterior propuesta al Portal de Datos abiertos. La estructura se ha diseñado para facilitar también el análisis del padrón de vehículos atendiendo a la frecuencia de vehículos disponibles por vivienda, que es otra de las demandas existente en el Portal de Datos Abiertos.

#### Felicitación:

1. El 20 de diciembre se presenta la felicitación 502/2021/95023, en ella se felicitan las iniciativas y el mantenimiento de los portales de Transparencia, Datos abiertos y "decide Madrid" y se solicita el contacto con algún responsable para comentar la experiencia y el éxito de las webs. El 9 de febrero se responde agradeciendo la valoración, proporcionando los datos del Jefe de Servicio de Acceso a la Información para realizar el contacto solicitado.

### SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

En 2021 se han presentado 31 solicitudes tramitadas por la Dirección General de Transparencia y Calidad sobre el Sistema SyR: 25 reclamaciones, 80,6%; 5 sugerencias, 16,1%; 1 felicitación, 3,2%.

Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2021 sobre el Sistema SyR han sido:

- **Dificultades y errores con el campo de localización del formulario en línea, 2 sugerencias y 6 reclamaciones (25,8%).**  
En este grupo, por una parte, hay 2 reclamaciones que se refieren a fallos producidos en el formulario, los desplegados del formulario en línea en el apartado de localización específica no se desplegaban y los campos no se podían rellenar, al recibir las reclamaciones se comprobó que efectivamente se había producido una incidencia técnica y se actuó de inmediato dando cuenta al IAM que lo solucionó en el mismo día. Y, por otra parte, 2 sugerencias y 4 reclamaciones se refieren a dificultades para rellenar los campos de localización específica con determinadas direcciones. Esto es un problema reiterado a lo largo de los años que tiene su causa en la validación de las direcciones y con la fuente Base de Datos Ciudad.
- **Dificultades con el código Captcha, 2 sugerencias y 3 reclamaciones (16,12%).** Los solicitantes se quejan o sugieren la supresión del sistema de código captcha.
- **Imposibilidad de acceso a la respuesta, 4 reclamaciones (12,9%).** Esta cuestión es también habitual en las quejas sobre el Sistema SyR. Los ciudadanos no comprenden





bien las instrucciones, no introducen los datos identificativos que se exigen y no acceden.

- **Asignación a determinada unidad cuando la solicitud va dirigida al Alcalde, a un Concejal o a un órgano directivo concreto**, 3 reclamaciones (9,7%). La ciudadanía considera que no se realiza bien la asignación ya que en su escrito indican que debe ir a un determinado cargo del Ayuntamiento.
  - **Queja porque no está la opción “servicios informáticos” en el desplegable de “Materia o asunto” del formulario en línea**, 1 reclamación (3,2%).
  - **Queja por fallo del formulario en línea de presentación**, 1 reclamación (3,2%). Se comprobó de inmediato y no se pudo reproducir el fallo, el formulario funcionaba perfectamente, si hubo fallo imputable al Ayuntamiento debió ser puntual.
  - **Felicitación por el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid**, por la atención recibida y por el interés en subsanar las deficiencias, 1 felicitación (3,2%).
  - **Queja por no recepción del correo de acuse de recibo**, 1 reclamación (3,2%). Se comprobó la salida y entrega del correo desde el Sistema, probablemente se debió a un rechazo del servidor del solicitante, por identificación como correo no deseado.
  - **Queja genérica sobre la opacidad del Ayuntamiento**, 1 reclamación (3,2%).
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. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

### TRANSPARENCIA

Como resumen del análisis de las reclamaciones anteriores puede señalarse que, de las trece reclamaciones presentadas:

- Tres de las reclamaciones, tienen relación con información que no está publicada en los portales de Transparencia y Datos Abiertos. Sin embargo, se constata que en dos de los casos la información sí se encontraba publicada y, en el resto, se procede forma inmediata a subsanarlo publicándose la información reclamada.
- Dos reclamaciones, que en realidad sería una reclamación inicial y otra presentada tras no estar conforme la persona reclamante con la respuesta recibida, tienen relación con a falta de actualización de la información del “Grado de cumplimiento del servicio de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas verdes”. Esta información, tal como indica la unidad responsable de la información, no puede ser publicada de momento, pero podrá ser publicada en un futuro inmediato.





- Dos de las reclamaciones tienen relación con la publicación de información errónea, en ambos casos se procedió de forma inmediata a la subsanación de los errores detectados por las personas reclamantes.

Respecto a las sugerencias presentadas:

- Dos sugerencias hacen referencia a una propuesta de modificación de la frecuencia de actualización de la información. En uno de ellos, se solicita además la mejora de la estructura del conjunto de datos. Una de ellas ha sido atendida. En relación con la otra, la propuesta no es aceptada por la unidad responsable de la información por considerar que la evolución de la información hace inviable cambiar la frecuencia de actualización.
- Otra sugerencia se refería a la conveniencia de disponer de la información de un conjunto de datos a través de la API REST datos.madrid.es, tal cosa no es posible por las limitaciones técnicas de la plataforma de datos abiertos disponible, se toma en consideración para incorporarla en el evolutivo del portal de Datos Abiertos.
- Una sugerencia afecta a la estructura de la información publicada, no se pudo atender porque la situación detectada y la solución de otra forma de publicación generaría un mayor error y confusión al ofrecer la información.
- Otra propuesta de mejora se refería a la falta de claridad de la información publicada. Se aceptó modificando la redacción del contenido para hacerlo más claro y comprensible.

Como consideraciones adicionales hay que señalar que todas las reclamaciones fueron resueltas en el plazo establecido. En cinco de las reclamaciones, la subsanación o actualización requerida se realizó de forma casi inmediata a su recepción y cuatro fueron resueltas en menos de 20 días.

Además de lo expuesto, es igualmente destacable el número muy bajo de reclamaciones respecto a los portales de Transparencia y Datos Abiertos, máxime considerando que nuestros Portales se dirigen a los ciudadanos, además de tener que resaltar las dos felicitaciones recibidas en dos de las reclamaciones presentadas.

## SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las acciones y medidas adoptadas en función de los motivos de quejas o sugerencias recibidas han sido:

- **Dificultades y errores con el campo de localización del formulario en línea**, 2 sugerencias y 6 reclamaciones (25,8%). Esta es una cuestión que consideramos muy importante en el funcionamiento del Sistema. La localización es un dato esencial para la tramitación correcta de un gran número de reclamaciones y sugerencias ya que todas aquellas que se refieren a servicios prestados en el espacio público (limpieza, recogida de residuos, zonas verdes y arbolado, obras, aparcamiento, desperfectos en aceras y calzadas) y precisan ese dato tanto para poder solucionar la cuestión que se





traslada como para realizar análisis posteriores de las sugerencias y reclamaciones. Este grupo constituye la cuarta parte de las solicitudes referidas al Sistema y, aunque es una reclamación reiterada durante años, lo cierto es que durante el 2021 han disminuido de forma significativa en número.

Entrando en el detalle de las solicitudes, la mayor parte se refiere a que con direcciones conocidas por el solicitante. La base de datos que se utiliza para confirmarlas (un servicio interno de IAM, "Base de datos ciudad") no las reconoce.

Como consecuencia de las quejas presentadas por la ciudadanía, en el año 2021 se modificaron los mensajes de error para que en ningún caso resultaran disuasorios de la presentación, sino que, por el contrario, condujesen a los usuarios a la alternativa de rellenar el campo de texto libre "Descripción de la localización". También se suprimieron en 2021 las opciones "kilómetro" y "sin número" en el desplegable puesto que si se elegían el programa no las validaba y señalaba error, de tal manera que no tenía por tanto ningún sentido que se ofreciesen.

El IAM siempre ha mantenido que no puede proporcionar alternativa a este servicio, ni modificar la BD. No obstante, se seguirá trabajando para que la validación de direcciones y la inclusión de puntos kilométricos y coordenadas de geolocalización funcione. Todo ello en el marco del desarrollo de la nueva aplicación de gestión que se está desarrollando desde el IAM.

- **Dificultades con el código Captcha**, 2 sugerencias y 3 reclamaciones (16,12%). Los solicitantes se quejan o sugieren la supresión del sistema de código captcha. El IAM considera que este sistema es el que aporta más seguridad dentro de los existentes. Ciertamente, el número de solicitudes que lo cuestionan es muy reducido. Además debe recordarse que para la presentación del formulario también se ofrece la posibilidad de audición del código. De acuerdo con lo indicado, las respuestas emitidas a la ciudadanía que ha presentado este tipo de reclamaciones se formula en este sentido, no siendo necesario ningún cambio.
- **Imposibilidad de acceso a la respuesta**, 4 reclamaciones (12,9%). Esta cuestión es también habitual en las quejas sobre el Sistema SyR. La ciudadanía no comprende bien las instrucciones del mensaje de correo electrónico en el que se le indica y se pone a su disposición un enlace para acceder a la consulta (página web municipal). Al enlazar se requiere una combinación de datos identificativos (el número de la solicitud o el número de anotación del registro y el número del documento de identidad o el correo electrónico). Obviamente los datos que se introduzcan deben haber sido los mismos que con los que se cumplimentó la solicitud, pero algunos solicitantes no introducen esos datos y no pueden acceder.

Como este modo de acceso se ha establecido por seguridad, para salvaguardar la confidencialidad y la protección de datos personales, tampoco procede, por tanto, ningún cambio y, como en el anterior grupo, el número de reclamaciones no es significativo para el número total de respuestas que envía el Sistema, así pues, lo que se hace es explicar con pormenor en la respuesta la manera de acceder, incluso





completar la atención con una llamada telefónica explicativa. No obstante, lo previsto con la implantación de la nueva aplicación de gestión es que esta se pueda conectar con la aplicación de notificación y comunicación electrónica.

- **Asignación a determinada unidad cuando la solicitud va dirigida al Alcalde, a un Concejal o a un órgano directivo concreto, 3 reclamaciones (9,7%).** La ciudadanía considera que no se realiza bien la asignación por nuestra parte, puesto que han dirigido su escrito a una determinada persona que es quien quieren que les responda. En estos casos se da la explicación oportuna en la respuesta, indicándoles que las sugerencias y reclamaciones se tramitan de acuerdo con la Ordenanza 19/2019, de 26 de febrero de 2019, de Atención a la Ciudadanía y Atención Electrónica, que establece que se deben asignar al órgano competente en función de las competencias delegadas por la Junta de Gobierno.
- **Queja porque no está la opción “servicios informáticos” en el desplegable de “Materia o asunto” del formulario en línea, 1 reclamación (3,2%).** El desplegable del campo “materia o asunto” del formulario permite una clasificación inicial de la solicitud que facilita su supervisión (está asociado a una pareja de la clasificación interna materia/submateria). En la mayoría de los casos, además, se ha establecido una asignación automática a una unidad gestora, lo que agiliza la tramitación. Evidentemente, el número de opciones no puede ser muy elevado, ya que entonces el desplegable resulta incómodo e incrementa los errores. Las opciones están relacionadas con el porcentaje de solicitudes recibido de una u otra materia y con la posibilidad de asignación automática a una unidad con un margen de error pequeño. Esto se explica en las respuestas emitidas. No obstante, debe indicarse que se analizan y estudian las sugerencias recibidas y, de hecho, en diferentes ocasiones, se han incorporado algunas de las recibidas en el desplegable de clasificación de la ciudadanía.
- **Queja por fallo del formulario en línea de presentación, 1 reclamación (3,2%).** Se comprobó de inmediato lo explicado en la solicitud y no se pudo reproducir el fallo, ya que el formulario funcionaba perfectamente. Si realmente existió un fallo imputable al Ayuntamiento debió ser de carácter puntual debido a una incidencia técnica no detectada.
- **Felicitación por el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, por la atención recibida y por el interés en subsanar las deficiencias, 1 felicitación (3,2%).** El reconocimiento al funcionamiento del servicio se agradece y sirve para motivar las buenas prácticas. En este caso, el ciudadano enumera todas las cuestiones que le hacen felicitar: tiempo razonable de respuesta, adecuada contestación a todos los puntos que trasladó en su solicitud y resolución del problema del servicio público sobre el que se quejaba.
- **Queja por no recepción del correo de acuse de recibo, 1 reclamación (3,2%).** Se comprobó la salida y entrega del correo desde el Sistema. Probablemente se debió un rechazo del servidor del solicitante, por identificación como correo no deseado.





- **Queja genérica sobre la opacidad del Ayuntamiento**, 1 reclamación (3,2%). En este caso, y puesto que no se daban datos concretos de la causa de esta valoración de opacidad, solo se pudo enviar una respuesta extensa con la explicación de la publicidad activa del Ayuntamiento en los portales de transparencia y datos abiertos, el procedimiento de tramitación de las solicitudes de información pública y de la tramitación de sugerencias y reclamaciones a través del Sistema.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS

#### TRANSPARENCIA

Durante el año 2021 el servicio de sugerencias y reclamaciones tiene un indudable valor para detectar la percepción de los Portales de Transparencia y de Datos Abiertos que tiene la ciudadanía. Las reclamaciones recibidas han permitido detectar errores en la estructura de la información publicada o detectar información incompleta del Portal. Las sugerencias que se reciben sobre la información publicada permiten una mejora continua de la información, en línea con los objetivos de la Dirección General de Transparencia y Calidad.

Las posibles mejoras que podrían abordarse por esta unidad gestora deben asociarse a la mejora continuada en la prestación del servicio de Transparencia con la supervisión de la información publicada en los portales de Transparencia y Datos Abiertos. El resultado del análisis de las reclamaciones ha puesto de manifiesto la capacidad de resolver, de forma inmediata, las deficiencias detectadas respecto a la falta de actualización de la información o a errores en la información publicada. También ha permitido detectar e incidir en la reclamación de información no publicada en el Portal de Transparencia.

Las posibles mejoras que podrían abordarse como consecuencia del análisis realizado se encuadran en el propósito continuado de mejora de la gestión de los Portales que se realizan en el ejercicio de las competencias de la Dirección General, por lo que no se proponen medidas concretas para el 2021. Un año más, se constata que, es importante continuar con las comprobaciones y revisiones de la información, para eliminar errores o deficiencias en los Portales. Con esta misma finalidad existen también en el Portal de Datos Abiertos y de Transparencia cauces o canales de comunicación que pueden utilizarse por el ciudadano y que permiten comunicar cualquier tipo de error, realizar peticiones o proponer mejoras en los Portales de forma más rápida, ágil y directa. En relación con el Portal de Datos Abiertos dos de las reclamaciones han puesto de manifiesto la necesidad de seguir abordando mejoras tecnológicas para atender las necesidades de los reutilizadores de la información.

#### SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El descenso en el número de reclamaciones indica que, al menos parcialmente las medidas adoptadas en 2020 y durante el año 2021 han tenido un efecto positivo.

No obstante, es preciso implantar una nueva aplicación que pueda satisfacer todas las necesidades de un servicio que exige control y seguimiento de tramitación exhaustivo y





transparencia informativa dirigida a la ciudadanía. Es necesario, en estos momentos, la introducción de innovaciones tecnológicas en la clasificación y supervisión y en la evaluación de las respuestas, tales como el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje automático, que permitan junto a una mejora de los campos y codificación de las solicitudes, una automatización de la clasificación y con ella una agilización de la supervisión, asignación y tramitación. El análisis funcional de una nueva plataforma por parte del IAM, previsto para 2020, comenzó en noviembre de 2021 y su implantación está prevista en el segundo semestre de 2022.

En relación con lo anterior, es evidente, que cuestiones concretas como la mejora del formulario se traducen en las buenas calificaciones que obtienen en la encuesta anual la facilidad de presentación y la fidelidad al Sistema.

Por último, se debe indicar que los controles periódicos y su comunicación a las unidades gestoras durante el año 2021, han mostrado su eficacia al disminuir las solicitudes no contestadas en plazo sensiblemente.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Antonio María Relaño Sánchez

*Firmado electrónicamente*



Información de Firmantes del Documento





ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/02/2022 17:30:07  
CSV : 12195A3ORUCI7RB8



12195A3ORUCI7RB8

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 2021, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR

Durante 2021 se han recibido en esta Unidad Gestora un total de 44 sugerencias y reclamaciones (en adelante SyR), de las cuales 22 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 22 se han tramitado, conforme se recoge en la tabla 1.

Las 22 solicitudes devueltas lo han sido por efectuar reclamaciones y solicitudes de información sobre materias ajenas a la competencia de esta unidad gestora.

Las 22 SyR restantes han sido objeto de tramitación analizándose los motivos y pretensiones de cada una de ellas conforme se detalla a continuación y se desglosa en la tabla 2.

De las 22 SyR tramitadas tan sólo 1 corresponde a reclamaciones de aspirantes a procesos selectivos derivadas de problemas informáticos en el pago de tasas, frente a las 74 registradas en 2020, lo que supone una notable disminución de quejas ciudadanas que debe entenderse como una sustancial mejora en el servicio ofrecido a través de las aplicaciones informáticas, que ha supuesto la consiguiente disminución del total de SyR recibidas y tramitadas a lo largo de 2021.

Los restantes expedientes recogían quejas, sugerencias o peticiones de información sobre 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.

**Tabla 1: SyR Recibidas, devueltas y tramitadas en 2021**

Sugerencias y reclamaciones recibidas en 2021	Nº
<b>RECIBIDAS (tramitadas + devueltas)</b>	<b>44</b>
Devueltas a la Unidad Supervisora por no ser competencia de esta SGT	22
<b>Tramitadas</b>	<b>22</b>



Tabla 2: Motivos y pretensiones de las SyR tramitadas en 2021

MATERIAS DE LAS SYR RECIBIDAS	Nº
Informes de actuaciones policiales	10
Atención al ciudadano - Presencial y telefónica	2
Mejorar sede electrónica	2
Pago de sanciones	3
Expedientes sancionadores en tramitación	2
Devolución de tasas para oposición indebidamente abonadas por problemas informáticos	1
Destino edificio municipal	1
Aparcamiento zona CIFSE	1
<b>TOTAL SYR TRAMITADAS</b>	<b>22</b>

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

En cuanto a las medidas implantadas para una mejor gestión de los SyR, hemos mantenido 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; y por supuesto no debe quedar ningún SyR sin contestación, como venimos haciendo desde hace años.

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 del 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.

Consideramos, finalmente, que el servicio prestado por la Unidad Gestora de la SGT ha sido óptimo, por lo que, de cara al año 2022 se procurará mantenerlo en cotas similares, perfeccionando los aspectos susceptibles de mejora, siempre tratando de ofrecer el mejor resultado posible para el ciudadano.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2021

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.

Por lo que respecta al año 2021, se ha logrado cumplir al 100% los objetivos fijados con el cumplimiento del objetivo fijado en la carta de Servicios: contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación.

*Firmado electrónicamente*  
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA  
Inmaculada García Ibañez



#### Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1



1T3U2A2DS27415T1

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

En la actualidad la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se encuadra en el Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias, 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



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

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1



Submateria	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	06 Otros	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Oposiciones y Concursos -Empleo-	06 Otros	4
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	06 Otros	13
	<b>Total</b>	<b>13</b>
Bomberos -Seguridad y Emergencias-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL-	1
	01 Percepción de asistencia inadecuada	4
	02 Percepción de trato inadecuado	2
	03 Percepción de tiempo excesivo de respuesta	2
	05 Genérica de ruidos de sirenas	9
	06 Otros	36
	Covid-19	1
	<b>Total</b>	<b>55</b>
SAMUR -Seguridad y Emergencias-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL-	2
	01 Percepción de asistencia inadecuada	5
	02 Percepción de trato inadecuado	4
	03 Percepción de tiempo excesivo de respuesta	1
	04 Percepción de problemas para trasladar al paciente al Hospital	10
	05 Genérica de ruidos de sirenas	2
	06 Otros	134
	<b>Total</b>	<b>159</b>
Protección Civil -Seguridad y Emergencias-	05 Genérica de ruidos de sirenas	1
	06 Otros	55
	<b>Total</b>	<b>56</b>
<b>Total</b>		<b>288</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, desde que la admisión a pruebas selectivas se realiza de manera electrónica, se reciben algunas reclamaciones al producirse errores informáticos en la tramitación de las solicitudes.

Por otro lado, a consecuencia del temporal Filomena que colapsó la Ciudad de Madrid a principios del año, se han asignado a esta unidad gestora algunas reclamaciones de la submateria limpieza urbana y equipamientos al asumir esta Dirección General la Dirección del Plan de Emergencias Invernales del Ayuntamiento de Madrid.

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

## BOMBEROS

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2021 y referidas al Cuerpo de Bomberos, 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 podemos desglosar de las mismas en 6 felicitaciones, 6 sugerencias y 41 reclamaciones.

### Información de Firmantes del Documento





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.

Si procedemos a analizar con más detalle, en esta ocasión tenemos que destacar la disminución del número de reclamaciones presentadas respecto al año anterior, más si cabe puesto que entre ellas tenemos 10 referidas a situaciones concretas derivadas del temporal "Filomena" y el consiguiente caos que se creó en la Ciudad, y que de no haber tenido lugar habría supuesto un descenso brusco de las reclamaciones con afección a nuestro servicio.

El bloque de reclamaciones que nos afecta de manera más recurrente es el relativo a los ruidos.

En esta ocasión podemos observar un incremento de las reclamaciones referidas a los ruidos relacionados con los parques de bomberos, y que se circunscriben

muy especialmente a los vecinos colindantes a los mismos, puesto que al ser centros de trabajo con una actividad permanente durante las 24 horas del día 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 cuyas viviendas se orientan hacia los patios de los parques, circunstancia que se incrementa en periodo veraniego a causa de la apertura de las ventanas en las viviendas por el calor.

En todas estas reclamaciones se procede a la puesta en comunicación con el reclamante y la obtención de primera mano de la información que en ocasiones no se puede plasmar al escribir, tras lo cual y después de ofrecerse 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 conocer 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, pues no debemos dejar de recordar que, en la evaluación de los servicios municipales, generalmente ocupamos una de las primeras posiciones, la cual deseamos seguir conservando, ofreciendo para ello a la ciudadanía el mejor servicio posible en cada momento.

## SAMUR

Durante al año 2021 la Subdirección General SAMUR- PC ha recibido un total de 163 **felicitaciones** que han sido gestionadas por el servicio. Estas felicitaciones han generado un total de 491 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 (54) han tenido entrada a través de la encuesta telemática demandante – paciente. De las 163 felicitaciones gestionadas 34 no han sido dadas de alta en el SYR por diversos motivos.

### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1



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 generan 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 de esta división dirigido a los interesados. En todos los casos reproducimos íntegramente el texto que nos envía el ciudadano respecto a la felicitación.

Durante el año 2021 se han gestionado en esta división 122 **reclamaciones**. Todas han sido gestionadas. Del total de las 122 Reclamaciones recibidas, 96 No se han considerado como reclamaciones contra nuestro servicio por los motivos siguientes:

- 2 estaban reiteradas por no estar los usuarios conformes con la respuesta.
- 17 no eran competencia de SAMUR-PC
- 71 fueron gestionadas durante la Borrasca Filomena, aunque no estaban destinadas a SAMUR
- 2 internas del servicio
- 1 duplicada
- 3 procedían de la encuesta telemática de satisfacción y no fueron tramitadas una vez estudiadas.

Por todo ello, en la Subdirección General SAMUR- PC durante el año 2021 se han recibido un total de 26 RECLAMACIONES que afectaban directamente a SAMUR. El tiempo medio de contestación desde su entrada hasta su remisión a la Dirección General de todas las reclamaciones dirigidas a SAMUR ha sido de 6.25 días. Las causas o motivos de estas reclamaciones:

- 4 Percepción de mala asistencia
- 5 Percepción de mal trato humano
- 1 Percepción de excesivo tiempo de respuesta
- 10 Percepción de Problemas para trasladar al paciente al hospital
- 3 Genéricas de ruidos de sirenas.
- 3 Otros motivos

La mayoría de las Reclamaciones de este año se corresponde con la percepción por parte de los pacientes de que les ponemos problemas para trasladarles al hospital. La segunda causa es la percepción de mal trato humano y la tercera la percepción de mala asistencia sanitaria.

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

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.

#### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS274I5T1



Como recomendaciones de nuestra división, 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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

### **BOMBEROS**

Cada vez que se recibe una SyR en Bomberos, se analiza la misma en profundidad, con la intención de determinar las causas que la han originado, procediéndose a ponernos en contacto telefónico con la persona interesada y de este modo obtener conocimiento detallado de los hechos, ya que en muchas ocasiones no se explican claramente en la SyR presentada en el Registro.

En el caso de que se trate de reclamaciones por intervenciones, se consulta el Parte de Intervención elaborado tras cada una de nuestras actuaciones y nos ponemos en contacto con el personal que actuó en ella, con la intención de aclarar con más detalle lo ocurrido.

O bien nos dirigimos a las diferentes Inspecciones, Unidades o Divisiones para solicitar información, aclaración o emisión del correspondiente informe sobre el asunto de su competencia.

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.

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.



#### Información de Firmantes del Documento



## SAMUR

En 2021. 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.

En 2022 (1º semestre): Se va a crear 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 nos 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 es remitido a la División de Apoyo Organizativo. 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.

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

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.

Por otra parte, se ha creado un grupo de trabajo sobre la humanización de la asistencia y en el 2021 se ha realizado una formación obligatoria acerca de ello, por la que ha pasado toda la plantilla de nuestro servicio.

Por último, 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.



### Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

#### BOMBEROS

Respecto al 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, 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.

Tenemos que indicar que, siempre que la ciudadanía indique su teléfono en la reclamación o sugerencia, nos ponemos en contacto, con el objeto de entablar una conversación y saber con más detalle el motivo de su reclamación, y sobre todo para darles una información del asunto mucho más minuciosa.

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

Todas aquellas reclamaciones sobre actuaciones en siniestros se explican con detalle para que sepa el ciudadano cómo trabajamos y en base a qué procedimientos. De esta forma, entienden perfectamente situaciones que antes no llegaban a comprender. Cuando se trata de intervenciones, siempre nos ponemos en contacto telefónico para dar una explicación lo más pormenorizada posible, donde el ciudadano pregunta todas las dudas que tiene al respecto.

Sin embargo, entendemos que hay que 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 opiniones sobre nuestro Servicio.

Por último, en cuanto a las felicitaciones, mencionamos que solo hemos recibido 6 a través del sistema de SyR y aunque son numerosas las emitidas 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.

En todo caso, Bomberos seguirá con las medidas adoptadas en el año 2021, 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1



## SAMUR

De las 26 reclamaciones que nos han afectado 17 fueron desestimadas por no tener base o fundamento tras la oportuna investigación. Todas ellas se consideraron como actuación correcta. Y las otras 9 fueron estimadas al entender que estaban fundamentadas y que teníamos algún tipo de responsabilidad en lo que se reclamaba.

En relación a las medidas adoptadas, de las 9 reclamaciones estimadas, 7 generaron una reunión con la dotación afectada para informarles acerca de la reclamación y de la forma de proceder en el futuro. 2 dotaciones además fueron reconvenidas al entender que la reclamación revestía cierta gravedad.

Además, tanto el departamento de Normativas de Calidad, cómo el departamento de Calidad Asistencial son informados puntualmente por nosotros de cada reclamación recibida, realizándose por nuestra división sugerencias acerca de actividades 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 14:42:49  
CSV : 1T3U2A2DS27415T1





# INFORME | 2021 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL 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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.
- **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 2021.

**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.

#### Metodología utilizada para la elaboración del informe



Con objeto de establecer una metodología que permita mejorar tanto el servicio prestado a la ciudadanía como de forma interna el proceso de gestión se fue desarrollando un seguimiento trimestral e informe anual mediante un análisis cualitativo y cuantitativo.

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

- Proceso de recopilación de información y contestación de aquellas sugerencias/o reclamaciones que no necesiten una atención SAC-PM.
- Asignación 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 el sistema SAC - PM.

- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas “SyR de carácter múltiple”), por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras.
- 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.

Una vez tratados los datos del sistema se trasladan a través de un resumen, mediante diferentes bloques de datos y gráficos dedicados a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema SyR teniendo en cuenta aspectos como:

- ✓ Total, de expedientes
- ✓ Desglose por motivos
- ✓ Desglose por Comisarías y Unidades
- ✓ Comparativas por evolución trimestral año 2020 - 2021
- ✓ Tiempos de Respuesta
- ✓ Felicitaciones
- ✓ Encuesta a personas usuarias del sistema
- ✓ Fuentes de Información

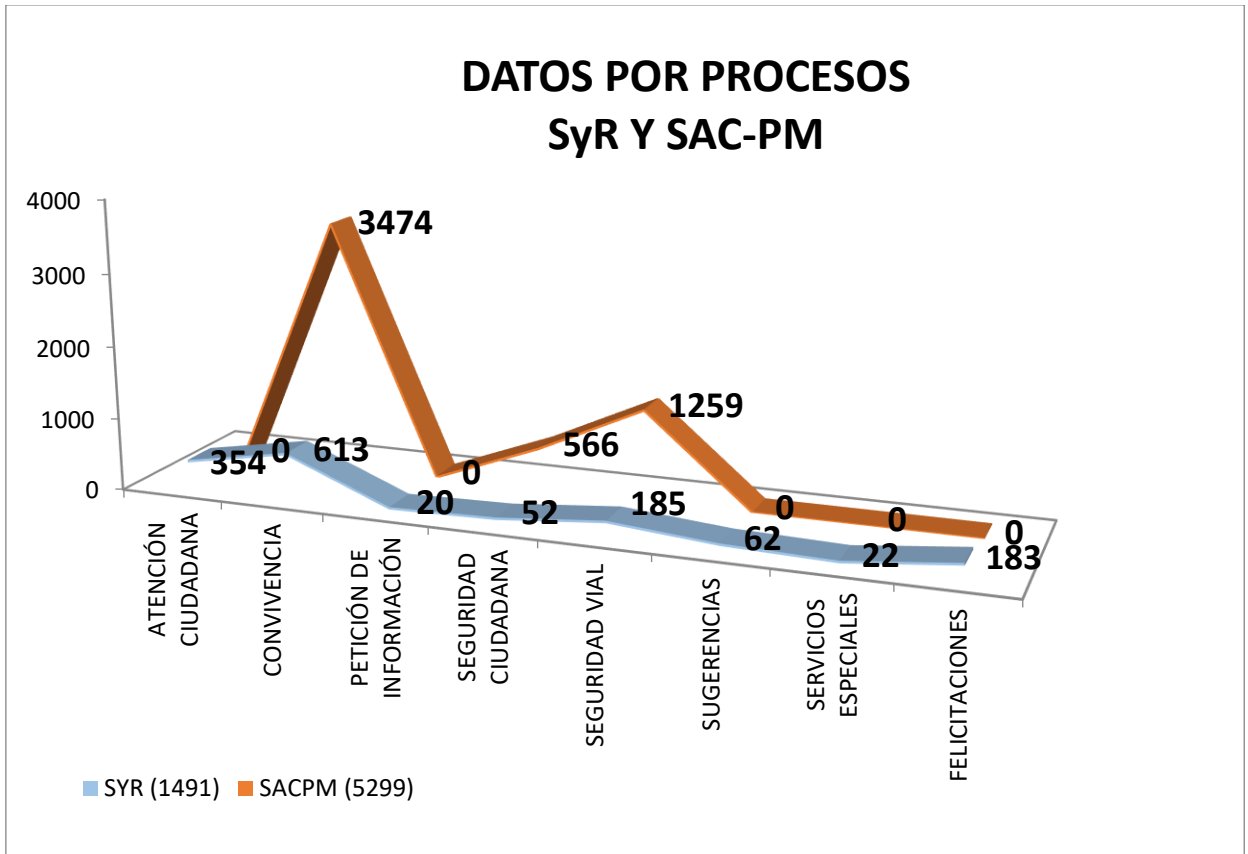
Posteriormente y siguiendo el proceso de mejora continua, tanto en este informe como en los informes trimestrales, se realiza un análisis cualitativo y se trasladan en el apartado de consideraciones sobre el seguimiento y evaluación del sistema SyR y finalmente a modo de conclusiones, se incorporan al informe aquellas consideraciones y/o áreas de mejora que permitan mejorar el proceso de gestión y/o la prestación del servicio prestado a la ciudadanía.

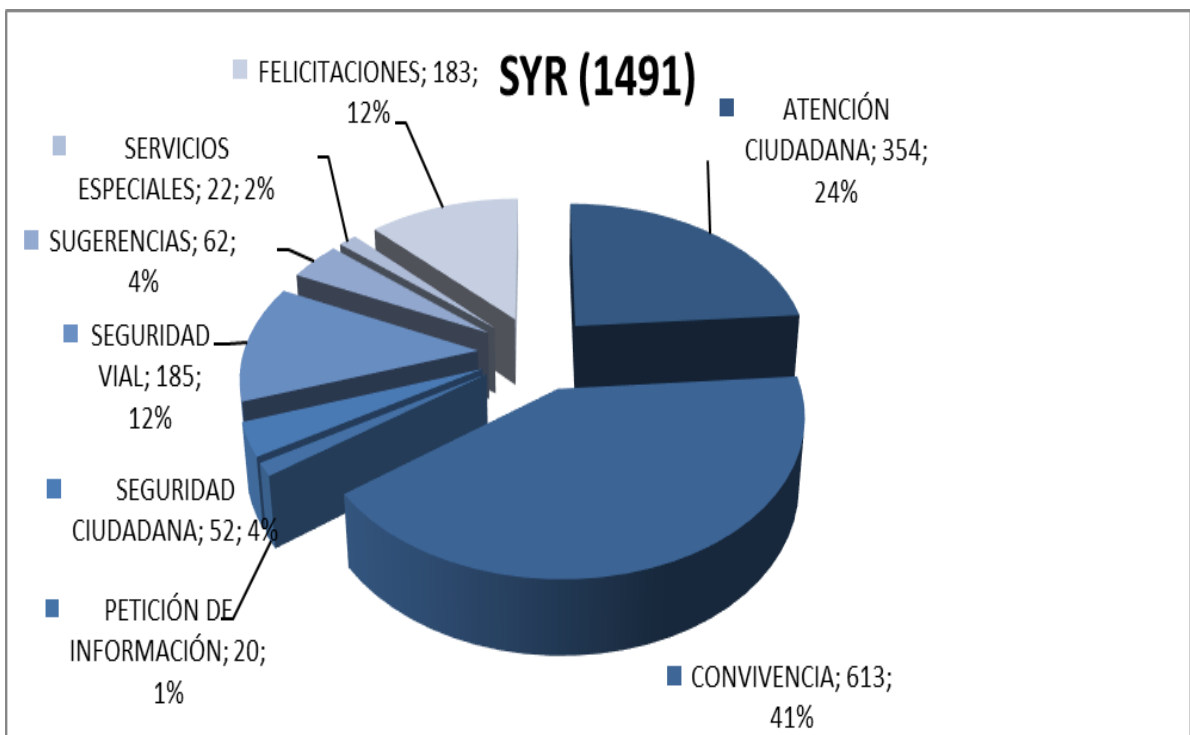
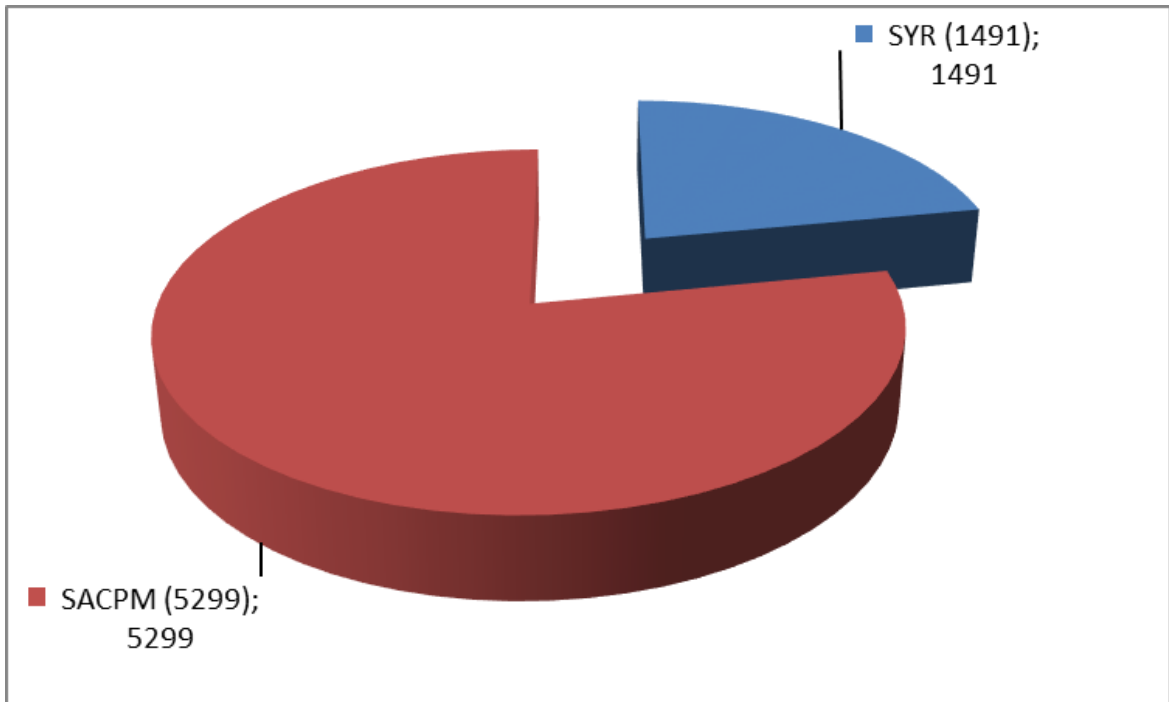
Se deberán relacionar las **causas o motivos** que han determinado la presentación de SyR en el sistema municipal.

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es 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.

2021	<16 días	<31 días	≥ 30 ≤ 60 días	TOTAL
<b>% SYR CONTESTADOS</b>	<b>596</b>	<b>712</b>	<b>183</b>	<b>1491</b>

	<b>40%</b>	<b>48%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>
--	------------	------------	------------	-------------





Dentro de esta área de actividad, las SyR recibidas en el sistema sobre las actuaciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, se alinean con los procesos operativos y con la calidad de los mismos:

1. Atención ciudadana
2. Convivencia
3. Petición de información
4. Seguridad Ciudadana
5. Sugerencias
6. Servicios Especiales
7. Seguridad Vial
8. Felicitaciones

ÁREA DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SYR
<b>SEGURIDAD</b>	<b>ATENCIÓN CIUDADANA (24%)</b>	Falta de presencia policial Desacuerdo con el servicio prestado por agentes Desacuerdo con el trato recibido de los agentes
	<b>CONVIVENCIA (41%)</b>	Molestias generadas por perros en vía pública Ruidos de locales, vía pública, vecinales Consumo de alcohol en vía pública Infracciones a la O.M. de Limpiezas Venta ambulante Molestias relacionadas con animales Conductas incívicas Covid Oposiciones acceso PM
	<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN (1%)</b>	Información en diversas materias solicitada por la ciudadanía.
	<b>SEGURIDAD CIUDADANA (3%)</b>	Robos Tráfico y consumo de estupefacientes Vandalismo Reyertas Ocupación de domicilios Otros delitos
	<b>SEGURIDAD VIAL (12%)</b>	Estacionamientos indebidos Retenciones de tráfico Corte de tráfico en vía pública Infracciones al tráfico y seguridad vial

	<b>SUGERENCIAS (4%)</b>	Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales
	<b>SERVICIOS ESPECIALES (1%)</b>	Eventos religiosos Eventos culturales Eventos IFEMA Eventos en Estadios Deportivos Carreras populares
	<b>FELICITACIONES (12%)</b>	Felicitaciones por el servicio recibido

### Causas/ Motivos de las SyR relacionadas con el Cuerpo de Policía Municipal

1. **Convivencia vecinal.** Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:
  - 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.
  - Quejas por el depósito en la vía pública de bolsas de basura, enseres, etc.
  - COVID 19:
    - Concentración de personas.
    - Uso incorrecto de mascarilla.
    - Molestias por reuniones y fiestas en pisos.
    - Locales y terrazas incumpliendo normativa.
    - Asuntos asimilables y relacionados con los diferentes protocolos COVID.
2. **Seguridad ciudadana.** Referidas a hechos delictivos:
  - Sugerencias de mayor presencia policial para control cumplimiento normas COVID.
  - Solicitudes de mayor actuación contra el consumo de alcohol y estupefacientes en la vía pública.
  - Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.
3. **Seguridad vial.** Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la M30 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.

- 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.

**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.**

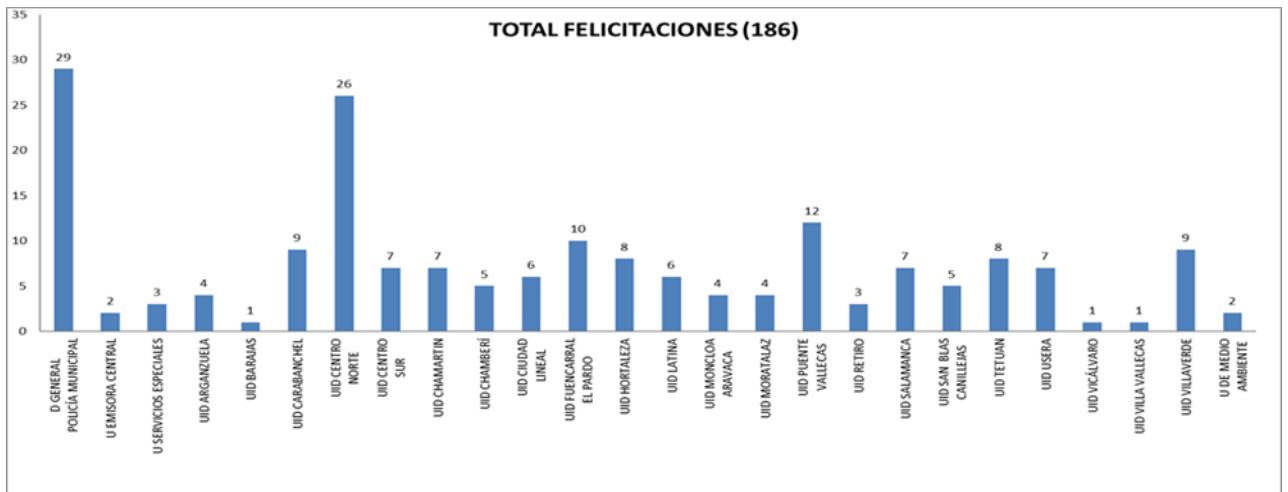
- Aportaciones y mejoras sugeridas por la ciudadanía en relación con los servicios municipales

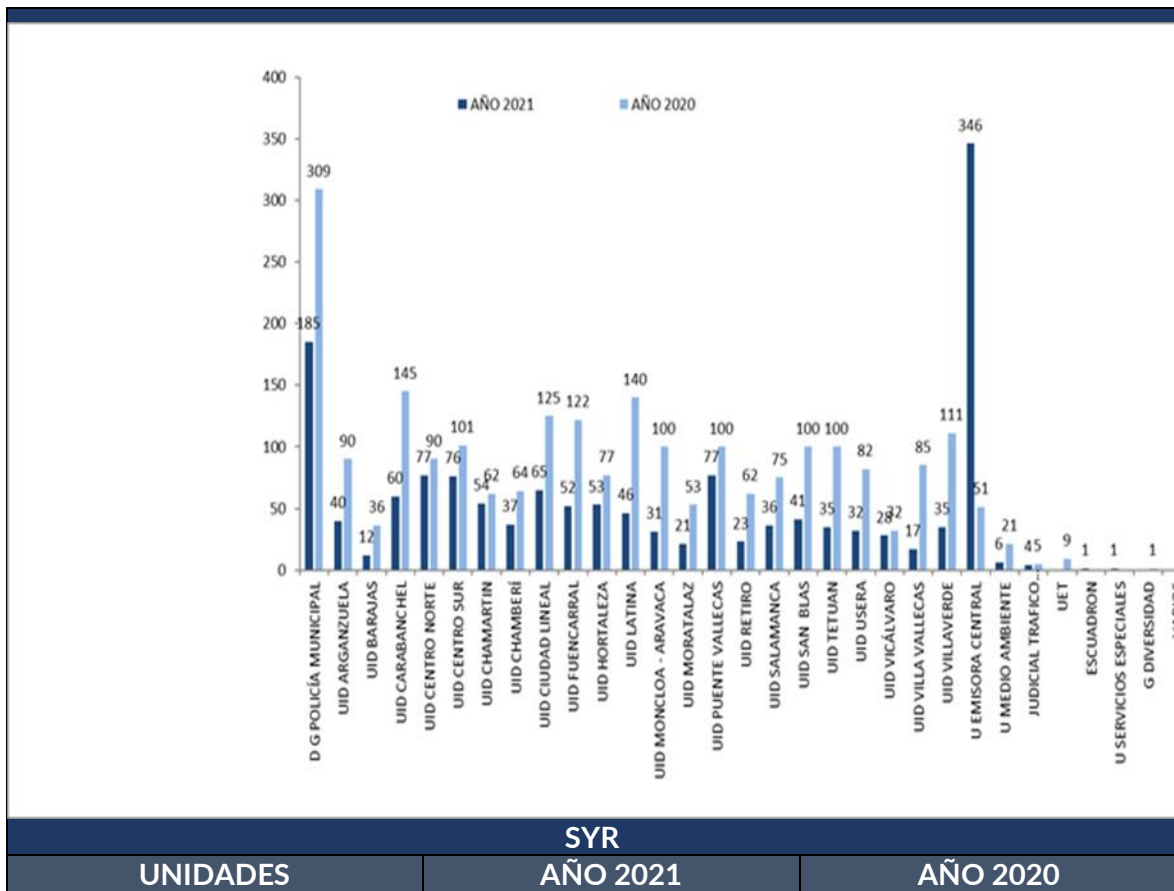
**7. Petición de información.**

- Información en diversas materias solicitada por la ciudadanía.

**8. Felicitaciones.**

- Felicitaciones por actuaciones concretas





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

**Con relación al sistema y procedimiento:**

- Se está desarrollando la modificación de la Instrucción número 02/2010/APN, de gestión interna que permita reducir trámites t 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 elaboró un documento que modificó 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 implementaron medidas de actuación y de mejora del proceso de atención y prestación de servicio a la ciudadanía en las demandas de servicios no urgentes.
- Establecer mejoras en el proceso de atención a los ruidos.



- Establecer un proceso con servicios de limpieza, en especial con relación a la retirada de bicicletas, ancladas en mobiliario urbano en la vía pública.
- Comunicación en los canales internos y redes sociales, con objeto de relevancia y visibilidad al sistema SyR y por lo tanto a la prestación de servicios con un enfoque de excelencia a la ciudadanía.
- Se ha desarrollado una metodología de análisis evaluación y planificación operativa en cada una de la Unidades Integrales de Distrito "Planes Territoriales de Seguridad Integral".
- Se ha participado a solicitud de la Central de SyR, en los procesos de formación, como profesores trasladando nuestro el Know- how y buenas prácticas.

Sin duda desde la Dirección General de Policía Municipal de Madrid, se entiende y trabaja sobre en la escucha de la ciudadanía mediante una gestión de cada una de las sugerencias, quejas y reclamaciones ya que nos permite:

- 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 los usuarios para poder adaptar los servicios a las necesidades y problemáticas ciudadana, introduciendo acciones aplicables a corto, medio y largo plazo.

Los beneficios de la utilización del sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones del Cuerpo de Policía Municipal se han de enfocar en una atención rápida, profesional y eficaz ante las necesidades y problemas de la ciudadanía.

#### Con relación a la prestación de servicios.

- Aprobación del primer Plan de Seguridad Vial, desarrollado en exclusiva por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, con un horizonte 2030.
- Elaboración de Planes Territoriales de Seguridad Integral.
- Campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensucian la vía pública.
- Controles y mediciones para evitar infracciones a la O.M. de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Programación de patrullajes en los distritos en aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad.
- Vigilancia proactiva en parques públicos y zonas verdes.
- Vigilancia de modo preventivo, en el consumo de alcohol y sustancias estupefacientes en vía pública.
- Desarrollo de campañas preventivas en materia de seguridad vial.
- Aumento de la plantilla para cubrir las vacantes.
- Reducir la siniestralidad laboral en los desplazamientos, in itinere y en misión, mediante la vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías.

- 🇪🇺 Mejora de la movilidad del transporte público para disminuir los requerimientos, sobre todo, de la EMT.
- 🇪🇺 Diseño de campaña contra hurtos y robos, específica en el distrito Centro durante el periodo de Navidad.
- 🇪🇺 Optimización de la atención de requerimientos telefónicos no urgentes de vecinos y locales.
- 🇪🇺 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, DEC, tablet).
- 🇪🇺 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

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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 del transporte público.
- Accidentes de tráfico, 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.
- Ejecución forzosa, participando en las funciones de Policía Judicial con carácter colaborador y de auxilio, en los delitos previstos en el Acuerdo de Policía Judicial de 2010, siendo receptora de denuncias y actuante en investigaciones, prestando auxilio a juzgados y tribunales.

- Actuación contra las mafias de ocupación de viviendas con la Asociación de Vecinos Ensanche de Vallecas Este y el conjunto asociativo y el Cuerpo Nacional de Policía contra las mafias.
- 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 de acción por distrito, en coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía, en reuniones semanales y actuaciones conjuntas.
- Vigilancia diaria de los espacios públicos para su utilización conforme a las normas de convivencia.
- Colaboración en el mantenimiento del orden público en grandes concentraciones de personas (celebraciones, campaña de Navidad, reapertura de El Rastro) 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".

Proyectos y convocatorias del programa marco internacional HORIZONTE 2020, como parte de su propio desarrollo de internacionalización, integración dentro de las estructuras europeas y participación en la creación de conocimiento, gracias, entre otras cosas, a la calidad de su capital humano y al esfuerzo en una modernización continua de las estructuras del Cuerpo. Participación en los siguientes proyectos europeos:



- “CLARA”, donde se desarrolló el Primer encuentro de las Comunidades Locales de Aprendizaje contra el Racismo, la Xenofobia y los discursos de odio.
- “FASTER”, proyecto europeo para mejorar el abordaje de desafíos asociados con la protección de los primeros respondientes en entornos peligrosos, al tiempo que mejoren las capacidades en términos de conocimiento de la situación y la comunicación.
- “INDREPID”, con motivo de implementar un sistema de ayuda a los primeros respondientes para mejorar sus operaciones haciéndolas más seguras, rápidas y efectivas mediante la integración de nuevas herramientas: tecnologías de inteligencia artificial, realidad aumentada, drones, etc...
- “LEARN”, el objetivo principal del proyecto consiste en tratar de crear nuevas capacidades en las Entidades Locales para mejorar sus habilidades en relación a la inclusión social de todos los ciudadanos, tratando de garantizar la igualdad de trato y la no discriminación. Esto dará como resultado un conjunto de entidades locales (antenas) formadas e informadas, y capaces de prevenir, detectar y actuar en sus municipios para reducir el racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia.
- “INDEED”, relacionado con la radicalización, como modelo de evaluación para fortalecer las capacidades de los profesionales basada en la evidencia preventiva, contra y para la des-radicalización y la implementación de tales iniciativas de manera efectiva.

- “PACTESUR”, *Protecting Allied Cities against Terrorism by Securing Urban Areas*, con motivo de protección contra el terrorismo asegurando las áreas urbanas.
- “URBACT”, desde donde se promueve el desarrollo urbano sostenible e integrado, facilitando que las ciudades europeas trabajen de forma conjunta en el desarrollo de soluciones efectivas y sostenibles para los principales desafíos a los que se enfrentan, compartiendo sus buenas prácticas y su experiencia adquirida, todo ello bajo un enfoque que integra dimensiones económicas, sociales y ambientales. Esta fase se centra en la seguridad a través del concepto del diseño urbano, por ello, Madrid apuesta por implantarlo en la remodelación de la Puerta del Sol como su Plan de Acción Integrado.
- “AGENDA URBANA”, con el fin de materializar el potencial y la contribución de las zonas urbanas para lograr los objetivos de la Unión Europea, además de tratar de incorporar las problemáticas comunes, como por ejemplo los grandes problemas globales, además de los particulares y locales.

EL GRADO DE EJECUCIÓN	TIPOLOGÍA DE LAS ACCIONES	RECURSOS UTILIZADOS	Nº USUARIOS DEL SERVICIO AFECTADOS*
*Las actuaciones del Cuerpo de Policía Municipal no se dirigen exclusivamente a las personas reclamantes, sino que son más amplias y, en general, se beneficia la totalidad de la comunidad.			
Continuo	38.787 patrullajes programados, realizados en los distritos municipales	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	17.351 vigilancias de parques públicos y zonas verdes.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	34.024 denuncias por consumo de alcohol/estupefacientes en vía pública	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	177 controles realizados a dueños de perros potencialmente peligrosos, relacionados con la documentación establecida.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	Vigilancia preventiva de consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública y con un 1,70% de denuncias sobre el total de los requerimientos de la ciudadanía.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	324 inspecciones a industrias y locales por contaminación del medio ambiente.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	34 campañas preventivas de seguridad vial (alcoholemia, sistemas de retención, movilidad reducida, ITV...).	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	8.299 personas detenidas e investigados 322 vehículos robados recuperados	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	37 contactos con las AA.VV. de todos los distritos	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Finalizado	Campaña contra hurtos y robos en Centro durante el periodo de Navidad.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	78% llamadas urgentes atendidas en menos de 8 minutos y el resto en 12 m.	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Indeterminado
Continuo	604.447 requerimientos de la ciudadanía atendidos por el 092 y pasarela del 112	RR.HH., recursos materiales y tecnológicos.	Toda la ciudad
Continuo	Servicio de mediación vecinal, gestionados 155 expedientes.	Agentes mediadores	Indeterminado
Continuo	Plan Local de infancia y Adolescencia de Madrid y Plan Ciudad Amigable para la concienciación de colectivos vulnerable.	Twitter, YouTube Facebook Revista digital de PM	Colegios, grupos políticos, Universidades...



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

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 2021.

*Resumen año 2021*

## **RESULTADOS de la ENCUESTA a personas usuarias del SyR sobre POLICÍA MUNICIPAL (2021)**

---

La encuesta se realiza a las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) del Ayuntamiento de Madrid por alguna cuestión relacionada con el servicio que presta el Cuerpo de Policía Municipal. (Metodología, Anexo I)

El periodo de estudio corresponde al comprendido entre los días 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. El número de encuestas remitidas ha sido de 1121.

Las respuestas obtenidas ascienden a 259 (23,10%), de las que el 9,27% tenía su origen en cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, el 16,60% con la seguridad vial, un 50,58% se refería a temas de convivencia, el 18,53% a la calidad del servicio prestado y por último, un 19,31% con otras situaciones no clasificadas.

Cabe destacar, que en este apartado los usuarios del sistema tienen la posibilidad de marcar más de un motivo, por lo que la suma de los porcentajes supera el 100%.

Se realiza una batería de preguntas comenzando por el nivel de satisfacción con el tiempo transcurrido en recibir la respuesta. El 39,77% puntúa entre 7 y 10, el 18,53% entre 5 y 6 y el 40,93% otorga una nota inferior a 5, mientras que el 0,77% no sabe o no contesta.

Con objeto de contextualizar los resultados, los porcentajes de respuesta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido del 40,71% en 15 días o menos, del 46,83% entre 16 y 31 días, y del 12,46% entre 31 y 90 días.

A la pregunta sobre personalización de la respuesta recibida, el 39,77% del colectivo encuestado puntúa entre 7 y 10, el 14,29% entre 5 y 6 y el 44,79% entre 0 y 4. El 1,15% no sabe o no contesta.

Sobre la claridad en la contestación, utilizando un vocabulario comprensible, el 50,58% la valora entre 7 y 10, el 15,83% entre 5 y 6 y el 31,66%, por debajo de 5, manifestando que no sabe o no contesta el 1,93%.

La cuarta pregunta alude a la fiabilidad y corrección de la respuesta obtenida. En este caso, el 33,98% puntúa entre 7 y 10 y el 11,58% entre 5 y 6, mientras que el 52,51% se manifiesta entre 0 y 4. El 1,93% no sabe o no contesta.

De las respuestas recibidas sobre la mejoría observada con respecto al servicio que motivó la reclamación, el 35,91% 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 40,54% reconoce su utilidad otorgando una puntuación de 7 a 10 y el 13,51% otorga entre 5 y 6. En sentido contrario, el 44,02% de las personas participantes lo valora entre 0 y 4, mientras que el 1,93% no sabe o no contesta.
- Por lo que respecta a la eficacia del servicio, el 52,51% la contemplan entre 0 y 4, el 13,51% entre el 5 y el 6 y el 24,71%, por encima de 7. El 9,27% no sabe o no contesta.

En cuanto al grado de satisfacción general, se obtienen más respuestas positivas que negativas: 57,53% *versus* 42,47%.

Las expectativas que tenían las personas usuarias del SyR en cuanto a su funcionamiento, mejora en el 28,57% de los casos; en el 41,31% fue la esperada y se muestra peor en el 27,80%. Por otro lado, el 2,32%, no saben o no contestan.

Por lo que respecta al plazo de contestación, un 35,14% aprecia una mejora, el 36,29% lo encuentra predecible y el 26,25% esperaba una respuesta más temprana, mientras que el 2,32% no sabe o no contesta.

En cuanto a la explicación obtenida, el 20,46% manifiesta que es mejor de la esperada, el 30,50% opina que igual, el 45,56% peor y el 3,48% 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 22,01%, 33,98% y 40,93% respectivamente. El 3,08% no sabe o no contesta.

Sobre la posible recomendación del sistema de sugerencias y reclamaciones a otras personas, el 42,08% manifiesta su intención de hacerlo, el 17,76% probablemente si lo realice, el 13,90% no está seguro, el 16,99% probablemente no y el 9,27% no tiene intención de hacerlo.

Respecto a la posibilidad de volver a utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones, el 55,60% manifiesta su intención de hacerlo, el 15,06% probablemente si lo realice, el 10,42% no está seguro, el 12,74% probablemente no y el 6,18% no tiene intención de hacerlo.

Respecto al género de los encuestados, el 64,09% han sido hombres y el 35,91% han sido mujeres.

En cuanto al rango de edad de los participantes, el 0,38 es menor de 18 años, el 0,94% se encuentra entre los 18 y 24 años, el 33,21% se encuentra entre los 25 y 44 años, el 54,91% entre los 45 y 64 años, y el 10,56% son mayores de 65 años.

Respecto a la nacionalidad, el 97,68% han manifestado ser españoles, el 1,54% son de un país miembro de la UE, mientras que el 0,78% 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:

Fuencarral – El Pardo	12,36 %	Latina	4,25 %
Centro	8,11 %	Retiro	4,25 %
Otros municipios	6,56 %	Salamanca	4,25 %
Villa de Vallecas	5,79 %	Chamartín	3,47 %
Hortaleza	5,41 %	Villaverde	3,47 %
Arganzuela	5,02 %	Moncloa – Aravaca	3,09 %
San Blas – Canillejas	5,02 %	Moratalaz	3,09 %
Tetuán	5,02 %	Puente de Vallecas	2,70 %
Carabanchel	4,63 %	Vicálvaro	2,70 %
Usera	4,63 %	Chamberí	1,54 %
Ciudad Lineal	4,25 %	Barajas	0,39 %

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





## **Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid sobre el servicio de la Policía Municipal en 2021**

Le invitamos a participar en el estudio promovido por la Dirección General de Policía Municipal entre quienes utilizaron el sistema de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de 2021 en asuntos relacionados con la seguridad, disciplina vial y la convivencia.

La forma de responder este breve cuestionario es sencilla **y le llevará menos de tres minutos. Tras determinar el tema principal de su queja, encontrará:**

- Cuatro cuestiones con una escala del 0 al 10 para que puntúe su grado de satisfacción.
- Siete preguntas cerradas que sólo admiten una respuesta.
- Una abierta, para que opine usted libremente sobre el servicio recibido a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, en lo relativo a la Policía Municipal
- Por último, otras cuatro para el análisis sociodemográfico, también cerradas.

Le aseguramos la confidencialidad de sus respuestas según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos que le solicitamos se tratarán de una forma totalmente ANÓNIMA pero nos ayudarán a seguir mejorando el compromiso de la Policía Municipal para con la ciudadanía de nuestra ciudad.



**1 Indique, si lo recuerda, el aspecto principal de la reclamación sobre Policía Municipal que efectuó:**

- Seguridad ciudadana (aparcacoches, robos, prostitución, vandalismo...)
- Disciplina vial (doble fila, atascos, invasión de aceras, estacionamiento indebido...)
- Convivencia (ruidos, limpiezas, mascotas, vecinos, indigentes, locales...)
- Calidad (trato recibido, servicio prestado, atención telefónica...)
- Otros motivos

**2 Por favor, indique su NIVEL DE SATISFACCIÓN, con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención que ha recibido del sistema de Sugerencias y Reclamaciones en lo relacionado con la Policía Municipal \***

	0 (Muy insatisfecho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Muy satisfecho)	Ns/Nc
Tiempo que ha tardado en recibir una respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalización de la respuesta recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respuesta recibida ha sido fiable y correcta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3 Podría indicar si su sugerencia/reclamación/felicitación ha SERVIDO PARA MEJORAR el aspecto del servicio o de la atención policial que la motivó? \***

- Totalmente
- Parcialmente
- Nada ha mejorado
- Ns/Nc



**4 En caso de que haya respondido 'Nada ha mejorado' ¿Recibió usted alguna EXPLICACIÓN DE POR QUÉ NO SE PUDO RESOLVER su petición? \***

- Sí
- No
- Ns/Nc

**5 Por favor, valore la UTILIDAD del sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal: \***

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**6 Por favor, valore la EFICACIA del servicio de Sugerencias y Reclamaciones sobre sus solicitudes a la Policía Municipal \***

0 (Muy insatisfecho) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Ns/Nc 10 (Muy satisfecho)

Utilidad de este servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**7 Teniendo en cuenta toda su experiencia con el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre la Policía Municipal ¿cuál es SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL? \***

2 3 4 5 6 7 8 9 10 (Muy satisfecho) Ns/Nc 0 (Muy insatisfecho) 1

Satisfacción global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**8 Por favor, indique si cada uno de los siguientes aspectos del servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido MEJOR, IGUAL O PEOR DE LO QUE ESPERABA. \***

	Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
El funcionamiento del sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La respuesta que ha obtenido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**9** Respecto a lo que usted esperaba, diría usted que el servicio recibido en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones sobre Policía Municipal ha sido: \*

- Mejor de lo que esperaba
- Igual que lo que esperaba
- Peor de lo que esperaba
- Ns/Nc

**10** ¿Recomendaría la utilización del sistema de sugerencias y reclamaciones de la Policía Municipal a otras personas? \*

- Sí
- Probablemente sí.
- No estoy seguro.
- Probablemente no.
- No

**11** ¿Volvería a utilizar el sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Policía Municipal de Madrid? \*

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

**12** Género \*

- Hombre
- Mujer

**13** Algún comentario y/o propuesta de mejora de la gestión policial con las solicitudes presentadas a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones:



**14 ¿Podría indicar su edad? \***

---

- Menor de 18 años
- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 44 años
- Entre 45 y 64 años
- 65 ó más años

**15 Usted es de nacionalidad... \***

---

- Española
- Extranjera de país miembro de la UE
- Extranjera de país FUERA de la UE

**16 ¿En qué distrito o municipio reside? \***

---

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> Fuencarral-el Pardo   | <input type="radio"/> Vicálvaro                            |
| <input type="radio"/> Hortaleza             | <input type="radio"/> Villa de Vallecas                    |
| <input type="radio"/> Latina                | <input type="radio"/> Villaverde                           |
| <input type="radio"/> Moncloa - Aravaca     | <input type="radio"/> Otros municipios distintos de Madrid |
| <input type="radio"/> Moratalaz             | <input type="radio"/> Arganzuela                           |
| <input type="radio"/> Puente de Vallecas    | <input type="radio"/> Barajas                              |
| <input type="radio"/> Retiro                | <input type="radio"/> Carabanchel                          |
| <input type="radio"/> Salamanca             | <input type="radio"/> Centro                               |
| <input type="radio"/> San Blas - Canillejas | <input type="radio"/> Chamartín                            |
| <input type="radio"/> Tetuán                | <input type="radio"/> Chamberí                             |
| <input type="radio"/> Usera                 | <input type="radio"/> Ciudad Lineal                        |



ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

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

---

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 24/02/2022 14:04:47  
CSV : 1SUOJGRAKEBVKE9O



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Los motivos más comunes que han determinado la presentación de SyR relacionados con el Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte durante 2021 han sido:

- Peticiones de asignación de denominación de personalidades a espacios públicos.
- Trato de vigilantes de seguridad de edificios de titularidad pública.
- Utilización y conservación de edificios de titularidad pública.





## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS.

No se han detectado graves deficiencias a subsanar, más allá de apercebimiento a empresas de seguridad sobre actos puntuales.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

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



### Información de Firmantes del Documento



# INFORME ANUAL 2021

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

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

Fecha Firma: 08/03/2022 22:37:32  
CSV : 1UQJKQB00SF08TS



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

### Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de 47 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 2021 han visitado los museos municipales 511.920 personas (380.000 en 2020) y las bibliotecas públicas han registrado 1.188.922 (1.134.240 en 2020). El impacto de la pandemia es muy relevante todavía, por lo que también influye en la presentación de SyR.

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 inminente 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.

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 MemoriadeMadrid, Biblioteca Técnica. Y por otro, la Red de Museos y Exposiciones Municipales, de la que forman parte 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 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: 80  
Reclamaciones: 288  
Felicitaciones 24  
TOTAL: 392

El centro que más sugerencias/reclamaciones ha recibido es la Biblioteca Eugenio Trías (25) y la Hemeroteca Municipal es el centro que más felicitaciones ha tenido (14).

El análisis de las causas o motivos que han provocado la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se realiza por tipo de centros.

#### Red de Bibliotecas Públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2021 un total de 332 SyR. Merece la pena destacar que, a pesar de la paulatina recuperación de la normalidad, con respecto a pandemia de la COVID-19, una parte significativa de las mismas están relacionadas con las medidas aprobadas en cada momento para adaptar espacios y servicios a la situación sanitaria. Destacar que 56 de ellas son sobre el sistema de Cita previa en Sala de Lectura y 27 sobre el cambio de método de impartición de Actividades y Talleres, por citar algunas.

Tanto el sistema de cita previa como la adaptación de talleres y ciertas actividades a formato virtual se implantaron debido a la pandemia y las normas de aforos y distanciamiento social dictadas por las autoridades sanitarias.

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

BPM Eugenio Trías, 25 SyR  
BPM María Lejárraga, 22 SyR

Estas dos bibliotecas son las más visitadas de nuestra red en el año 2021 por lo que resulta lógico que sean de las que más SyR reciben. BPM Eugenio Trías recibió 120.588 visitantes y BPM María Lejárraga 79.622.

De igual manera se debe mencionar que la BPM La Elipa no ha recibido ninguna SyR a lo largo de 2021, si bien, en este caso, no es la biblioteca de la red que menos visitantes registró.

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

- Instalaciones (72 SyR). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización y/o problemas varios en el edificio.
- Cita previa sala de lectura (56 SyR). La cita previa finalizó en el mes de julio de 2021.
- Cierres (38 SyR). Una parte importante de estos cierres responden al cierre de bibliotecas por el temporal Filomena, las bajas laborales del personal por contagio de la COVID-19 y, en los casos de la BPM Eugenio Trías y de la BPM David Gistau, los



cierres motivados por las alertas meteorológicas que han afectado durante todo el año al Parque de El Retiro y el cierre por obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, respectivamente.

- Actividades y Talleres (27). Tras la publicación de la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la CAM, las actividades y talleres de las bibliotecas vuelven a ser presenciales, lo que generó nuevas reclamaciones.
- Sala de Lectura (24 SyR). Una parte significativa de las SyR recibidas en esta categoría son motivadas por la reducción de aforos por la pandemia.
- Horarios (21 SyR).
- Trato recibido (16 SyR).

En lo que a felicitaciones se refiere, a lo largo de 2021 se han recibido un total de 8. De ellas, 5 aluden al trato y atención recibidas, 2 al Proyecto Mayores Conectados y 1 a una sugerencia de compra aceptada.

#### Hemeroteca Municipal:

En 2021 la Hemeroteca Municipal ha registrado:

- 1 reclamación al Servicio de Reprografía por incumplimiento de un servicio telemático.
- 14 felicitaciones a la atención recibida, ayuda prestada y trabajo realizado por todo el personal de la Hemeroteca en sus distintos servicios. También por el desarrollo y contenido de los Talleres culturales.

#### Biblioteca Musical Víctor Espinós:

La biblioteca solo ha recibido una felicitación a través del SyR durante todo el 2021. Se trata de un reconocimiento a la labor de la biblioteca, a los servicios que presta y al trato personal recibido. También expresa el agradecimiento porque, incluso en tiempos de pandemia, la biblioteca ha sabido adaptarse y ha seguido ofreciendo sus servicios con "excelencia".

#### Archivo de Villa:

El Archivo ha recibido **6 reclamaciones**, de las cuales:

- 1 solicita, durante el periodo covid, que el documento que está utilizando no entre en cuarentena y se le permita seguir usándolo los días siguientes
- 5 que consideran excesivo el tiempo de respuesta a sus peticiones

Por otro lado, se han recibido **11 felicitaciones** por correo electrónico

La Biblioteca Digital, Biblioteca Histórica y Biblioteca Técnica no registraron ninguna sugerencia, reclamación o felicitación.



## Museos:

A lo largo de 2021, los Museos Municipales han recibido un total de 27 solicitudes SYR, de las cuales 19 son reclamaciones, 7 son sugerencias y 1 es una felicitación.

De ellas, 7 se refieren al Museo de Historia, 7 al Templo de Debod, 4 al Planetario, 1 al Castillo de la Alameda; 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida; 1 al Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y 5 genéricas dirigidas a la Red de Museos Municipales.

Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido resumido en los siguientes ítems:

## Reclamaciones

- Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y horarios de apertura del Castillo de la Alameda.
- Trato recibido por parte del personal, en algunos casos debidos a las restricciones derivadas de la pandemia (Templo de Debod, Museo de Historia).
- Acceso a las instalaciones (dificultad en la venta de entradas en la web del Planetario y no poder acceder a la maqueta de León Gil de Palacio por encontrarse en proceso de restauración).
- Problemas derivados de las restricciones sanitarias por la COVID-19: la mayoría se refieren a las limitaciones de aforo en los Museos y constituyen las genéricas recibidas para toda la red municipal. Se trata de reclamaciones presentadas por guías o usuarios que solicitan aumentar el número de personas por grupo. En esta misma línea se engloba la petición de reanudar las actividades y talleres infantiles en el Planetario o no poder poner a disposición de un usuario una silla de ruedas en el Museo de Historia.
- Instalaciones deterioradas (acciones vandálicas en el Templo de Debod y en el Planetario y el deterioro de una pieza del Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana).

## Sugerencias

- Mejorar la información en la web: recomendaciones dirigidas a la Ermita de San Antonio de la Florida o el Templo de Debod por la información sobre horarios.
- Disponer de información accesible para personas con discapacidad auditiva en el Planetario de Madrid (sistema de transcripción).
- Aumentar el aforo de los museos.
- Cierre de los jardines del Templo de Debod a causa de las acciones vandálicas.

Finalmente, se ha recibido **una felicitación** dirigida al Departamento de Exposiciones de Conde Duque por el trato recibido por parte del personal.



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

#### **Bibliotecas Públicas:**

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

- Para atender la demanda de las personas usuarias que pedían la supresión del servicio de cita previa en Sala de Lectura, debido a un uso inadecuado, a partir del mes de julio, y en consonancia con la evolución positiva de la situación sanitaria, se decide anularlo.
- En relación con la demanda de la ciudadanía sobre la permanencia de actividades virtuales se contempla, para el nuevo Acuerdo Marco de Actividades, una fórmula mixta en la que convivan actividades presenciales y virtuales.
- Con respecto al cierre por obras de remodelación que afectan a la BPM David Gistau, se habilitó un punto bibliotecario temporal en el espacio multidisciplinar del CMS Retiro-Salamanca para dar servicio al público. En esta nueva ubicación se realizan servicios de préstamo y devolución, actividades, acceso a internet, préstamo intercentros y espacio de lectura.

#### **Hemeroteca Municipal:**

En relación con las felicitaciones por la atención y trabajo realizado por el personal de la Hemeroteca, contestación por escrito (SYR) de agradecimiento a los usuarios, y comunicación verbal de felicitación recibida a los trabajadores de la Hemeroteca.

En cuanto a la reclamación por incumplimiento de un servicio telemático. Subsanación del error, contestación y disculpas por escrito al usuario informando al respecto, y prestación del servicio en tiempo y forma.

#### **Biblioteca Musical**

Se respondió a la felicitación recibida y se transmitió el contenido de la felicitación al personal de la Biblioteca.

#### **Archivo de Villa:**

A lo largo del 2021 han podido tomarse muy pocas medidas que mejoren el tiempo de respuesta en la atención a personas usuarias y que han provocado la reclamación mencionada, ya que se ha producido un problema con coincidencia de varias vacantes, que se ha mantenido hasta final de año, y en estos momentos se están cubriendo los puestos que había vacantes. Se espera en 2022 corregir y disminuir los tiempos de espera, cuando se cubran las plazas de archiveros que han quedado pendientes.





En cuanto a las felicitaciones, se comunican a todo el equipo y constituyen un factor importante de motivación y se insistirá en que se incluyan en la aplicación de gestión de Syr (Platea) ya que existe cierta resistencia a utilizar este canal que es el indicado.

#### Museos:

Todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía. Una gran parte de ellas están relacionadas con las restricciones derivadas de la pandemia, por lo que, en todo momento, se ha indicado a la ciudadanía la normativa legal que obligaba a tomar estas medidas.

En lo que se refiere a los actos vandálicos sufridos por parte de nuestro valioso patrimonio cultural, se han realizado las acciones oportunas para impedirlos, dando oportuno traslado de cualquier incidente a los responsables de garantizar su seguridad, así como de la restauración o recuperación de los espacios deteriorados.

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

Debe señalarse que, en 2021, los museos municipales han recibido más de 510.000 visitas, y que se han producido únicamente cuatro quejas sobre el trato recibido por los usuarios.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

**Por lo que respecta a las bibliotecas**, la primera causa de quejas en 2021 han resultado ser las instalaciones e incidencias en la climatización, obras y problemas puntuales en algún edificio. Las medidas implantadas pasan siempre por la reparación de la posible avería, y por tanto, una vez resuelta la incidencia, la insatisfacción de los usuarios desaparece.

Los cierres debido a la nevada Filomena y a los cierres del Retiro por inclemencias meteorológicas no solo puntualmente sino también al cierre provocado por la nevada hasta que se resolvieron los problemas en el arbolado están ceñidos a una situación muy particular y a la ubicación de esta magnífica biblioteca y carecen de solución a corto plazo y a que es necesario cumplir las medidas de seguridad en parques.

Todavía en 2021 una parte importante de las quejas recibidas tienen que ver con los efectos que la pandemia ha tenido en el servicio. Así, ocurrió en la red de bibliotecas públicas en que las quejas por el sistema de cita previa para el acceso a las salas de estudio ha sido la segunda causa de reclamaciones y quejas del total recibido. Pese a los problemas que plantea la rigidez de esta medida, esta fórmula ha ayudado mucho a mantener control sobre los aforos, sobre el distanciamiento necesario y para evitar colas en la calle. Ante el mal uso que algunos usuarios han hecho de la cita previa, reservando horas a las que luego no acudían, se tomaron medidas anulando citas no utilizadas, y se hizo un seguimiento muy atento de las quejas no



solo las que llegaban a través del sistema Syr sino además realizando una escucha activa en mostradores y mediante sondeos. Además, en el mes de julio, y una vez que la situación sanitaria lo permitió, se eliminó la cita previa y lógicamente, a partir de ahí cesaron las reclamaciones por este motivo.

Asimismo, la implantación de cita previa en las bibliotecas especializadas (Hemeroteca Municipal, Biblioteca Histórica) y en el Archivo de Villa, ha permitido una atención personalizada en la que el usuario/a, no solo establece su cita, sino que también solicita el material que va a consultar. Ha sido también una medida implantada por la pandemia pero ha resultado una fórmula muy acertada con claros beneficios en términos de tiempo y de comodidad tanto para el usuario/a como para el servicio.

Otra medida de éxito que va ha mejorado el impacto negativo que tiene la falta de personal en ciertos momentos y que, en ocasiones, ha dado lugar a reclamaciones por cierres puntuales, ha sido la cobertura completa de las 12 plazas de Técnicos Auxiliares de Biblioteca "volantes" de nueva creación que se ha realizado mediante concurso de méritos y la contratación en 2021 de interinos en las plazas que quedaron vacantes en dicho concurso.

**En relación con los Museos**, debemos valorar 2021 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con las restricciones sanitarias y las limitaciones de aforo de los museos. 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.

Sí debemos resaltar los problemas relacionados con los actos vandálicos en las instalaciones que desde esta Subdirección General de Museos y Exposiciones han sido abordados con toda la celeridad, dando traslado a los organismos competentes para evitar problemas mayores.

**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. Se ha iniciado en 2021 un sistema que implica que si un centro o una persona determinada son objeto de una felicitación a través de SyR, éste reciba una nota de reconocimiento por parte del Director General. Hay que señalar también que en la realidad se producen más felicitaciones de las que se reflejan en el sistema aun cuando se intenta reconducir a quienes las presentan a que lo hagan a través del servicio SyR.

Por último, cabe señalar 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.

**Director General Bibliotecas, Archivos y Museos**  
**Emilio del Río Sanz**





# INFORME ANUAL | 2021

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Información de Firmantes del Documento



MADRID

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P



1GJ4ITE33VUMQN5P



En el presente informe se realiza un análisis cualitativo de las de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el área de deporte durante el año 2021.

Durante el año 2021 dentro de la materia de deportes se han recibido un total de 836 sugerencias y reclamaciones, un número semejante al del año anterior.

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 se intenta 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 mantenimientos de los centros y equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones y de los programas organizados para la promoción del deporte.

#### EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- I. Análisis de todas las SyR recibidas durante el año 2021: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.

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. Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
  - III. Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 2 de 8

#### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P





## I. ANÁLISIS DE TODAS LAS SYR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021

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

De todas las quejas recibidas el 82 % del total están relacionadas con el uso de instalaciones deportivas. Durante el 2021 la gran mayoría han estado dirigidas al cambio de modalidad de determinadas clases de cerradas a abiertas y a los inconvenientes derivados de las restricciones debidas de la pandemia.

En relación con las restricciones debidas a la pandemia, se han manifestado algunas quejas en disconformidad con la necesaria limitación de aforos, la imposibilidad de utilizar las duchas en algunos centros deportivos y con cancelaciones de reservas de pistas de tenis o pádel debido a cierres impredecibles por confinamientos de zonas específicas, así como la no devolución de lo abonado debido a estas cancelaciones imprevistas.

No obstante, la mayoría de las quejas recibidas durante el año 2021 están relacionadas con:

- La disconformidad con la obligatoriedad de utilización de la aplicación o la página web para reserva de plazas (piscina, polideportivos, clases deportivas).
- Los problemas surgidos en el uso de la aplicación para móviles:
  - Problemas en la recepción del QR para las reservas
  - Bloqueo de usuarios
  - Dificultades de aplicación de descuentos a discapacitados a través de la aplicación.
  - Imposibilidad para anular o cambiar una reserva a través de la aplicación
  - Dificultad para demostrar la situación de desempleo en la aplicación para obtener precios reducidos en las actividades
  - Problemas para reservar plazas para el acompañante de un discapacitado a través de la aplicación.
  - Falta de un servicio de apoyo para problemas derivados de la aplicación o la web

Se han recibido quejas relacionadas con Centros Deportivos concretos, aunque la mayoría de ellas eran debidas igualmente a problemas con la aplicación de reservas y a la falta de conformidad con el cambio de modalidad de clases cerradas a abiertas.

Del resto de las reclamaciones, se realiza un análisis a nivel de centros deportivos:

En el Centro Deportivo Estadio Vallermoso:

- Debido a la falta de publicidad de los eventos que se realizan en este centro y que impiden el acceso sin previo aviso a personas que van a entrenar o a clases.
- La larga lista de espera de este centro para recibir clases de atletismo.
- Las discrepancias entre el horario de apertura que se publicita en la web y el facilitado por el centro.
- La imposibilidad de inscribir a actividades deportivas a niños menores de seis años.
- La falta de mamparas separadoras que permita el uso de las duchas en este dentro deportivo.

En el Centro Deportivo Gimnasio Moscardó hay alguna queja referente a que la escalera de entrada al centro no está adaptada para discapacitados y al obsoleto aparcamiento de bicicletas.

En el Centro Deportivo de Barajas se han recibido multitud de reclamaciones este año, aunque la mayoría son disconformidades con que las actividades, especialmente el nivel 2 de natación, pasen a ser en modalidad abierta y la obligación de inscripción a través de la aplicación.

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 3 de 8

### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P





Igualmente, en este centro hay bastantes quejas debido a la exclusión a los mayores de 65 años de los cursos de tenis y pádel. Y en el mismo sentido a la discriminación que sienten las personas de entre 65 y 74 años respecto a los mayores de 74 años, al verse obligados a utilizar la aplicación para la gestión de las actividades.

En referencia a la interpretación de los precios públicos hay alguna queja al CDM Alcántara por no aplicar la normativa de precios públicos vigente.

Respecto a las sugerencias recibidas, se solicita que se amplíe la apertura de piscinas al aire libre durante los meses de verano, que se permita la entrada con perros a los centros deportivos, el reciclado de pelotas de tenis y pádel y que se exija pasaporte covid para entrar a las instalaciones.

También se ha sugerido que se abran más clases de educación infantil especialmente en Chamartín y Hortaleza.

## 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:

- II. al cambio de modalidad de clases cerradas a abiertas de determinadas actividades de adultos porque indican que esto obliga a estar pendiente de la aplicación para no perder la clase.
- III. Descontento de personas mayores de 65 a 74 años por no poder ir a clases de adultos y sobre la dificultad de las personas mayores para realizar trámites a través de la aplicación
- IV. La disconformidad con la no renovación preferente de las actividades deportivas nivel 2 para la siguiente temporada.
- V. La escasez de plazas para algunas actividades en que las clases se llenan rápidamente.
- VI. Desconocimiento de qué modalidades se imparten en abierto o cerrado

Por otra parte, se han recibido varias quejas, especialmente en el Centro Deportivo de Barajas, debido a la imposibilidad de que los mayores puedan renovar las clases que venían realizando en el polideportivo por pertenecer inicialmente a actividades programadas para adultos, a tener que ir a clases abiertas y a problemas debidos al cambio de clases de mayores.

En Arganzuela se solicita disponer de un entrenador de bádminton y la posibilidad de practicar este deporte en ese barrio.

Respecto a las sugerencias en el ámbito de actividades deportivas, se solicita un aumento de plazas, horarios y monitores para impartir la actividad de marcha nórdica en algunos centros deportivos y a su impartición en otros que no existe, como en Vallecas. De hecho, debido a esta gran demanda para esta actividad de marcha nórdica, se han producido numerosas quejas debido a la imposibilidad de conseguir plaza en esta actividad.

## 3- SERVICIOS Y PROMOCIÓN DEPORTIVA

### a. TORNEOS, COMPETICIONES Y PRUEBAS

En referencia a los torneos se han recibido este año bastantes reclamaciones derivadas de la imposibilidad de presenciar los torneos o competiciones consecuencia de la restricción de aforos por la pandemia.

Otras reclamaciones eran relativas a la dificultad de inscripción en los juegos deportivos municipales a través de la aplicación y a numerosos problemas surgidos en la inscripción de equipos o jugadores concretos en fútbol 7, baloncesto y fútbol sala, así como a la falta de aparición de algunos resultados o clasificaciones de competiciones en la web del ayuntamiento de Madrid.

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 4 de 8

### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P





b. **PROMOCION DEPORTIVA**

Los principales motivos de descontento en este ámbito son consecuencia de las molestias ocasionadas por las carreras y eventos deportivos y la falta de información sobre los cortes de tráfico previstos. Y, por otra parte, solicitan que se evite la coexistencia de eventos de distinta índole organizados por el Ayuntamiento.

En cuanto a las sugerencias de promoción deportiva, se solicita que se impartan cursos intensivos en verano a adolescentes de perfeccionamiento de baloncesto, bádminton o pádel.

Igualmente, se ha solicitado la organización y fomento de más actividades que tengan lugar al aire libre y la continuidad del "cubogym", así como su la ampliación del horario de este a la mañana.

Por otra parte, se han recibido 10 felicitaciones por la organización de los Urban Sports en Madrid, por la nueva actividad del cubogym, por la gestión de clases abiertas y la modificación del Decreto para resolver las reclamaciones de personas mayores.

c. **SERVICIOS DE MEDICINA DEPORTIVA**

Solo una reclamación referente a la falta de centros de medicina deportiva en los centros deportivos municipales.

**II. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS**

**En relación con las quejas derivadas de las restricciones debidas a la pandemia:**

En el año 2021 se hicieron los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de las medidas de aforo derivadas de la lucha contra la COVID 19. Por ello, se establecieron dos turnos de acceso a las piscinas de verano. De esta manera se pretende atender al mayor número de usuarios sin incumplir dichas medidas.

En el año 2022 se va a mantener esta medida de los turnos, independientemente de que los aforos establecidos para las piscinas puedan incrementarse en virtud de la relajación de las medidas adoptadas en la lucha contra la pandemia.

Cabe destacar, además, la fuerte apuesta que se ha realizado por las actividades deportivas al aire libre, buscando espacios exteriores en los CDM, parques y entornos cercanos, al objeto de asegurar una práctica deportiva segura.

**En relación con las quejas recibidas por el cambio de modalidad de determinadas clases de cerradas a abiertas:**

Con fecha 15 de abril de 2021 se publicó un nuevo Decreto de Programación Deportiva donde se modificaron los criterios generales de programación de los servicios deportivos. En este Decreto se establecen dos tipos de modalidades para las actividades dirigidas: las de acceso cerrado, con clases en días y horarios fijos durante una temporada completa y las de acceso abierto, en las que las clases son de acceso libre a disposición de todas las personas. Los motivos del cambio de modalidad a clases abiertas son permitir una participación más flexible, espontánea y variada, y permitir que puedan acceder más personas a las actividades con menor número de plazas. Adicionalmente, se ha aumentado la oferta de todas las clases de acceso abierto para todas las actividades.

Se considera que un gran número de personas se han beneficiado de este cambio al haber podido realizar esas actividades.

La reserva de las actividades se puede realizar 48 horas antes del inicio de la sesión en la web, la App o la taquilla del CDM, siendo una manera más ágil de programación, que permite realizar cambios y adaptaciones a lo largo de la temporada en función de la demanda y ocupación.

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 5 de 8

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P





**En relación con las reclamaciones recibidas por las personas mayores de 65 años:**

En el nuevo Decreto de Programación Deportiva de fecha 15 de abril de 2021, en idea de dar prioridad a las personas mayores, se establecieron categorías en función de la edad considerando adultos hasta los 64 años y mayores a partir de los 65 años. No obstante, los mayores de 65 años deseaban poder continuar en las clases de modalidad de acceso cerrado dirigidas especialmente a este colectivo y a su vez poder participar en las clases dirigidas al colectivo general de adultos.

El 27 de mayo de 2021, habiendo detectado la necesidad de optimizar la distribución de las personas por edades, se modificó el Decreto de programación deportiva anterior para permitir que las personas mayores puedan optar entre inscribirse a las actividades diseñadas específicamente para personas de este grupo de edad e, igualmente, puedan inscribirse en las clases de adultos siempre que suscriban una declaración responsable. Esta modificación resuelve y ampara todas las demandas de este colectivo.

**En relación con la disconformidad debida a la no renovación preferente de las actividades deportivas nivel 2 para la siguiente temporada:**

Según establece el Decreto hay un tiempo de permanencia en las actividades, superado el cual, no existe derecho de renovación preferente, teniendo que optar nuevamente a una plaza. Esta restricción está prevista para permitir a todos los ciudadanos progresar en las enseñanzas deportivas establecidas por niveles.

Se ofrece como alternativa, a las personas que ya han superado el nivel 2, de clases de asistencia abierta o de acondicionamiento en el caso de pádel, tenis y natación.

**En relación con la escasez de plazas para algunas actividades que se llenan con rapidez especialmente de natación y marcha nórdica:**

Se valora aumentar la oferta de esta actividad dependiendo de los centros. Siempre teniendo en cuenta que las programaciones las realizan los distritos.

**En referencia a la solicitud del mantenimiento de los cubogym:**

Desde el mes de junio hasta diciembre se han ofertado de manera gratuita entrenamientos al aire libre basados en el uso de "cubogym", contenedores de mercancías reconvertidos en gimnasios portátiles, que se han ido reubicando cada mes en distintos espacios públicos para llegar al máximo número de personas.

Para el próximo año 2022 se va a ampliar la oferta de "cubogym" mediante 3 cubos itinerantes, y con la instalación de 20 cubos en las propias instalaciones deportivas.

**En referencia a los problemas surgidos en el uso de la aplicación App Madrid Móvil:**

Dentro del objetivo de transformación tecnológica del servicio deportivo municipal se ha actualizado y mejorado la aplicación informática para dispositivos móviles, corrigiendo errores e incluyendo nuevas funcionalidades como: la recarga de monedero, la reserva de espacios deportivos, la venta de entradas de barcas de recreo, la inclusión de alertas en centros deportivos o un pago con monedero más intuitivo.

Debido a los desarrollos llevados a cabo para mejorar y actualizar los servicios deportivos ofertados en la App, se han producido incidencias durante el 2021 que han acarreado múltiples reclamaciones. Todas estas incidencias quedaron solucionadas a la mayor brevedad posible, compensando a los usuarios afectados.

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 6 de 8

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P







**En referencia a la dificultad para anular o cambiar una reserva a través de la aplicación:**

Durante el año 2021 se ha potenciado el uso del monedero virtual como forma de compensar a los usuarios por los servicios no prestados en los centros deportivos como consecuencia de acciones imputables a la administración municipal: suspensión de servicios por medidas de seguridad relacionada con la lucha contra la COVID 19, ausencia de técnicos para la impartición de la actividad deportiva, averías u obras que impiden el uso de las unidades deportivas, etc.

Ello ha supuesto evitar la correspondiente reclamación monetaria por parte de la persona interesada y la tramitación de muchos expedientes de devolución de ingresos.

**En referencia a la falta de un servicio de apoyo para problemas derivados de la aplicación**

A principios de marzo 2021 se implementó un sistema de comunicación de incidencias relacionadas con el cobro de prestaciones de servicios, siendo los órganos emisores los centros deportivos y siendo el órgano receptor la Dirección General de Deporte al corresponderle las competencias en dicha materia.

De esta manera, se ha podido reducir el plazo de resolución de las incidencias, evitando las posibles reclamaciones o solicitudes de devolución de ingresos por parte de los usuarios de los centros deportivos.

Por otra parte, la App Madrid Móvil tiene desde su origen dos apartados: *Contacta con el Ayuntamiento* y *¿La App no te funciona bien?* donde los usuarios pueden hacer llegar sus dudas, consultas y quejas o errores detectados. En el mes de septiembre de 2021 se ha ampliado la plantilla para reforzar el apoyo a los usuarios y centros deportivos y resolución de incidencias.

**Problemas en la recepción del QR para las reservas**

Durante este año se han suministrado 50 lectores de código QR para atender las necesidades de los centros deportivos municipales que aún no disponían de estos dispositivos o que necesitaban de más de uno por la gran afluencia de usuarios, posibilitando la venta de entradas on line y evitando la espera innecesaria y aglomeraciones de la ciudadanía en las taquillas de los Centros Deportivos.

**Imposibilidad para anular o cambiar una reserva a través de la aplicación**

Para solucionar el problema de la posible anulación o cambio de las plazas reservadas y no utilizadas por imprevistos de última hora, se ha implementado la opción de anular reservas a coste cero tanto desde la App como desde la Web.

Para 2022 se trabajará para que las reservas con coste puedan anularse compensando a los usuarios/as en el monedero virtual.

**En referencia a las reclamaciones dirigidas a la página web por la dificultad de inscripción en los juegos deportivos y a los problemas surgidos en la inscripción de equipos o jugadores**

Se ha evolucionado la página web de deportes tanto en apariencia como en nuevas funcionalidades y la consulta de encuentros, clasificaciones e inscripción de equipos en competiciones deportivas municipales.

**III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

De las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

**Establecimiento de dos turnos para acceder a las piscinas de verano.**

Durante el año 2021, se expidieron 1.380.104 entradas de piscina de verano repartidas entre los dos turnos diarios, siendo 1.288.754 compradas de manera telemática a través de la app "Madrid Móvil" o a través de la página Deportes Web (el 93,4% del total).

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)





De esta manera se ha facilitado el acceso de los ciudadanos a este servicio, evitando las colas en las taquillas y pudiendo reservar con antelación la compra para el día y horario que le convenga.

El montante de la adquisición de entradas a través de la taquilla del centro deportivo se ha restringido para aquellos colectivos vulnerables por la brecha digital (personas mayores y personas con algún tipo de discapacidad).

**Potenciación del monedero virtual como forma de compensación por servicios no prestados imputables a la administración municipal.**

Durante el ejercicio 2021 se han realizado 6.666 recargas en los monederos virtuales de los usuarios de los centros deportivos por un importe total de 148.200 euros como consecuencia de la compensación por servicios no prestados.

Hay que tener en cuenta que gran parte de estas compensaciones se refiere a suspensiones relacionadas con suspensiones de servicios en cumplimiento de las medidas COVID 19 y los efectos de la borrasca Filomena.

Las recargas en los monederos virtuales han podido usarse para la adquisición de otros servicios deportivos y han evitado la solicitud y posterior tramitación de devoluciones de ingresos que hubieran supuesto retrasos en la solución a los ciudadanos y cargas de trabajo para los empleados municipales.

**Puesta en marcha de un sistema de resolución de incidencias relacionadas con el cobro de prestaciones de servicios en centros deportivos.**

El nuevo sistema de resolución de incidencias relacionadas con el cobro de prestaciones de servicios en centros deportivos ha permitido resolver 5.813 incidencias durante el año 2021 y atender 1.014 consultas con unos tiempos de respuesta máximo de dos días desde la solicitud por parte del centro deportivo.

Ello ha supuesto evitar la posible reclamación del ciudadano y/o la generación de expedientes de solicitud de devolución de ingresos.

Está planificado para su realización futura la eliminación de la presentación de justificante emitido por los Servicios Sociales para la exención en el pago de cuota por la utilización de instalaciones y espacios deportivos a personas con dificultades económicas y sociales y establecimiento de un protocolo que permita simplificar el procedimiento para la persona afectada.

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

Dirección General de Deporte  
C/ San Bernardo, 68, 5ª Planta - 28015 - Madrid  
T. + 34 915 133 929  
E. [sgcoordinaciondgd@madrid.es](mailto:sgcoordinaciondgd@madrid.es)

Página 8 de 8

Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 15/03/2022 12:09:03  
CSV : 1GJ4ITE33VUMQN5P



# INFORME | 2021 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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 2021, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Durante el año 2021 la Dirección General de Patrimonio Cultural ha recibido un total de 152 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (111 reclamaciones, 35 sugerencias y 6 felicitaciones). De todas ellas, esta unidad ha gestionado 124, relativas a su ámbito de competencia: 87 reclamaciones, 32 sugerencias y 5 felicitaciones.

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 2021 se ha producido un incremento de las sugerencias y reclamaciones gestionadas respecto al año 2020 (se ha pasado de 90 a 124).

Asimismo, se observa que la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tienen como propósito poner en conocimiento de esta Dirección General cuestiones relacionadas con los monumentos y edificios históricos de la ciudad de Madrid, así como poner de manifiesto la experiencia de los usuarios de las actividades culturales programadas, en especial de las visitas guiadas *Pasea Madrid*.

La causa principal del aumento de reclamaciones y sugerencias respecto al ejercicio anterior es el incremento de actividad de la Dirección General. En concreto, se ha logrado un aumento de las actividades culturales promovidas, tanto en lo que respecta al programa de visitas *Pasea Madrid* –que ha aumentado su oferta de plazas y recorridos– como a la incorporación de nuevas actividades, en especial las relativas a la organización en 2021 del *Año Sabatini. Arquitectura y poder en el Madrid Ilustrado*. Esta conmemoración ha permitido desarrollar una amplia programación cultural que incluye actividades hasta el momento no desarrolladas desde esta Dirección General: itinerarios interactivos, visitas teatralizadas, talleres infantiles, ciclos de conciertos y conferencias y una exposición temporal.

El aumento de la oferta de actividades culturales ha supuesto una mayor interacción con los ciudadanos que conlleva un mayor número de sugerencias y reclamaciones relativas a su experiencia como usuarios.

Asimismo, debe señalarse como causa del aumento del número de reclamaciones el hecho de que el programa de visitas *Pasea Madrid* registrara, en el primer trimestre de 2021, un incidente en el sistema de reservas de plazas que, aunque fue subsanado con rapidez, ha tenido repercusión en el incremento indicado. Las causas de este incidente y las medidas tomadas para su corrección son analizadas en el punto correspondiente de este informe.

## 1.1 Museos, monumentos y otras infraestructurales 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 infraestructurales culturales se han registrado un total de **38 reclamaciones y sugerencias**, a las que deben sumarse otras 3 incidencias que, aunque registradas en la submateria de limpieza y equipamientos urbanos –área de actividad de Medio Ambiente–, afectaban al ámbito de esta Dirección General por referirse a la limpieza de pintadas.

En cuanto a las categorías a las que responden estas reclamaciones y sugerencias, en su mayor parte se refieren al mantenimiento y conservación de monumentos e infraestructuras culturales (19) y a la limpieza de pintadas en estos bienes (17).

En relación con este primer bloque de análisis, destaca la reducción en el número de reclamaciones y sugerencias registradas en 2021, así se han gestionado un total de 38 incidencias de las que **33 se refieren a monumentos** (frente a las 48 de 2021) y **5 sobre otras infraestructuras culturales** (una considerable disminución frente a las 21 del año anterior).

Un alto porcentaje de estas 38 reclamaciones se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas en los citados bienes, lo que pone en evidencia que, pese a la reducción en el número de reclamaciones, persiste la dificultad de recibir los avisos sobre estos hechos mediante otras vías convencionales (policía municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos, etc.)

Concretamente, de las 33 reclamaciones o sugerencias relativas a los **monumentos**, 16 se refieren a la conservación y mantenimiento en los citados bienes, mientras que otras 4 aluden a la retirada o cambio de ubicación de algunos monumentos (3) y a las sugerencias para la implantación de nuevos monumentos (1).

Por otro lado, en lo que se refiere a la categoría de limpieza y pintadas se ha recibido 13 reclamaciones, de las que 5 se refieren a bienes del Estado, de la Iglesia o de particulares.

Asimismo, en relación con esta categoría de limpieza y pintadas debe reseñarse que se han registrado otras 3 reclamaciones a través de la submateria de limpieza urbana y equipamientos –área de actividad de Medio Ambiente–, todas ellas referidas a la presencia de pintadas. De este modo, el número total de sugerencias y reclamaciones sobre esta categoría asciende a las 17 anteriormente indicadas, gestionadas a través de tres submaterias: monumentos, obras infraestructuras culturales y limpieza urbana y equipamientos.

En relación con las 5 sugerencias sobre **otras infraestructuras culturales** deben hacerse varias consideraciones. En primer lugar, debe destacarse que tan solo una de ellas está referida al mantenimiento y conservación de un inmueble municipal, en

este caso el Palacio de Cibeles. Asimismo, se ha registrado en esta submateria una reclamación relativa a la limpieza de pintadas que se ha contabilizado entre las 17 anteriormente mencionadas.

Las 3 sugerencias restantes registradas en la submateria de otras infraestructuras culturales aluden a las actividades culturales de esta Dirección General, en concreto, a las visitas guiadas *Pasea Madrid* (1) y al *Año Sabatini* (2); ambas son analizadas en sus respectivos apartados.

Por otra parte, hay que destacar que en relación con los **museos** se ha registrado una reclamación relativa al mantenimiento y conservación del Palacio del Capricho (1) y otra del Templo de Debod (1) –esta última contabilizada en la submateria de monumentos–.

## 1.2 Bibliotecas

En relación con las infraestructuras culturales de bibliotecas, la incidencia de reclamaciones relativas a su mantenimiento y conservación ha sido mínima. Únicamente se han presentado 2 reclamaciones de usuarios de las **bibliotecas municipales**. Analizando las mismas por dependencias municipales se observa que se ha presentado una reclamación sobre el cierre de la biblioteca Eugenio Trías por inclemencias climáticas en el Parque del Retiro y una acerca de humedades en la Biblioteca Pérez Galdós de Conde Duque.

## 1.3 Actividades, programación y oferta cultural

En lo que respecta al bloque de análisis relativo a las actividades culturales de la Dirección General se ha gestionado un total de **74 iniciativas** referidas en su mayoría al funcionamiento de las visitas guiadas de *Pasea Madrid* y a las actividades del *Año Sabatini*.

La mayor parte de ellas se ha registrado en la submateria de actividades culturales en medio abierto (64) y se refieren a las visitas guiadas; las restantes están recogidas en la submateria de promoción y proyectos culturales (10). En este caso todas aluden a las visitas de *Pasea Madrid* o al *Año Sabatini*, salvo dos reclamaciones, una relativa a la candidatura a Patrimonio Mundial del Paisaje de la Luz (1) y otra sobre el evento *Madrid Otra Mirada* (1). Por tanto, 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 de *Pasea Madrid* y, en menor medida, en las actividades sobre Sabatini.

En las dos submaterias indicadas se han gestionado 53 reclamaciones –relativas al programa de *Pasea Madrid* (44), sobre las visitas con temática del Año Sabatini dentro de este programa (7) y relativas a otras actividades de Sabatini como las conferencias y la exposición (3) –. A éstas se suman 14 sugerencias relacionadas con las visitas guiadas, salvo una relativa a las conferencias de Sabatini (1).

A estas cifras habría que sumar las reclamaciones y sugerencias recibidas en relación con estas mismas actividades a través de otras submaterias: en “otras infraestructuras culturales” se contabiliza una sobre el funcionamiento de las reservas de *Pasea Madrid* (1) y otras dos sobre las conferencias de Sabatini (2), en “otros servicios turísticos – turismo” se ha registrado otra reclamación sobre *Pasea Madrid* (1) y en la submateria “sede electrónica – atención ciudadana” se ha recibido dos reclamaciones también sobre *Pasea Madrid*.

En resumen, en relación con el funcionamiento de **las visitas guiadas *Pasea Madrid*** se han gestionado **47 reclamaciones** y **13 sugerencias** lo que representa un aumento considerable frente a las 14 registrada en el ejercicio 2021.

Una vez analizadas las reclamaciones y sugerencias gestionadas se observa que en su mayoría se refieren a incidencias con el sistema informático de reserva de plazas (43) como consecuencia de los fallos ocurridos en la apertura de inscripción de la primera temporada del programa de visitas.

En el caso de las restantes reclamaciones y sugerencias quedan resumidas en los siguientes temas: reclamaciones sobre la escasez del número de plazas ofertadas (6), incidencias durante el desarrollo de las visitas (2), sugerencias sobre itinerarios, horarios o mejoras de las visitas (4); y por último reclamaciones sobre la posibilidad de habilitar otros sistemas de inscripción no telemáticos (2).

La causa de las quejas recibidas por el funcionamiento de la página de reservas tiene su origen en la medida habilitada en el ejercicio 2020 de trabajar con la plataforma de actividades PLACT del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), considerando que esta plataforma –utilizada para gestionar actividades de naturaleza similar– podría ayudar a corregir los problemas de inscripción detectados en ediciones anteriores y aumentar el número de plazas y temáticas ofertadas, aunque para ello fue necesario la realización en 2020 de notables adaptaciones que concluyeron a principios de 2021.

Cuando en el mes de febrero se procedió a la apertura de inscripciones de la primera temporada de *Pasea Madrid* (periodo marzo-abril de 2021), la plataforma PLACT del IAM dio problemas, tanto de capacidad como de gestión, que originaron la mayoría de las reclamaciones recibidas en relación con este programa de visitas guiadas.

Como consecuencia de los problemas registrados con la plataforma PLACT, tanto la Dirección General de Patrimonio Cultural como el IAM acordaron la necesidad de realizar nuevas adaptaciones y mejoras en esta plataforma, así como el incremento de capacidad de los servidores.

En tanto se efectuaban las correcciones necesarias, se volvió a habilitar la inscripción a través de la anterior central de reservas ([reservaspatrimonio.es](http://reservaspatrimonio.es)) que ha funcionado a lo largo del ejercicio 2021, después de que en el ejercicio anterior ya se hubiera llevado a cabo un incremento de la potencia de su servidor. Esta central ha permitido



un correcto funcionamiento de las inscripciones durante las restantes convocatorias efectuadas en 2021, tanto de *Pasea Madrid*, como de las actividades de Sabatini, sin que se llegara a bloquear la página de inscripción en ningún momento. Tan solo se produjeron dos pequeños fallos en la programación relativa a las inscripciones efectuadas en abril y en agosto, que dieron también lugar a algunas reclamaciones de la ciudadanía por dificultades para obtener plaza. Ambos fallos de programación fueron detectados y subsanados de forma inmediata, garantizando el adecuado funcionamiento de las reservas.

En cuanto a las reclamaciones sobre el aforo de plazas de este programa que se venían produciendo de forma reiterada en las sucesivas ediciones, en este ejercicio 2021 han sido minoritarias (6) como consecuencia de la mejora en el número de plazas ofertadas, que he permitido la organización de un programa anual distribuido por temporadas, con sesiones los siete días de la semana en horario de mañana y tarde. Además, se han incrementado las temáticas, con una media de 14 por temporada; y se han incorporado nuevos recorridos en torno a la figura de Sabatini –con motivo del tricentenario de su nacimiento– sobre Antonio Machado –con ocasión de la presidencia de Madrid de la Red de ciudades machadianas– o sobre Manuela Malasaña para ensalzar a las madrileñas ilustres.

Una propuesta de programación que se ha visto completada con un amplio programa de actividades novedosas, igualmente gratuitas, desarrolladas en el marco del *Año Sabatini*: visitas teatralizadas, itinerarios interactivos, talleres infantiles, ciclos de conciertos y conferencias y una exposición temporal en torno a la que también se han organizado visitas guiadas para público adulto, visitas familiares y talleres infantiles.

En cuanto a las **actividades del Año Sabatini** se han gestionado **11 reclamaciones**, en su mayor parte relativas a las visitas con temática de Sabatini incluidas en la programación de *Pasea Madrid* (7) y las restantes se refieren a las conferencias (2) y a la exposición (1). En relación con Sabatini se ha incluido también **una sugerencia** relativa a la incorporación de la retransmisión en *streaming* del ciclo de conferencias (1).

En relación con Sabatini el número de incidencias ha sido reducido y han tratado sobre los siguientes asuntos: reclamaciones sobre problemas de inscripción en las actividades (7) –en todos los casos referidas a los problemas de inscripción ocurridos dentro de *Pasea Madrid* cuyas causas ya han sido analizadas–; quejas sobre el aforo reducido en el ciclo de conferencias sobre Sabatini (2), una sugerencia sobre la retransmisión en *streaming* de estas conferencias (1) y una petición de publicación de un catálogo sobre la exposición (1). En el caso de las conferencias éstas han sido grabadas y se encuentran disponibles en el canal de YouTube de Museos de Madrid, y en caso del catálogo de la exposición se ha editado una monografía que recoge el proyecto de investigación que sustenta la muestra y que fue presentada en febrero de 2022.

Por último, cabe destacar que las 5 felicitaciones recibidas en 2021 por esta unidad gestora afectan en su totalidad a los programas culturales, en concreto a las visitas de *Pasea Madrid* (4) reconociendo la labor de guías, y otra sobre la exposición temporal de Sabatini (1).

Por último, si comparamos las cifras de reclamaciones y sugerencias gestionadas en 2021 sobre las actividades culturales de esta Dirección General comprobamos un aumento de las mismas respecto al ejercicio anterior (14 reclamaciones) motivado, como anteriormente se ha señalado, por los problemas de capacidad y de gestión de la plataforma PLACT en su aplicación a las reservas de *Pasea Madrid*.

Finalmente, cabe indicar que el resto de las sugerencias y reclamaciones gestionadas han tratado sobre asuntos variados, como las peticiones registradas en la submateria “página web” sobre los contenidos de [www.monumentamadrid.es](http://www.monumentamadrid.es) (2), o la queja sobre la destrucción de un mural dedicado a José Paulete (1).

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

### 2.1 Actuaciones ya realizadas en 2021

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 por la Dirección General, 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 de un contrato de servicios de conservación de los monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas competencia del Área de Gobierno, dando respuesta con rapidez a los monumentos afectados por actos vandálicos.

Para dar continuidad a este servicio, se ha puesto en marcha un nuevo contrato para la conservación de estos elementos, estableciéndose como parte de las obligaciones del contratista la mejora de los tiempos de respuesta para la limpieza y recuperación de los monumentos por actos vandálicos. Además, se han incluido en el objeto del contrato determinados elementos que, aunque son de propiedad privada, y por tanto la conservación y mantenimiento corresponde a sus propietarios, pueden ser objeto de limpieza por parte de los servicios municipales con el objetivo de proteger el patrimonio histórico y evitar el “efecto llamada” que suelen provocar los mencionados actos vandálicos, como por ejemplo las columnas de los soportales de la Plaza Mayor.

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 de visitas guiadas 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. Asimismo, a medida que la situación sanitaria que ha habido originado las restricciones de aforos en las visitas lo ha permitido, se ha aumentado la oferta de plazas hasta recuperar la normalidad. Por último, atendiendo a las demandas de los ciudadanos, se han podido incorporar nuevas temáticas como tres itinerarios sobre Sabatini y las visitas de Antonio Machado y Manuela Malasaña.

Por otro lado, la incorporación de un programa de actividades culturales en torno a la conmemoración del 300 aniversario del nacimiento del arquitecto e ingeniero Francisco Sabatini, ha permitido no solo aumentar la oferta de actividades gratuitas, facilitando la participación de un mayor número de ciudadanos, sino que también ha posibilitado la incorporación de actividades novedosas que proporcionan otras experiencias en torno al patrimonio cultural, basadas en la aplicación de la metodología de la educación patrimonial, para convertir el patrimonio cultural en un elemento accesible a otros tipos de público.

En relación con los problemas informáticos relativos a las inscripciones en las visitas guiadas, en tanto que se llevan a cabo las adaptaciones necesarias en la plataforma PACT, se ha continuado con la inscripción a través de la central de reservas ya existente ([reservaspatrimonio.es](http://reservaspatrimonio.es)) que, tras reforzar su servidor, ha permitido el normal funcionamiento del programa de visitas.

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones de climatización y ventilación de las bibliotecas y otras infraestructuras culturales adscritas al Área de Gobierno, la Dirección General ha seguido apostando por la realización de estudios y proyectos que supongan una mejora de la eficiencia energética y el confort térmico. Concretamente, la redacción de dos proyectos, uno para la mejora de las instalaciones de climatización e implantación de un sistema de control en el Centro Cultural Conde Duque, y otro para la mejora de la instalación de climatización e implantación de un sistema de control de la iluminación en el Centro de las Artes del Libro.

Finalmente, se informa que la Dirección General ha iniciado los trabajos para la rehabilitación de la Casa-Palacio de los Vargas y Reservados para desarrollar un Centro de Interpretación de la Casa de Campo.

## **2.2 Actuaciones previstas en 2022**

Para el ejercicio 2022 se continuará trabajando en la mejora del sistema de inscripción en las actividades culturales de la Dirección General. En este sentido y con objeto de garantizar la cobertura de inscripción para todas las actividades culturales previstas en 2022 se ha promovido un contrato menor de servicios para el mantenimiento y gestión de contenidos de [reservaspatrimonio.es](http://reservaspatrimonio.es). En paralelo, durante el ejercicio 2022 desde el IAM se continuará con los trabajos de adaptación

de la plataforma PLACT para dar un servicio de calidad a los ciudadanos que participen en las actividades culturales de la Dirección General.

En cuanto a las demandas relativas al aumento de aforo en las actividades para dar una mayor cobertura a la oferta de visitas guiadas, se ha promovido un procedimiento abierto simplificado que permitirá continuar con el aumento tanto de aforo como de temáticas de las visitas guiadas y asegurará la oferta de sesiones los siete días a la semana en horario de mañana y tarde.

Igualmente, se prevé la incorporación de nuevas temáticas como recorridos sobre la figura de Mariano Benlliure y su obra monumental en Madrid –promovidos con motivo de la conmemoración del 75 aniversario de la muerte del escultor–, o los relacionados con san Isidro, organizados con motivo de los 400 años de su canonización. Con el mismo objetivo de aumentar y diversificar la oferta de temáticas se incorporarán también visitas en inglés en los itinerarios relativos al Paisaje de la Luz, destinados a la difusión de los valores universales excepcionales de este bien cultural recientemente declarado Patrimonio Mundial. Por último, se incorporarán visitas a enclaves patrimoniales de gran valor como por ejemplo las casas consistoriales (Casa de la Villa y Casa de Cisneros).

Continuando con la línea de programación cultural ya iniciada con el Año Sabatini, se va a promover en 2022 un nuevo programa cultural denominado Año Benlliure.

Por otra parte, se continuará con los trabajos para la rehabilitación de la Casa-Palacio de los Vargas y Reservados, la rehabilitación del Palacio de El Capricho para su futuro uso museístico como nuevo equipamiento dentro del eje cultural de la Alameda de Osuna y el Centro de Interpretación del Paisaje de la Luz en el Palacio de Cibeles.

Finalmente, en el ejercicio 2022 se continuará con los estudios técnicos necesarios para detectar incidencias en los sistemas de climatización de los inmuebles adscritos al Área de Gobierno para, en su caso, redactar los proyectos de mejora de los mismos. Por ejemplo, la realización de un estudio para determinar las condiciones técnicas para la obtención de certificados de sostenibilidad internacionalmente reconocidos en la Biblioteca Pública Eugenio Trías.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

En cuanto a las medidas correctoras implantadas en 2021 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.

Desde la Dirección General se han realizado esfuerzos para mejorar estas deficiencias detectadas por los usuarios de las bibliotecas, museos y centros culturales, si bien no es posible hacer una evaluación exhaustiva ya que no podemos olvidar que durante el año 2021 el número de usuarios de las infraestructuras culturales ha disminuido notablemente al haber permanecido cerradas durante un largo periodo de tiempo como consecuencia de del covid-19.

- Asimismo, se aprecia un descenso de 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.

*Firmado electrónicamente*

EI DIRECTOR GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
Luis Lafuente Batanero

# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES

-----

0

Información de Firmantes del Documento



MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 13:04:39  
CSV : 1BSVUTRU1RTDOLNI



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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

Durante el año 2021 se han recibido un total de **48 SyR**:

- Sugerencias: 7
- Reclamaciones: 41

### Sugerencias:

De las 7 sugerencias asignadas y, por su materia, 4 no eran competencia de esta Dirección General.

De las 3 que sí eran competencia por la 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 los avisos por cancelación de conciertos de la BSMM.

### Reclamaciones:

De las 41 reclamaciones asignadas, 11 no eran competencia de esta Dirección General. Las 30 restantes pueden ser clasificadas, en cuanto a las causas o motivos de presentación, en los siguientes apartados:

- 1 en la que se solicita la sustitución de una placa.
- 2 reclaman que no haya más entradas para la BSMM para comprar en taquilla y no por la web.
- 16 reclaman por la suspensión del concierto de la BSMM el día 27 de junio de 2021 y no haberlo comunicado con antelación.
- 13 reclaman por la suspensión del concierto de la BSMM el día 11 de julio de 2021 y no haberlo comunicado con antelación.





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

A lo largo del año 2021 se han realizado varias gestiones para aclarar las competencias de esta Dirección General para que haya una correcta asignación de las SyR ya que llegan muchas relacionadas con la programación o gestiones de los centros culturales de los distritos o bien de la programación cultural que es competencia de Madrid Destino.

En cuanto a las acciones y medidas adoptadas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio, las sugerencias han pasado a fase de valoración por parte de los equipos responsables, en cada caso, del programa o actividad en cuestión.

En el año 2021, de las 30 reclamaciones presentadas, 27 correspondieron a la suspensión de conciertos de la BSMM.

De ellas, 15 correspondieron al concierto del día 27 de junio que se suspendió porque las condiciones climatológicas obligaron a establecer la alarma naranja con la que es obligatorio el cierre del Parque del Retiro y todas las actividades que se realicen al aire libre. La alerta se establece el mismo día y se pusieron carteles informativos a las entradas del parque.

Otras 12 estaban relacionadas con el concierto del 11 de julio que hubo que suspender porque varios miembros de la BSMM habían dado positivo en Covid la noche anterior, sin que hubiera tiempo material de sustitución.

En ambos casos no fue posible establecer medidas para subsanar la situación.

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

En lo que respecta a incidencias sobre placas se han tomado las medidas correspondientes para comprobar si las placas motivo de la reclamación corresponden al Plan Memoria de Madrid y, en el caso de ser así, incluir su renovación en la programación anual del mismo.

Respecto a la programación de la BSMM y la difusión de los conciertos, se está trabajando desde 2021 en la realización de una página web específica para volcar



Dirección General de Programas y Actividades Culturales

toda la información de la misma, aunque la información se actualiza permanentemente en la página web municipal siempre y cuando no haya circunstancias que lo imposibiliten.

Respecto al número de entradas que se venden en taquilla y las que se venden a través de internet, se hará un estudio de la distribución de las mismas.

*Firmado electrónicamente*

LA DIRECTORA GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES  
María Ballesteros del Prado



Información de Firmantes del Documento



MARIA BALLESTEROS DEL PRADO - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 13:04:39  
CSV : 1BSVUTRU1RTDOLNI





ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO

# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA

---

Información de Firmantes del Documento



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

Fecha Firma: 18/03/2022 08:31:01  
CSV : 17JRLSMRPJVP913L



17JRLSMRPJVP913L

# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## Información de Firmantes del Documento



# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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

En primer lugar, mencionar que en lo referente a la Dirección General de Comercio y Hostelería, se comprueba que de las 28 SyR recibidas, la gran mayoría se refiere a los mercados municipales (19). Mientras que las 9 restantes hacen referencia a otros temas de comercio y hostelería, como se detalla más adelante.

De esas 19 consultas, quejas y sugerencias recibidas en cuestión exclusiva de mercados municipales, un gran número (8) están motivadas por la mejora de la accesibilidad e instalaciones, referidas principalmente a reparación y remodelación de los ascensores y escaleras mecánicas. También otras 4 SyR hacen referencia a cajas de plástico, cartón y residuos que no se han recogidos tras la actividad del mercado. Otras 2 son reclamaciones por la necesidad de llave o cobro por el uso de los aseos. Parece lógico que así sea, ya que una gran parte de la actividad relacionada con esta dirección general se centra en este ámbito.

El resto de las SyR hace referencia a temas como el ruido provocado por los usuarios al salir, solicitud de sillas para el descanso de mayores, o temas de falta de personal en fines de semana. Aquí cabe destacar la felicitación (sugerencia) recibida tras la renovación de la fachada del mercado de Chamberí.

Como mencionábamos antes, las referidas a temas de comercio y hostelería se centran en cuestiones como:

- Solicitud de ayudas tras la nevada en Madrid y el COVID19.
- Comunicación de errores en la tramitación online de solicitud de subvenciones.
- Reclamación de ayuda y solicitud de placa distintiva para Comercios Centenarios de Madrid.

## 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. 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 tres líneas de subvenciones destinadas al apoyo y promoción del comercio de Madrid:

- Convocatoria de Subvenciones para la Dinamización del Comercio de Proximidad, Fomento del Asociacionismo y la Formación en el Sector Comercial,

### Información de Firmantes del Documento



# DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

- Convocatoria de Subvenciones para el Fomento de la Digitalización en el Sector Comercial y Hostelero.

- Convocatoria de Subvenciones para la Modernización y Dinamización de los Mercados Municipales y Galería de Alimentación.

Esta última es la principal a los efectos que nos ocupa con una dotación para el ejercicio 2021 de más de 3 millones de euros, ampliable hasta en 1,5 millones en función de la demanda. Esto ha provocado el constante contacto con los mercados municipales y la realización de numerosas visitas a los mismos.

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 tres líneas de subvención tienen continuidad durante el ejercicio de 2022, al objeto de seguir mejorando el servicio público.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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 2021, 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 la transformación de la web "Volveremos si tu vuelves" en la web "Todo está en Madrid" (<https://todoestaenmadrid.com/>).

#### Información de Firmantes del Documento



## DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO

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.

Para cada establecimiento adherido se genera una ficha en la que aparece su imagen, descripción, web, redes sociales y mapa de localización. Además, si el establecimiento cuenta con venta on-line, se enlaza directamente a la misma. También existe la posibilidad de vincular directamente el portal del e\_commerce de cada establecimiento, mediante un iframe aportado por este, a su ficha en todoestaenmadrid, con objeto de conseguir una mayor tasa de conversión de ventas on-line.

Asimismo, si tiene algún motor de reservas (peluquería, hostelería, estética, clínicas veterinarias, dentales...) también se puede integrar directamente en la ficha. En este momento ya son cerca de 7.000 los establecimientos adheridos que se están beneficiando de manera directa de este programa gratuito de digitalización y de las potentes campañas de comunicación que el Ayuntamiento de Madrid está llevando a cabo en metro, marquesinas, radio, prensa digital y escrita, etc... 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

4

### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 18/03/2022 08:31:01  
CSV : 17JRLSMRPJVP913L







# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

---

#### Información de Firmantes del Documento

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

Fecha Firma: 16/02/2022 12:45:35  
CSV : 1A4E5JNMCRK792FR



MADRID



1A4E5JNMCRK792FR



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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Información de Firmantes del Documento





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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. De esas 36 sugerencias/reclamaciones el objeto de la mayoría de ellas (18) era interponer una reclamación de consumo, es decir, no versaban sobre actuaciones del IMC, disponiendo de otros cauces establecidos para la presentación de solicitudes de información, denuncias o reclamaciones en materia de consumo.

Otros fueron por las siguientes causas:

- Seis de ellos porque en las llamadas telefónicas para la información programada con cita previa no respondieron al teléfono. Todas ellas fueron informadas con posterioridad.
- Por no haber recibido notificación del Servicio de Inspección. Se le mostraron los acuses de recibo, a través de los cuales se había notificado.
- Rechazado por reiteración.
- Uno para la Junta Arbitral por las notificaciones electrónicas. Se le informa que hace más un año que está en funcionamiento,
- Por no ser un tema de consumo y se le informa,
- Sugerencia de actualización puntual en la web, que se realiza e informa al ciudadano
- Por no estar conforme con los horarios de atención, sugiriendo su ampliación
- Persona con discapacidad auditiva, que no puede ser atendida telefónicamente y se cita inmediatamente presencialmente.
- 5 felicitaciones.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

La particular situación de suspensión de la atención presencial en nuestras oficinas hizo que se crearan canales alternativos de atención al ciudadano. Así 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. Desde junio se restauró la atención personalizada con cita previa, sustituyendo la atención presencial por atención telefónica. Durante los meses de marzo y abril, 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.





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Dada la escasa incidencia del número de SYR no se ha estimado necesario implementar medidas correctoras adicionales a las descritas en apartados anteriores de mantenimiento de la información al consumidor, el esfuerzo en divulgación, así como el establecimiento de canales alternativos de atención al ciudadano que han tenido muy buena acogida, con más de 11.943 consultas recibidas a través de correo electrónico y el amplio número de consumidores atendidos con cita previa por vía telefónica, que asciende a 4.076 (datos ambos correspondientes a la OMIC Central).

*(Firmado electrónicamente)*

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



#### Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 01/03/2022 11:20:56  
CSV : 1313UIQTSSAB1S0N



1313UIQTSSAB1S0N

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

A lo largo del año 2021, la Dirección General de Innovación y Emprendimiento ha recibido un total de 28 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Por tipo de expediente, estas SyR se clasifican en: 3 sugerencias, 23 reclamaciones y 2 felicitaciones.

Por materia y submateria, destaca la propia de la actividad de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, es decir, materia Economía y Desarrollo



Tecnológico y submateria Desarrollo Empresarial, ya que 27 de las 28 solicitudes se corresponden con esta clasificación.

La reclamación restante, está categorizada dentro de la materia Atención Ciudadana y submateria Otras dependencias municipales y es relativa a una reclamación de una ciudadana que, por error, fue asignada a la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, y que era relativa a la atención recibida en la Junta Municipal de Chamartín.

El canal de presentación fue mayoritariamente telemático. Así, 25 de las 28 sugerencias y reclamaciones se realizaron telemáticamente, 2 de ellas se realizaron a través del teléfono 010 de atención a la ciudadanía y 1 se presentó de forma presencial en la Junta Municipal de Chamartín (la mencionada en el párrafo anterior).

La localización de las solicitudes es más variada, ya que 16 de las 28 no tienen localización específica y las 12 restantes se reparten de manera muy uniforme entre 9 distritos (Salamanca, Chamartín, Chamberí, Latina, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villaverde, Villa de Vallecas y San Blas-Canillejas).

En cuanto a la motivación de las distintas solicitudes, en el caso de las sugerencias ha sido variada. En uno de los casos, se utilizaba este canal para ofrecer los servicios de una empresa, en otro caso se ponía en conocimiento algunas cuestiones que se consideraban interesantes para poner a disposición de los emprendedores y, en el tercer caso, se daba una opinión contraria a una noticia aparecida en un periódico relativa a una actuación piloto que se iba a llevar a cabo una empresa particular en el barrio de Salamanca.

En el caso de las reclamaciones, la mayoría se debieron a aspectos relacionados con las ayudas a autónomos en el marco del Plan Relanza que se tramitaron por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento durante 2021, en concreto un 82,6% (19 de las 23 reclamaciones recibidas). Entre los motivos destacan las quejas relativas a los fallos en el funcionamiento del formulario habilitado en la sede para la solicitud de las ayudas (15 de las 19 reclamaciones), además de dos reclamaciones por discrepancia con los requisitos establecidos para acceder a las ayudas, una reclamación por disconformidad con el importe de las ayudas y otra por no poder acceder a información relativa a la tramitación del expediente a través de la carpeta del ciudadano.

Además de por el Plan Relanza, se han recibido 3 reclamaciones relativas a discrepancias relacionadas con la actividad que se desarrolla en los viveros de empresas municipales, dependientes de esta dirección general. En uno de los casos por disconformidad con el procedimiento de acceso a los despachos, en otro de los casos por no entender la regulación para acceder a los espacios comunes de los viveros y, en el tercer caso por discrepar sobre la restricción para acceder a los servicios de asesoramiento para un grupo de personas, ya que, durante algunos momentos del pasado año, se implantaron restricciones de aforo para acceder a determinados servicios.



La reclamación restante es la ya mencionada relativa al servicio prestado a una usuaria en la Junta Municipal de Chamartín, erróneamente asignada a esta unidad gestora.

En cuanto a las 2 felicitaciones, en ambos casos han sido agradeciendo el servicio recibido, en un caso en la Ventanilla Única del Emprendedor y, en el otro, en el vivero de empresas de Carabanchel.

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

De las tres sugerencias recibidas, ninguna tenía relación directa con las actividades y servicios de la DG Innovación y Emprendimiento. No obstante, en todos los casos se respondió agradeciendo la sugerencia e informando de servicios o normativa vinculados a la sugerencia o información facilitada por los ciudadanos.

En cuanto a las quejas recibidas que tenían relación directa con las actividades y servicios de la DG Innovación y Emprendimiento 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 el caso de las reclamaciones relativas a discrepancias relacionadas con la actividad que se desarrolla en los viveros de empresas municipales, dependientes de esta dirección general y, en particular, en el caso de la disconformidad mostrada con el procedimiento de acceso a los despachos, se ha trabajado durante 2021 para publicar una nueva convocatoria de acceso a los servicios de apoyo al emprendimiento en los viveros de empresas.

Esta convocatoria se publicará a lo largo del año 2022 y permitirá una resolución de las solicitudes más ágil, reduciendo las esperas para acceder a los despachos de la red. Asimismo, regula con mayor precisión el acceso a otros servicios, como es el caso de los espacios de coworking, y mejora la redacción relativa a las condiciones de uso de los servicios para mejor comprensión de los usuarios de los mismos.

En cuanto a las reclamaciones relativas al Plan Relanza, como ya se ha comentado, la mayoría estaban relacionadas con errores puntuales en la presentación de las solicitudes que en ningún caso afectaron a la hora de presentarlas, por haberse producido al inicio del plazo de presentación y ser éste de una gran amplitud (del 29 de julio al 30 de noviembre de 2021). En todos los casos se contestó ofreciendo información de interés para los solicitantes.

En el caso de las reclamaciones relacionadas con discrepancias en los requisitos o en el importe de las ayudas, se tiene previsto convocar una nueva edición durante 2022 que ampliaría el importe de las ayudas concedidas durante 2021 y simplificaría los requisitos necesarios para acceder a las mismas.





En cuanto al resto de reclamaciones, en la carta de respuesta se ofreció información que facilitara a los usuarios la resolución de sus problemas, bien ofreciéndoles información sobre ayudas para pymes en situación de crisis, bien facilitándoles el acceso a la consulta de la normativa de aplicación, en su caso.

Incluido el caso de la reclamación relativa al servicio prestado en la Junta Municipal de Chamartín. Así, una vez puestos en contacto con la ciudadana para conocer en detalle su problema y sabiendo que se dirigió a la junta de distrito para recibir asesoramiento urbanístico, fue informada de la posibilidad de recibir información relacionada con su necesidad tanto en la Agencia de Licencias como en la Ventanilla Única del Emprendedor (dependiente de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento) y la forma de acceder a dichos servicios de asesoramiento.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Por su propia naturaleza, de las 28 sugerencias y reclamaciones recibidas por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, no se han tenido que tomar medidas correctoras para subsanar ninguna deficiencia del servicio porque ninguna reclamación fue relativa a fallos susceptibles de corrección.

Como ya se ha comentado, en los casos relativos a servicios prestados directamente por esta dirección general se ha revisado la normativa (convocatoria de acceso a los servicios de apoyo al emprendimiento o convocatoria de ayudas a autónomos) para mejorar cuestiones que, sin ser erróneas o fallidas, podían mejorarse u optimizarse.

*Firmado electrónicamente,*

El Director General de Innovación y Emprendimiento





ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

# INFORME | 2021 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.

#### Información de Firmantes del Documento

JOSE ANTONIO MARTINEZ PÁRAMO - COORDINADOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/02/2022 11:07:19  
CSV : 1EOBCLJ0DNJ0P0KM



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 2021



## ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS EN EL 2021

En la Coordinación General de Medio Ambiente se han recibido un total de 23 Sugerencias y Reclamaciones durante el ejercicio del 2021.

De las mismas, un total de 10 (43%) 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 3 ( 13%).

Igualmente, otras 3 (13%) 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.

Otra de las causas de Reclamación son los ruidos que ocasionan los vehículos del área, en concreto son 2 (8%) y hacen mención a aquellos vehículos que se encuentran detenidos y con el motor en marcha al lado de las viviendas, produciendo molestias a los vecinos.

Ya, por último, nos encontramos también con 4 Reclamaciones (18%) y 1(5%) felicitación por el buen servicio prestado por los operarios de limpieza y jardinería.

Las Reclamaciones se refieren desde las pintadas en la fachada del Matadero de Madrid, pasando por nidos de cotorras con el consiguiente peligro de caída, hasta el excesivo dinero que se gasta el Ayuntamiento de Madrid en bolsas para depositar los excrementos caninos.

### RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2021

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 a punto de salir, 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 Matadero de Madrid, se ha fijado como un lugar preferente la ubicación del nido de cotorras para



proceder a su retirada y se ha hecho partícipe al vecino de que las bolsas de excrementos caninos ayudan a mantener la ciudad más limpia y contribuyen a una mayor concienciación a los dueños de los canes.

En cuanto a la felicitación por la labor de los servicios de limpieza y jardinería, se ha enviado contestación de agradecimiento al vecino en nombre de las personas que se esfuerzan todos los días en mejorar esta ciudad.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS**

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 ruido y 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 y retirada de los nidos de cotorras, una vez puesto en marcha el protocolo de actuación, es cuestión de tiempo que se solucione el problema y se de por cancelado el mismo.

Las cuestiones generales como el dinero empleado en las bolsas para excrementos caninos, se da una explicación razonada al vecino de las razones del mismo y en cualquier caso es una opinión subjetiva que no requiere de acción alguna.



#### Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2022 12:32:35  
CSV : 14114G4TJMREHV4T



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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 2021, en nuestra SGT se han tramitado un total de 27 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, con el siguiente desglose por tipo:

- Sugerencias: 3
- Reclamaciones: 24

Estos datos son prácticamente iguales a los del año 2020, en el que se tramitaron 28 SyR, lo cual refleja una estabilización de las sugerencias y reclamaciones en el contexto de la pandemia, si bien están por debajo de las SyR tramitadas en años anteriores. El motivo podría deberse a que sigue habiendo dificultad para acceder presencialmente a los servicios municipales y por la demora en la obtención de cita previa, lo cual afecta especialmente a la tramitación de la Tarjeta Azul, ya que, mayoritariamente, los beneficiarios de la misma son las personas mayores de 65 años que no tienen acceso a los canales telemáticos.

Respecto del estado de tramitación de las 27 SyR, a fecha de elaboración de este informe, no hay ninguna activa ni pendiente de contestación.

Hemos advertido un incremento importante de sugerencias y reclamaciones que han sido asignadas por la unidad supervisora a nuestra SGT, un total de 51, y que se han devuelto para reasignar a otras unidades gestoras al no ser de nuestra competencia.

Del análisis de las SyR tramitadas en el año 2021, en función de la materia y submateria, desglosamos las causas que han motivado su presentación:

- **3 sugerencias**, que en realidad deberían calificarse como reclamaciones, puesto que dos de ellas, ambas presentadas por la misma persona, se debieron a una confusión al presentar una documentación en el registro de nuestra Área de Gobierno, circunstancia que fue aclarada y subsanada por nuestro personal del registro, y de la que se dio explicaciones a la persona interesada y se le pidió disculpas por el error.  
La otra sugerencia está relacionada con una denegación de tarjeta azul, en la que el ciudadano manifestaba su disconformidad con los requisitos de concesión.



- **1 reclamación** ha sido por la retirada de un vehículo por la grúa y en ella el ciudadano quería conocer el estado de la tramitación de su recurso. En este caso se pidió informe al departamento que lo tramita, facilitándole al ciudadano todos los datos relativos a la situación de su expediente, así como los teléfonos de contacto para poder hacer un seguimiento del mismo.
- **24 reclamaciones**, es decir, la casi totalidad de las SyR tramitadas por nuestra SGT, han sido 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 6 de dichas reclamaciones se volvieron a comprobar los datos con la nueva documentación presentada por los ciudadanos 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.



Información de Firmantes del Documento



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

Según hemos analizado anteriormente, la casi totalidad de 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 relativas a la Tarjeta Azul 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 relación con esta cuestión, y según hemos mencionado en el apartado anterior, ha habido un incremento importante en la asignación de sugerencias y reclamaciones que, a pesar de ser competencia de las Direcciones Generales del Área de Medio Ambiente, se nos asignan primero a nuestra SGT, por lo que tenemos que devolverlas a la unidad supervisora.

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 2021

Teniendo en cuenta la situación excepcional que se está viviendo con motivo de la pandemia, hemos intentado cumplir con los tiempos de respuesta y se han subsanado las dificultades que surgieron al principio.

El tiempo medio de respuesta de las 27 SyR tramitadas por nuestra SGT ha sido de 22 días naturales:

- 26 SyR se han contestado en menos de 45 días naturales, 13 de las cuales se contestaron en menos de 20 días naturales.
- 1 SyR ha superado los 45 días por un error del departamento que emite el informe, que lo remitió a otra unidad gestora.

Por tanto, 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 96,30%.

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 la reclamación. Siempre se finaliza pidiendo disculpas por la demora o por la incorrecta prestación del servicio y agradeciendo su colaboración.

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. Además, se agradece la colaboración del ciudadano y se pide disculpas por las molestias que se le hayan podido ocasionar.



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.

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



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES



Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2022 16:53:36  
CSV : 1H3ILFTHKORE0VEL



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 SyRs recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SYRs RECIBIDAS durante el año 2021.

La implantación de un sistema, como el actual de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SYRs) de la ciudad de Madrid, que permite la participación directa de los ciudadanos a través del sistema, por el cual ponen de manifiesto su preocupación



por la mejora de los servicios públicos nos permite a la Administración implantar las medidas necesarias para ofrecer otras alternativas que nos ayuden a mejorar los niveles de funcionamiento, y la eficacia en la prestación de dichos servicios, mejorando la calidad de los mismos, a través del Plan de Gobierno.

Esta Dirección General abarca un gran número de competencias que 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.

Hay que tener en cuenta que este año 2021 ha sido una continuidad del anterior en cuanto a la repercusión que ha seguido teniendo la pandemia por el Covid-19 en nuestra vida diaria, que nos ha afectado tan directamente, tanto en el tema laboral, como en el personal, y que a nivel laboral ha marcado un punto de inflexión en la vida de todos los españoles, por la implantación del teletrabajo en nuestra vida.

Por otro lado, hemos sufrido otro acontecimiento durante este año 2021 que ha afectado notablemente a la vida de los madrileños, y a esta Dirección General especialmente, por el impacto del efecto atmosférico FILOMENA en nuestras competencias, es decir por los efectos en los parques y zonas verdes, así como en otras instalaciones, que cambió durante muchos días la fisonomía de la Ciudad.

Por ello, se procedió a la declaración del estado de Alerta Amarilla del Plan de Emergencia Invernal del Ayuntamiento de Madrid, que llegó a alcanzar el máximo nivel -Alerta Roja- por primera vez en la historia de la Ciudad. La situación alcanzó tal envergadura que, de forma complementaria, se hizo necesaria la colaboración de la Unidad Militar de Emergencias -UME-.

El temporal Filomena ocurrido en los primeros días del mes de enero de 2021 ocasionó numerosos daños, llegando a paralizar la Ciudad durante varios días. Esta nevada de más de 50 centímetros en la totalidad de la Ciudad, generó severos trastornos en el normal funcionamiento de la misma, problemas para la movilidad, inaccesibilidad a las zonas verdes y situaciones de riesgo para la ciudadanía que hicieron necesario una actuación de emergencia con medios específicos adicionales para ello y de los que no se disponían, para recuperar la normalidad en el paisaje urbano, implementando un servicio de revisión y actuación de poda y tala sobre el arbolado dañado, primando sobre cualquier otra consideración el interés público para la ciudadanía, por la situación de peligrosidad que mostraba el arbolado de Madrid.

Las áreas más afectadas fueron los espacios públicos y el arbolado de la Ciudad y se realizaron los trabajos necesarios con actuaciones en las zonas de mayor riesgo para la integridad de las personas y de servicios públicos básicos, es decir, en:

- Accesos a hospitales y centros de salud
- Entornos de centros de enseñanza.





- Entornos de centros de mayores.
- Áreas infantiles.
- Centros de comunicación (intercambiadores de transporte público, entorno de paradas de autobús y metro, etc)
- Otras zonas de uso público.

La afección a la vida normal de los madrileños fue total, el gran número de árboles caídos (800.000), ramas, la gran cantidad de nieve acumulada, los daños en los parques, etc impidieron el normal funcionamiento de la Ciudad que durante unos días se mantuvo paralizada, por lo que en aras a garantizar la operatividad y conseguir una respuesta adecuada en función de los medios existentes, se hizo necesario realizar un contrato de emergencia por el grave peligro que supuso este imprevisible acontecimiento que presentaba una extraordinaria gravedad, por la imprevisibilidad del riesgo y el inminente grave peligro para la seguridad pública.

Además, esta nevada también produjo daños en otras instalaciones de agua, por la presencia de la nieve y el efecto del hielo, y las bajas temperaturas que afectaron a las instalaciones hidráulicas e impidiendo las labores de limpieza en superficie, así como la retirada de posibles obstáculos que impidieran realizar la correcta función de drenaje, de la red de alcantarillado, con el fin de no provocar daños personales o materiales.

Por este motivo de la gran nevada de Filomena, y en algunos momentos por los picos del Covid-19, gran parte del incremento de las reclamaciones derivan del preceptivo cierre parcial o total de los parques, fuentes, zonas infantiles y recreativas, a consecuencia de las medidas tomadas. De todas formas, hemos tenido como siempre y, se agradecen, las felicitaciones que los madrileños mantienen con el Ayuntamiento a través de este sistema, y que son el fiel reflejo del buen hacer por los habitantes del municipio.

Durante el año 2021, en esta DG hemos recibido un número total de sugerencias y reclamaciones, así como felicitaciones, alcanzando la cifra de 9.203, ligeramente inferior al año anterior. Esta cifra se distribuye en las materias generales de Agua, son 597, y Zonas Verdes, que suman el resto de 8606. Este número ingente de solicitudes pone de manifiesto el enorme esfuerzo de esta Dirección, y más en el año 2021 por las circunstancias sobrevenidas derivadas de la pandemia y del fenómeno Filomena que arrastramos durante meses, que ha afectado al trabajo directo de la plantilla municipal al establecer el teletrabajo como sistema diario, y que hemos avanzado en estos meses de una manera vertiginosa hasta incluso mejorar los tiempos de respuesta a las necesidades concretas. Siguiendo el criterio de mejora que nos hemos marcado para atender y dar respuesta a todas las SYRs y que cada año intentamos mejorar los objetivos que nos proponemos, seguimos actuando sobre todo en dos direcciones. Por un lado, en reducir el tiempo medio de respuesta, y por otro, que el número de solicitudes archivadas “sin respuesta” sea CERO. Para ello, contamos con la participación de todas las unidades de la Dirección, que participan en la gestión de las SYRs, y que se corresponden con todos los

## Información de Firmantes del Documento



Departamentos responsables de todos los temas que abarcamos, en materia de agua y verde, para la conservación y mantenimiento de todas las infraestructuras y servicios en los que somos competentes.

A continuación, se muestra la distribución del total de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2021, por los temas clasificados en: parques históricos, zonas verdes no municipales, temas de biodiversidad, agua, zonas verdes de barrios y distritos y arbolado:



Como se ve claramente, el número de SYRs de zonas verdes, en la vía pública, y arbolado es muy superior a cualquier otro concepto, se repite año, tras año, esta coincidencia, debido al gran número de árboles y zonas verdes que tenemos en la Ciudad. Además, durante este año y en el primer semestre de este el número de SYRs de este tipo se ha visto incrementado por el efecto de FILOMENA que ejerció sobre el arbolado el efecto más destructivo, ya hemos dicho anteriormente que el número de árboles afectados ha sido de 800.000. Madrid cuenta con una superficie de zonas verdes de 33.263.000 m<sup>2</sup>, y el número de árboles es de casi 700.000. A estos datos, para conocer los totales de la Ciudad hay que añadir los correspondientes a los parques catalogados como históricos, singulares y forestales, que son 26.866.400 m<sup>2</sup> de parque y algo más de 1 millón de árboles.

Otro gráfico representativo es ver la incidencia de esta gestión por distritos, es decir reconocer los distritos más activos y con mayor participación en el sistema de SYRs. En el gráfico siguiente n. se ven claramente estas diferencias, destacando notablemente el distrito de Latina



GRÁFICO 2



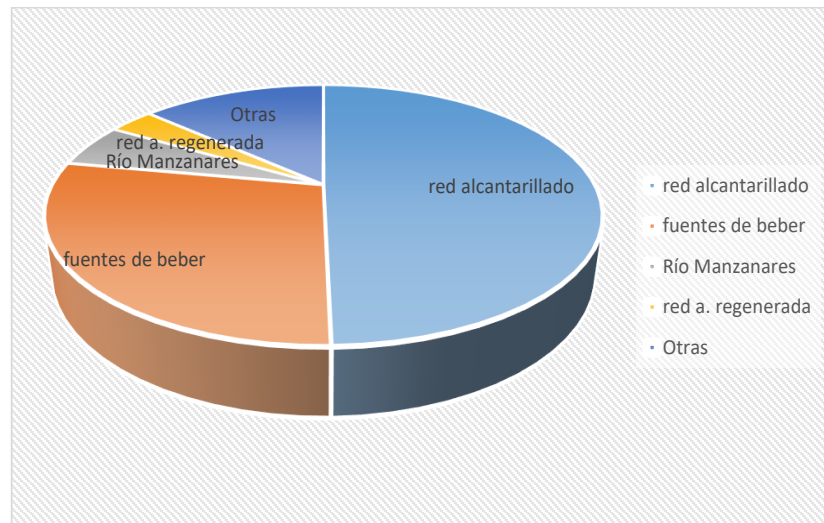
En cuanto a la distribución por las materias asignadas, en los dos conceptos de agua y zonas verdes, se ha realizado una clasificación en ambos casos, y donde se ve la repercusión en los dos casos de los problemas que más han preocupado a la ciudadanía, que es la siguiente:

### GESTIÓN DEL AGUA

En la gestión del agua, que hemos desglosado por los conceptos de la conservación y mantenimiento de la red de alcantarillado, fuentes de beber, uso eficiente del agua y fomento de la utilización del uso de agua regenerada, conservación y mantenimiento del río Manzanares y otros, donde hemos englobado los conceptos relativos a las bocas de riego, hidrantes, depuradoras de aguas residuales, se ve claramente en el gráfico 3, que las reclamaciones continúan con la misma pauta de años anteriores, siendo la red de alcantarillado la de mayor porcentaje de reclamaciones (mayoritariamente los ruidos de las tapas de alcantarillado y atascos en la red), seguido por las fuentes de beber. Estos dos temas son recurrentes y lo seguirán siendo ya que la red municipal de alcantarillado tiene casi 5.000 Km de longitud, y el número de fuentes de beber es de algo más de 2.000, en la actualidad.



GRÁFICO 3



## GESTIÓN DE PARQUES Y ZONAS VERDES

La gestión de las sugerencias y reclamaciones en la competencia de materia verde abarca las zonas de la vía pública, de mayor o menor extensión, y los parques tanto los catalogados como históricos, singulares y forestales como los no incluidos en esta serie, y que están localizados en los diferentes puntos de la Ciudad.

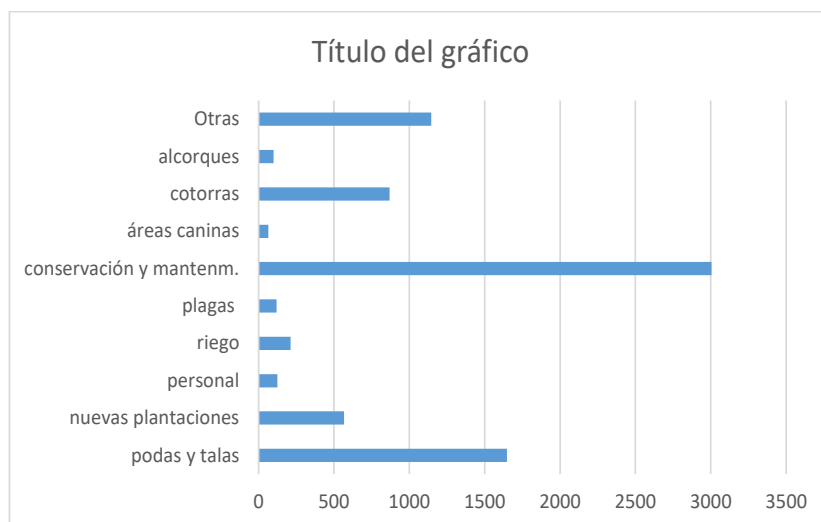
Para ver mejor la incidencia de las SYRs en esta gestión se ha realizado una discriminación por los conceptos siguientes: podas y talas, nuevas plantaciones, personal, riego, plagas, conservación y limpieza de zonas verdes, áreas caninas, cotorras, alcorques y otras. En estas últimas se han englobado diferentes conceptos no contenidos en los apartados anteriores, como tratamientos fitosanitarios, daños por raíces, por caídas de ramas, etc.

Claramente, se ve la queja más numerosa, reflejada en la conservación y mantenimiento de las zonas verdes en la vía pública donde se recogen todas las plazas, plazuelas, medianas, etc, además de los grandes parques no catalogados, y seguido muy de cerca también por las podas y talas, que demuestran el efecto significativo de la gran nevada acaecida en el mes de enero, y que impidió el uso de los parques y de las calles por la presencia de ramas, árboles, etc, y con grave peligro de nuevas caídas de parte del arbolado.

### Información de Firmantes del Documento



GRÁFICO 4



Por otro lado, tenemos que contemplar la influencia que este sistema puede tener en la elaboración del Presupuesto anual de la Dirección, y que queda plasmado en los objetivos de los servicios municipales. La presencia de la participación ciudadana se contempla, tanto por las expectativas de los usuarios en las peticiones de los proyectos participativos, como por las generadas a través de las peticiones en el sistema de las SYRs.

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

En relación con las acciones/medidas que se han desarrollado durante el año 2021, y que analizaremos a través de los presupuestos del mismo año, y las planificadas para el año siguiente 2022, haremos dos grupos, primero las medidas que se han adoptado en los temas referentes al “agua”, por un lado y, a las “zonas verdes”, por otro. En ambos casos, podemos afirmar que las medidas adoptadas para mejorar la gestión de todos los problemas ya conocidos afectan, tanto a los contratos de servicios, fundamentalmente a los contratos de gestión de los parques y zonas verdes, como a los proyectos de inversión que inciden directamente en las deficiencias del sistema.

Todas estas medidas cuentan con un desfase de tiempo motivado por el trámite administrativo, que no permite resolver los problemas inmediatamente y por supuesto en el año que se inician, y las mejoras que se pueden derivar de estas



medidas se dilatan al año siguiente, en el que ya se pueden aplicar y poner en funcionamiento las nuevas obras y/o servicios.

La financiación de las inversiones que se han realizado en el ejercicio de 2021, han sido a cargo de presupuesto ordinario municipal, y dentro de algunos planes de actuación concretos, como los de Participación Ciudadana y los de Fondo de Reequilibrio Territorial.

Entre las actuaciones que vamos a describir a continuación, es necesario distinguir las actuaciones más relevantes, por el origen o por los objetivos perseguidos. En este sentido resaltamos el nuevo contrato de conservación de zonas verdes, que divide la Ciudad en 6 zonas, que ha supuesto una gran mejora del anterior y que se ha iniciado el 1 de noviembre de 2021. Por otro lado, hay que poner de manifiesto la solidaridad de empresas nacionales con los daños sufridos por Filomena en el arbolado municipal y que se ha traducido en un conjunto de donaciones para realizar plantaciones en parques y suelo municipal. Estas actuaciones han sido en los parques de, la Casa de Campo, Juan Carlos I, Retiro, Pinar de S. José, Lineal del Manzanares, Quinta de los Molinos, y parcela A del distrito de Villaverde.

Algunas de estas actuaciones que se van a poner de manifiesto, aunque no resuelven problemas que afectan directamente al funcionamiento de los servicios públicos, sí que afectan a la ciudadanía, al tratarse de inversiones con otra finalidad, como es el carácter didáctico o publicidad, que nos orientan en las buenas prácticas del uso y consumo de agua, y del uso y disfrute de las zonas verdes.

## GESTIÓN DEL AGUA

En este tema y, a la vista, de los motivos que han provocado las peticiones de las SYRs haremos, a continuación, una relación de los contratos que se han puesto en marcha, durante el año 2021, y que han mejorado, y van a mejorar en un futuro inmediato la gestión de los servicios en materia de agua.

Los contratos que continúan su ejecución, sin variaciones son, el de conservación y mantenimiento del río Manzanares; Conservación de arroyos en zona urbana; Inspección de acometidas y vertidos industriales al alcantarillado municipal y el de Seguimiento del Convenio de Gestión de la Encomienda del Ayuntamiento al Canal de Isabel II.

Todas estas actuaciones están enfocadas a mejorar la situación de los ciudadanos, en situaciones determinadas, como obras de emergencia en la vía pública, inundaciones y la preocupación en problemas medioambientales de consumo y racionalización del agua potable.

### Información de Firmantes del Documento



## NUEVOS CONTRATOS DE SERVICIOS

- Actuaciones de ejecución subsidiaria en el alcantarillado municipal, que resuelven los problemas de una manera inmediata, con el menor impacto en la población afectada.
- Contrato de servicios de toma de muestras y análisis de agua.
- Contrato de servicios de conservación de hidrantes en la vía pública.
- Nuevo contrato de conservación de fuentes de beber.
- Finalizado el contrato del Plan Estratégico de Agua Regenerada.
- "Campaña ahorro agua y colabora contra la sequía".
- Estudios de evaluación ambiental de la repercusión de la ejecución de obras de mejora en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas.
- Protocolo para la realización de las auditorías de Planes de Gestión Sostenible de agua.
- Contrato de emergencia de la red de alcantarillado, como consecuencia del fenómeno atmosférico FILOMENA.

## INVERSIONES

### Redacciones de proyecto y obras en ejecución durante 2021

- **Instalación de hidrantes en la vía pública.**  
Desde esta Dirección General se gestiona la instalación de los nuevos hidrantes, que por normativa, tienen que tener los edificios en la vía pública. Esta gestión se realiza ante el Canal de Isabel II, que tiene que realizar la acometida necesaria de agua para alimentar a dichos hidrantes.
- **Acuerdos Marcos de redacción de proyectos y de asistencia técnica en materia de coordinación de seguridad y salud de las obras.**  
Con la ejecución de estos dos acuerdos marcos se ha agilizado la tramitación administrativa, tanto de nuevos proyectos como de asistencias técnicas necesarias para la ejecución de las obras, que al final, redundan en disminuir los tiempos de tramitación y agilizan la finalización de las mismas y solución a los problemas detectados.  
Dentro de este marco de actuación se han llevado a cabo las asistencias técnicas de las obras en materia de coordinación de seguridad y salud y dirección de obra, así como nuevas redacciones de proyecto.
- **Acuerdo Marco de ejecución de obras** en materia de agua y zonas verdes, que ha comenzado en el año 2021 y, asimismo agilizará los tiempos de tramitación y adjudicación de las obras necesarias a partir del año 2021.



**Inicio de expedientes de contratación y obras durante 2021**

Durante el año 2021 se han puesto en marcha una serie de actuaciones dirigidas a solucionar problemas concretos acaecidos en los últimos años, que vienen determinados por diversos factores, bien por el crecimiento de la Ciudad como es el caso del Sureste de Madrid, o bien por problemas existentes y que debemos solucionar de manera inmediata, además de ofrecer otras mejoras medioambientales. En todo caso, se trata de dar respuesta y solución a los problemas que implican la construcción de nuevos colectores, incremento de la capacidad de la red de alcantarillado municipal, actuaciones puntuales en arroyos por tema de inundaciones en época de lluvias, incremento del uso del agua regenerada, etc.

A continuación, se relacionan los proyectos que se han iniciado en 2021, y que han finalizado en ese año, o en los primeros meses de 2022:

- **Construcción de colectores en la zona Sureste de la Ciudad**, para los desarrollos de planeamiento urbanístico previsto en un futuro próximo, que permitirán evacuar las aguas residuales de los primeros desarrollos urbanísticos recientemente consolidados a las depuradoras, para ser tratadas antes de su vertido al río, contribuyendo a mejorar las condiciones medioambientales de la zona.  
Las obras más importantes que se han realizado o están próximas a finalizar son: el colector doblado de Vicálvaro B y el colector Vicálvaro A sector Ahijones.
- **Acondicionamiento del arroyo de los Migueles.**  
Están previstas dos actuaciones en el entorno de este arroyo para mejorar la situación actual, sobre todo en caso de lluvias intensas, para que no se produzcan inundaciones en las zonas circundantes al mismo.  
En el caso del tramo superior, se trata del encauzamiento del arroyo de los Migueles y de la confluencia de los arroyos Ahijones y la Marañosá, quedando perfectamente integrados en el desarrollo urbanístico, preservando de este modo el patrimonio medioambiental actual y garantizando una adecuada calidad de vida a los futuros usuarios.  
Las obras del tramo superior han finalizado en 2021.
- **Obras de recogida entre el Ensanche de Vallecas y el ámbito UZPP 02.04 los Berrocales.** Esta actuación se va a realizar en el enlace entre las autovías A-3 y M-45 para evacuar las aguas de escorrentía hacia la red de saneamiento municipal y evitar las inundaciones que se producen sobre todo en época de lluvias.  
Las obras se han iniciado en 2021.





- **Obras para suministro de agua regenerada de las zonas ajardinadas del distrito C. Las Tablas.**

Continuando con la política de fomento del ahorro en el consumo de agua potable, y con el consiguiente ahorro económico que se consigue y la mejora medioambiental, se realiza esta obra en una zona urbanística nueva del norte de la Ciudad para conservar las zonas verdes y los parques de reciente construcción, mediante la instalación de las conducciones, un depósito de almacenamiento de agua con el consiguiente bombeo necesario para llegar a todos los puntos del suministro que fomentará también el incremento del uso por los vecinos.

Finalizada en 2021.

- **Senda peatonal de conexión del parque Madrid Río con el parque Lineal del Manzanares.**

El objeto del proyecto es la construcción de la senda peatonal de conexión de Madrid Río con el Parque Lineal del Manzanares. Finalizada en 2021.

- **Construcción del colector Eduardo Barreiros. Iniciada en 2021.**
- **Instalación de hidrantes en la vía pública, ejecución y finalización en 2021.**
- **Redacción de proyecto de la fuente ornamental en la calle de Marcelo Usera**
- **Depósito de agua regenerada en el parque Juan XXIII**
- **Adecuación del drenaje en los túneles de AZCA y subterráneos.**
- **Eliminación de bocas de riego sin uso**
- **Construcción de dársenas de agua regenerada en el paseo de la Chopera y en Fuencarral.**

## GESTIÓN DE PARQUES Y ZONAS VERDES

A continuación, se relacionan los servicios y las inversiones de los Programas presupuestarios 17101 "PATRIMONIO VERDE" y 17102 "ZONAS VERDES", que inciden directa o indirectamente, en la gestión de las sugerencias y reclamaciones y, que de alguna manera impactan en la mejora de la gestión del servicio para el futuro.

## CONTRATOS DE SERVICIOS

La gestión de los parques y zonas verdes de la Ciudad se realizaba, desde el año 2013, a través de contratos integrales de gestión de servicios públicos que abarcan la conservación y gestión de todos los parques y zonas verdes. En el año 2021 el contrato integral de gestión de zonas verdes, llamado CI5 finalizó el plazo y ha comenzado el 1 de noviembre de 2021 un nuevo contrato de servicios para la gestión de la conservación y mantenimiento de las zonas verdes y el arbolado viario de la Ciudad.



En el caso del contrato integral CI6, para los parques catalogados como Históricos, Singulares y Forestales y Viveros la situación administrativa es diferente. La fecha de finalización es el 15 de enero de 2022.

Además, de estos dos contratos, contamos con un contrato específico para el arbolado, denominado SERVER.

En cada ejercicio, como consecuencia de las obras nuevas en zonas verdes, que surgen, a través de los diferentes Planes, se incluyen en los contratos de conservación vigentes estas zonas nuevas, a través de modificaciones en dichos contratos.

Además de estos contratos se han iniciado y/o revisado también los Planes directores de algunos Parques, protocolos de actuación y otros estudios, que continúan en tramitación.

Los contratos de servicios más importantes son:

- Los 2 contratos de conservación y mantenimiento de parques y zonas verdes, uno el integral CI6, y el nuevo contrato de servicios de zonas verdes.
- El contrato del SERVER, arbolado en la vía pública.
- Servicio de limpieza de zonas anejas al parque Madrid Río
- Contrato de emergencia para la retirada, limpieza y tratamiento de los residuos vegetales en las zonas verdes de la Ciudad, consecuencia del fenómeno atmosférico FILOMENA.
- Contrato de servicios para la elaboración de un documento ejecutivo global de la revisión de los 15 Planes Directores de los parques de la Ciudad.
- Realización de estudios y trabajos técnicos enfocados a diversos temas como, biodiversidad (mariposarios, comederos de aves, seguimiento, control y captura de animales; publicación infantil divulgativa sobre biodiversidad en Casa de Campo; adquisición de 200 niales de sustitución y nueva implantación en diversos parques de Madrid con seguimiento primaveral y limpieza final; revisión, marcaje y registro de la avifauna ornamental en las zonas verdes y parques etc.); carteles informativos de fuentes; Proyecto piloto de adaptación de parque convencional a nueva estructura con conceptos autosostenibles, de bajo mantenimiento y de alta biodiversidad; Estudio de la adaptabilidad y conveniencia de las especies vegetales utilizadas en Madrid como consecuencia del cambio climático y otras variaciones climáticas sobrevenidas, y creación de matriz de posible utilización; Creación de Recorrido Accesible a través de Herramientas digitales en el PARQUE JUAN PABLO II; contrato de servicios de Redacción de propuestas para la puesta en valor del Vivero de Estufas del Retiro; contrato de servicios de Documentación del Archivo de Estufas del Retiro; contrato de asistencia técnica para la redacción de un estudio de viabilidad del proyecto participativo “alcorques sostenibles y limpios” en el distrito de Puente de Vallecas; contrato de redacción de proyecto para el rediseño parque Gran Vía del Este; contrato de servicios de ingeniería para la elaboración de estudios e informes técnicos



previos relativos a las solicitudes e iniciativas que se promuevan por los concesionarios del Zoo y Parque de Atracciones de Madrid (ZOO Y PARQUE ATRACCIONES); y otros contratos para la programación y realización de recorridos guiados por el Parque Juan pablo II, Programa de Divulgación de App de Madrid-Río en el Centro de interpretación, “Las Cuatro Estaciones en el Parque Madrid-Río”.

- Inicio del contrato de “control de la población de cotorras argentina y Kramer”, contrato polémico entre la ciudadanía que ha surgido por la revisión del inventario de la SEO-BIRD-LIFE, que ha confirmado un gran incremento de la población de cotorras del año 2015 a 2019. La presencia de las cotorras ha provocado muchos problemas en los usuarios de las zonas verdes, por ruido, peligrosidad de nidos de gran tamaño que rompen ramas y caen provocando graves accidentes, producen un fuerte desequilibrio ecológico con la biodiversidad de la Ciudad, desplazan y compiten con especies autóctonas, son agresivas, etc. El Ayuntamiento ha puesto en marcha este contrato mediante el cual se actúa en varias fases, control de puestas (esterilización de huevos); captura de ejemplares por varios métodos; eutanasiado en un centro zoológico autorizado; retirada de nidos peligrosos, y otros, y el sistema está monitorizado mediante una aplicación que controla todos los trabajos exhaustivamente.
- Contratos de suministro para adquisición de productos fitosanitarios; utillaje de jardinería; vestuario para jardineros, etc.
- Puesta en marcha del proyecto de “Elaboración del plan director de fomento y gestión de la biodiversidad” en la infraestructura verde de Madrid. Este contrato novedoso realiza estudios de flora y fauna de la Ciudad, responde a uno de los objetivos de los Programas de Europa para el fomento de la biodiversidad que ofrece la conectividad entre los parques de la ciudad haciendo una ciudad más saludable, más biodiversa, estabilizando los sistemas y mejorando la salud de la ciudadanía. Madrid se convierte así en un gran ecosistema urbano, biodiverso, que le ofrece estabilidad frente a las plagas, agresiones externas diversas y cambio climático.  
En la Red de Biodiversidad se realizará el mantenimiento preciso y se crearán microrreservas de especies como mariposarios, anfibios, libélulas, cajas nido, etc, en lugares poco accesibles por la ciudadanía.
- Inicio del trámite administrativo del nuevo contrato de conservación de los parques de Gavia y Plaza de España, consecuencia de las nuevas obras de rehabilitación y adecuación que se han hecho recientemente y que han finalizado en 2021, para comenzar en 2022.
- Actuaciones contra plagas, concretamente procesionaria y galeruca



## Información de Firmantes del Documento



## INVERSIONES

## Redacciones de proyecto y obras en ejecución durante 2021

A continuación, aparecen las obras más representativas de las actuaciones que se han llevado a cabo en esta Dirección, tanto en los parques catalogados como en el resto de las zonas verdes de la Ciudad. Estas actuaciones están financiadas, bien por presupuesto ordinario o con aportaciones procedentes del Área de Gobierno de Participación ciudadana y Transparencia, a través de los proyectos de SURES o, de participación ciudadana.

Todas las actuaciones responden a mejoras en los parques actuales para incrementar los usos de estos en beneficio de los usuarios, mediante instalación de nuevos elementos y acondicionamiento de los ya existentes.

- **Obras de acondicionamiento de caminos y zonas estanciales en el Ensanche de Vallecas, obra finalizada.**
- **Reforestación en las zonas de Montecarmelo y las Tablas, obra finalizada.**
- **Reforestación parajes Sanchinarro, obra finalizada.**
- **Instalación de aseos públicos en el Parque Forestal de Valdebebas, obra finalizada**
- **Acondicionamiento de las fuentes laterales del rosaleda en el parque del Oeste, obra finalizada**
- **Obras finalizadas en el parque del Retiro: Eficiencia y adecuación del alumbrado; Rehabilitación del ajardinamiento en el entorno del Metereológico; Adecuación y eficiencia del alumbrado y Adecuación y rehabilitación del paseo de Méjico.**
- **Obras finalizadas en la Quinta de Torre Arias: Remodelación del entorno del parque y consolidación de puentes y restauración de muros.**
- **Mejora del alumbrado en los paseos del parque de Juan Carlos I.**
- **Mejoras en el parque Lineal del Manzanares, obra finalizada.**
- **Ampliación del Parque de Cuña Verde de O´Donnell, obra finalizada.**
- **Recuperación del muro histórico de la Casa de Campo en varias zonas, tramo Piñoneros, Las Rejas Tajamares y el Portugués, y obra finalizada.**
- **Plantaciones con donaciones de particulares en diversas zonas de la Ciudad.**
- **Rehabilitación del parque de la Gavia fase II en el distrito de Villa de Vallecas, obra finalizada.**
- **Ajardinamiento de las zonas verdes en el ámbito del Wanda Metropolitano.**
- **Rehabilitación del parque de San Isidro.**
- **Obra remodelación parques Garrigues Walker y Entrevías, distrito de Puente de Vallecas.**
- **Replantación y clausura de alcorques en la Ciudad, redacción de proyecto.**
- **Remodelación de zonas verdes del Ensanche de Barajas**
- **Remodelación de los jardines de Enrique Herreros**



- Acondicionamiento y mejora de zonas verdes en el distrito de Carabanchel
- Rehabilitación Parque de La Alcazaba e Isla de Ons
- Remodelación Zonas verdes de la calle del Doctor Federico Rubio Gali
- Remodelación de zona verde entre calle Real de Arganda y calle de Puentelarrá, distrito de Villa de Vallecas
- Adecuación y mejora del Parque Paraíso. Fase I
- Obras de rehabilitación Plaza Antonio Andrés, distrito de Vicálvaro
- Rehabilitación Parque Olof Palme
- Y, por último, una inversión en Reposición de maquinaria en los parques de Retiro, casa de Campo y en los viveros municipales.

A continuación, se citan las redacciones de proyecto más relevantes que se han hecho durante el ejercicio 2021:

- Proyecto parques caninos lote 1. Zona Noroeste
- Proyecto parques caninos lote 2. Zona Noreste
- Proyecto parques caninos lote 3. Zona Sur
- Proyecto de rehabilitación El Pardo
- Proyecto parque Gasómetro
- Proyecto zona verde en avenida Emilio Herrera
- Proyecto de rehabilitación parque Paraíso 2ª fase
- Proyecto rehabilitación parque Pradolongo y ampliación
- Proyecto parque las Cruces fase 1ª
- Proyecto Olof Palme, fase 2ª
- Proyecto en las calles de Tejar de la pastora y Sierra elvira
- Proyecto en avenida calle Real de Arganda
- Rehabilitación en zonas verdes de la avenida de la Ilustración
- Estudio remodelación plaza Felipe II

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Durante el último año se ha tratado de perseguir un doble objetivo, por un lado, reducir el tiempo medio de respuesta, e intentar cumplir el plazo de los 2 meses reduciéndolo incluso más y, por otro mejorar la calidad de las respuestas y conseguir la satisfacción máxima por parte de los usuarios de la aplicación.

En el caso de los expedientes gestionados, en materia de agua, los valores alcanzados son muy significativos habiendo alcanzado un tiempo medio de días naturales en la tramitación de 23 (se ha conseguido reducir el del año anterior que era de 39) y CERO sin respuesta.



Durante este año 2021 ha comenzado el nuevo contrato de conservación de fuentes de beber en todos los distritos de la Ciudad, tan demandado por los vecinos y que han dejado de solicitar nuevas instalaciones.

En el caso de los expedientes gestionados, en materia de verde, los valores alcanzados también han mejorado, el cómputo medio anual del tiempo de respuesta ha sido de 43 días. En los primeros meses del año se consiguió reducir el tiempo hasta los 34 días, pero la falta de personal administrativo, coincidente con alguna jubilación en esta Subdirección de Zonas Verdes, ha motivado el incremento en el segundo semestre que llegó a los 54 días.

Estos objetivos, marcados por esta Dirección, son complementarios a las actuaciones que se realizan como inversión que producen un efecto que se dilata en el tiempo y que no es inmediato sobre el usuario, ya que son actuaciones que son más efectivas en la población a largo plazo, en función del uso de estas, y el tiempo que ejerce su función de mejora y consolidación de las zonas verdes. Hay que reseñar que estas actuaciones han estado marcadas en los últimos años también, por los planes de actuación de los proyectos de participación ciudadana, que muestran las expectativas de los madrileños por las actuaciones más relevantes en cada distrito, y por las actuaciones de fondo de reequilibrio territorial, que tienden a igualar las desigualdades entre los distritos.

Sin embargo, como ya se ha dicho anteriormente, este año 2021 no puede ser muy representativo de la situación real de la Ciudad en este tema, ya que las circunstancias que hemos vivido son absolutamente extraordinarias debido a la continuidad de la pandemia y además por FILOMENA, que nos han cambiado las formas de trabajo y de convivencia.

Por estos dos motivos, se han sucedido acontecimientos que han impedido el uso de los parques y zonas verdes, manteniéndose cerrados durante mucho tiempo, pero no por ello hemos dejado de tener otras peticiones o sugerencias, como es el caso de las cotorras, los alcorques y el arbolado en general.

Estos datos se corroboran con el análisis de las SYRs recibidas. Si nos fijamos en el caso del arbolado en general, el 50% de las SYRs recibidas sobre el estado del arbolado, caída de ramas, etc durante el primer trimestre del año suponen el 50% del total anual, coincidente con los estragos causados por Filomena. Igualmente, en el caso de podas y talas, y al contrario en el tema de reposición del arbolado que ha sido más llamativa en el segundo semestre del año, que se solicitaban nuevas plantaciones en los alcorques vacíos.

También ha sido notable la presencia de las quejas por el tema de las “cotorras”. Inicialmente, a primeros de año, algunas SYRs que procedían del año anterior, y ya en el 2021 por el comienzo del contrato de “cotorras” (casi 300 SYRs en pocos días),

## Información de Firmantes del Documento



exponiendo las diferencias con el Ayuntamiento sobre los medios de captura de estas, de forma que tuvimos que gestionar de una manera centralizada una respuesta masiva a todas ellas.

En cuanto a los parques y zonas verdes, aunque ha disminuido el uso de los parques por el COVID-19, las quejas se centran sobre todo en la limpieza y conservación de las zonas verdes, y son más incidentes en los parques caninos, aunque también se ha incrementado la demanda de nuevas áreas caninas por los madrileños. Como en noviembre de 2021 se ha iniciado el nuevo contrato de zonas verdes, esperamos que esta situación vaya mejorando paulatinamente con la puesta en marcha de todas las actividades de este. Este nuevo contrato supondrá un gran cambio, porque se modificará el sistema de gestión en materia de la conservación y mantenimiento de las zonas verdes, y del arbolado de la Ciudad, que redundará en una mejora sustancial de la situación actual.

En cuanto a los objetivos que debemos plantearnos para el próximo año 2021 nos reiteramos en las propuestas siguientes, para conseguir el mayor grado de aceptación de la ciudadanía, en cuanto a la calidad del servicio público que debemos prestar desde la Administración:

- Continuidad en el objetivo CERO sin respuesta
- Seguir reduciendo el tiempo medio de tramitación que implica tipificar adecuadamente las SYRs mejorando la aplicación y agilizar el trámite.
- Optimizar la calidad de la atención al ciudadano implicando 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.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN  
DEL AGUA Y ZONAS VERDES

Francisco Muñoz García

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

17

Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO MUÑOZ GARCIA Director/a General  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2022 16:53:36  
CSV : 1H3ILFTHKORE0VEL





**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 | 2021 ANUAL |

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES**

**UNIDAD GESTORA:**

**DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA  
CIRCULACION**





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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Durante 2021 se han recibido un total de 3.037 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: 628 (20,7%)
- Agentes de Movilidad: 620 (20,4%)
- Señalización de tráfico: 545 (17,9%)
- Transportes públicos: 511 (16,8%)
- Aparcamientos en la vía pública: 268 (8,8%)
- Ocupación de la Vía Pública: 182 (6,0%)
- Tráfico: 191 (6,3%)
- Recogida de residuos y medio ambiente: 31 (1,0%)
- Madrid 360: 25 (0,8%)
- Varios: 18 (0,7%)
- Personas con movilidad reducida: 6 (0,2%)
- Atención al público y página web: 11 (0,4%)

El primer hecho relevante es el notable incremento del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2021, respecto del año inmediatamente anterior (3037 por 2186), lo que supone un aumento del 38,9%, que contrasta con el descenso del 51,3% que se produjo entre 2020 y 2019, lo que implica que la ciudadanía ha retomado de forma masiva 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 75% del número total de SyR presentadas, y que son las referidas a “agentes de movilidad” (20,4%), “multas” (20,7%), “señalización de tráfico” (17,9%) y “transportes públicos” (16,8%).

En cuanto a las incluidas en la categoría de “recogida de residuos y medio ambiente”, debe señalarse que la gran mayoría de las mismas se corresponden con la materia “recogida de residuos”, tratándose de denuncias sobre la existencia de presuntos vehículos abandonados en la vía pública, y en las que se solicita la oportuna retirada de los mismos. Dichas reclamaciones se derivan (siguiendo el protocolo establecido para ello) al sistema AVISA para que, desde la Subdirección General de Agentes de Movilidad se compruebe la veracidad de los hechos expuestos en la reclamación y, en su caso, se ordene la retirada del vehículo o vehículos afectados de la vía pública.

Analizando cada una de las categorías principales, se observan los siguientes hechos destacados:



- **Multas (20,7% 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” (63,1%), así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago” (22,0%) y de “justificantes de pago” (3,2%). Respecto a los datos de 2020, se ha producido un incremento del 71%, el cual puede ser debido a los nuevos hábitos adquiridos como consecuencia de la pandemia de Covid-19, que han acostumbrado a la ciudadanía a utilizar canales no presenciales hasta entonces poco usados para la presentación de sus reclamaciones, como es el de SyR. 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. A destacar también el hecho del incremento de las reclamaciones sobre “duplicados de notificaciones y/o cartas de pago”, que han aumentado en 13, porcentuales, fundamentalmente debido 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.
- **Agentes de Movilidad (20,4% del total anual):** 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” (38,7%), seguidas por “infracciones de bicicletas y VMU” (10,0%) y “atención o trato” (6,0%). Debe destacarse el hecho de que, respecto a 2020, los porcentajes relativos de dichas categorías se han mantenido en unos niveles similares, si bien con un descenso de 5,4 puntos porcentuales en el caso de las quejas referidas a presuntas infracciones de VMU y bicicletas.
- **Señalización de tráfico (17,9% 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 (17,9% por 19,2%).
- **Transportes públicos (16,8% del total anual):** se recogen las reclamaciones presentadas respecto del servicio de Taxi de la ciudad de Madrid, habiéndose reducido en 8,8 puntos porcentuales respecto a 2020. De entre ellas, las más numerosas son las referidas a “importe excesivo y/o facturación” (15,5%), “objetos perdidos” (13,7%) y “atención, trato o vestimenta” (11,5%), con un descenso de las



referidas a “exámenes, revistas y revisiones periódicas”, las cuales han disminuido de forma considerable, pasando de un 11,1 a un 8,8% del total.

- Aparcamientos en la vía pública (8,8% del total anual): respecto a 2019 se ha producido un incremento de 3,2 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 (59,3%).

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- En base a los procedimientos de trabajo realizados, elaboración de un Protocolo de respuesta a las SyR en el que se recojan las buenas prácticas detectadas durante el análisis llevado a cabo en 2020 y 2021 y se den respuesta a las áreas de mejora definidas, con el objetivo final de reducir los tiempos de respuesta.
- Comunicación del Protocolo a las diferentes secciones, dando formación sobre cómo asumir las tareas que corresponde a cada nivel jerárquico.
- Creación un grupo de trabajo específico para abordar las incidencias y dudas relacionadas con SyR con el objeto de reducir los tiempos y menorar la calidad de las respuestas.
- Realización de un seguimiento de las materias con mayor impacto para evitar una reiteración en SyR con un contenido igual o similar.
- Análisis periódico de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las situaciones que provocan retrasos y definiendo medidas correctoras.
- Modificación de los ítems del formulario de SyR para mejorar la asignación y evitar que se envíen a la Subdirección de Agentes de Movilidad cuestiones que no se encuentran dentro de su ámbito de competencias

### b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:

- Continuación de la optimización del sistema de tramitación de las peticiones (fundamentalmente de copias de documentación, justificantes de abonos y cartas de pago) que se realizan por canales distintos del estrictamente presencial
- Avanzar en la modificación de los textos de las notificaciones que en el curso de un procedimiento sancionador se remiten a las personas interesadas, todo ello en el marco del proyecto municipal Comunicación Clara, para mejorar su comprensión.
- Realizar optimizaciones de los procedimientos informáticos internos y 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.



- Establecer un sistema de estudio personalizado de las peticiones de duplicados de cartas de pago presuntamente recepcionadas ya caducadas por las personas interesadas, de cara a la subsanación rápida de tales incidencias.

### **c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones**

- Se va a realizar un proceso de análisis del procedimiento administrativo de renovación y concesión de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, con el fin de avanzar en su optimización de forma que se reduzcan los tiempos de tramitación y, con ello, disminuir el tiempo de espera para su obtención, uno de los principales motivos de reclamaciones a lo largo de 2021.
- Se van a realizar valoraciones semanales de las frecuencias de citas para atención directa al público, con el fin de incrementar su número al máximo posible en cada momento (en vez de tener prefijado una cantidad de citas fija).
- Se va a trabajar con Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) para la incorporación de la totalidad del personal de la dependencia administrativa encargada de la tramitación de estas autorizaciones, tanto funcionarios como laborales, de forma que no existan limitaciones para el uso y manejo de las aplicaciones informáticas utilizadas en dicho proceso.
- Se van a mantener reuniones periódicas con FAMMA (en su calidad de asociación más representativa del colectivo de personas con movilidad reducida), para coordinar la forma de afrontar un tema tan delicado e importante como es la renovación de las autorizaciones de estacionamiento, en un momento complejo como es el derivado de la pandemia por Covid19, y los condicionantes que impone tanto para el trabajo administrativo como para la atención presencial de las personas interesadas.
- Se va a crear un grupo de trabajo de cara a evaluar la posibilidad de descentralizar parte del proceso de renovación en el servicio 010.

### **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, con ajustes de horario y volumen según necesidades, así como el diseño de itinerarios peatonales para poder ampliar el horario de funcionamiento de los avisadores acústicos.
- 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 realizado diversas modificaciones en las programaciones de los cruces para mejorar los tiempos de peatón en los ciclos semafóricos, y modificado los tiempos de las fases de vehículos en aquellos cruces en los que se consideraba oportuno para que no se produzcan bloqueos en las intersecciones y glorietas.
- Se han añadido grupos a los cruces semaforizados como consecuencia de la realización de orejetas y medianas o refugios.
- Para facilitar y garantizar los giros e incorporaciones del transporte público, autobuses de la EMT, se han trasladado algunos elementos semafóricos (báculo, columna, etc...).
- Se ha realizado modificaciones en señalización automática de los estados del tráfico en hora punta en diversas localizaciones.
- Se ha efectuado una mejora en la coordinación entre los distintos Centros de Gestión del Tráfico y los diferentes departamentos para así poder ampliar e informar con mayor rigurosidad de los eventos e incidencias que afecten a la movilidad y poder señalar e informar de una manera más global.
- Se ha procedido a la instalación de semáforos en las siguientes localizaciones:
  - Calle Ramírez de Prado con Villa del Prado (distrito 2).
  - Calle Trafalgar con Alburquerque (distrito 7).
  - Calle Donoso Cortés con Andrés Mellado (distrito 7).
  - Plaza de las Cortes con Duque de Medinaceli (distrito 1)
  - Calle Danza con calle Sinfonía (distrito 10)
  - Calle de la Oca con calle Alfaro (distrito 11)
  - Avenida Monasterio del Escorial con calle Monasterio de Caaveiro (distrito 8)
  - Calle de Caramuel con avenida de los Caprichos (distrito 10)
  - Avenida del monasterio de Silos con calle Monasterio de Samos (distrito 8)
  - Avenida del Euro con calle del Pepión (distrito 11).
  - Avenida del Euro con calle Enrique de Oro (distrito 11)
  - Calle Cocherón de la villa-Tranvia Arganda (distrito 13)
- Se ha realizado la instalación de nuevos pasos de peatones semaforizados en varias intersecciones existentes de los distritos 2, 4 y 7, mejorando la seguridad para el peatón.
- Se ha realizado la renovación de reguladores de tráfico con más de 15 años de antigüedad, contando así con las últimas actualizaciones tecnológicas.
- Se han instalado nuevas cámaras de tráfico para la vigilancia de la circulación:
  - Calle Antonio Machado-Sinesio Delgado
  - Calle Velázquez con Joaquín Costa
  - Calle Niceto Alcalá Zamora-Ingeniero Emilio Herrera
  - Calle Sinesio Delgado-Dehesa de la Villa
- Se ha mejorado el sistema de infracciones automatizadas de foto rojo, mejorando sus capacidades de detección y funcionalidades.



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:
  - Aprobación de la modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi de 28 de noviembre de 2012 mediante la Ordenanza 8/2021, de 1 de junio.
  - Convocatoria de Subvención Cambia 360 (antigua Taxifree) para el ejercicio de 2021 para fomentar la adquisición de vehículos Eco y Cero emisiones.
  - Convocatoria de Subvención de Ayudas Directas al sector del taxi por la emergencia sanitaria del Covid-19.
  - Resolución de 19 de febrero de 2021 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 2021, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones de prestación del servicio de las licencias.
  - Resolución para la modificación régimen extraordinario de descanso con el fin de adaptarlo a la situación post Covid-19.
  - Instrucciones para la instalación del bucle magnético en los vehículos autotaxi.
  - Instrucciones para la instalación e inspección de lunas tintadas en los vehículos autotaxi.
- 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 requisitos como el conocimiento de la normativa de accesibilidad y protocolos de calidad del aire;
- Se ha mantenido el objetivo del 5% de Eurotaxi sobre la flota efectiva de taxi
- 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
- 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 eurotaxis, optimizando las futuras inspecciones.
- 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; 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. Así como la petición de acceso a otras plataformas informáticas de mejora de la gestión, en



concreto, el Registro de Solicitantes de licencia de Taxi de la Comunidad de Madrid.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

#### a. Subdirección General de Agentes de Movilidad

- Se ha potenciado la cuenta de Twitter del Cuerpo de Agentes de Movilidad, lo que ha mejorado el conocimiento del Cuerpo, reforzando su identidad y la percepción que los ciudadanos tienen del valor que Agentes de Movilidad aportan. Así, el número de seguidores durante 2021 se ha incrementado en 825. En el año se han publicado 251 twits, que han tenido 973.100 impresiones, lo que supone una media de 3.876,9 impresiones por twit. Respecto al número de visitas al perfil, se han recibido 64.600 visitas y se han producido 3.681 menciones.
- En cuanto a la formación obligatoria de los Agentes de Movilidad, la incorporación de materias relacionadas con atención al ciudadano y habilidades emocionales ha supuesto un importante cambio en la perspectiva de prestación de los servicios, al ampliar el concepto de calidad en tanto incluye no sólo los aspectos operativos de gestión y ordenación del tráfico, sino también aspectos cualitativos vinculados con la forma de relacionarse con la ciudadanía y de relacionarse dentro de la propia organización. Adicionalmente, se ha intensificado la formación relativa a las actualizaciones normativas, especialmente en lo que se refiere a la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible, así como a la modificación de la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad, que incrementan la intensidad de las funciones de los Agentes de Movilidad e introducen novedades que afectan directamente a los ciudadanos.
- Por lo que se refiere al nuevo sistema de gestión de denuncias AMPOL, su puesta en marcha ha exigido un esfuerzo en cuanto a la adaptación de recursos materiales y de software y también en cuanto a la formación de los Agentes y a la resolución de dudas e incidencias. No obstante, se ha optimizado significativamente la accesibilidad a los datos para la tramitación de denuncias, así como la seguridad jurídica en el proceso de denuncia, lo que ha revertido en la mejora de la eficacia de las actuaciones.
- Además de todo lo anterior, se ha introducido como indicador en la Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad el concepto de felicitaciones, con el objetivo de potenciar los comportamientos meritorios y el refuerzo positivo como recurso para la motivación de la plantilla.





## **b. Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación:**

- Los nuevos modelos de notificaciones que han sido modificados dentro del proyecto Comunicación Clara, han mejorado la comprensibilidad de los mismos para la ciudadanía, lo cual ha redundado de una identificación más rápida y precisa de los datos esenciales del procedimiento sancionador (hecho denunciado, norma infringida, importe de la sanción), al igual que respecto a sus derechos, obligaciones y posibles alternativas procedimentales.
- Se incrementó el número de trabajadores destinados a las peticiones que se realizan por la ciudadanía por canales distintos del estrictamente presencial, optimizándose también los procedimientos de tramitación administrativa de aquellas.

## **c. Subdirección General de Régimen Jurídico y Autorizaciones:**

- Se realizó un refuerzo del servicio de atención presencial para la concesión y renovación de autorizaciones de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mediante la apertura de nuevo puestos de atención, con el fin de reducir las listas de espera.
- Se han realizado reuniones de coordinación con Policía Municipal y Agentes de Movilidad, de cara a reforzar los controles sobre usos indebidos de las autorizaciones de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Se ha continuado con la labor de detección de titulares fallecidos, con el fin de exigir la devolución de las autorizaciones de estacionamiento y proceder a su anulación

## **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.
- 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.

En lo que respecta al servicio del Taxi, se han realizado las siguientes acciones y medidas correctoras:



- Aprobación de la modificación de la Ordenanza Reguladora del Taxi de 28 de noviembre de 2012 mediante la Ordenanza 8/2021, de 1 de junio, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, las sugerencias recibidas a través de SyR, habiéndose recibido observaciones de las diferentes SGTs y de la Asociaciones representativas de titulares de licencia de autotaxi.
- Continuar con las mejoras evolutivas en la aplicación del taxi (TXMAD), entre otras, así como facilitar la implantación de un precio cerrado para el servicio del taxi en viajes precontratados.
- Convocatoria de la subvención Cambia 360 del año 2021 para la promoción del taxi Eco y cero emisiones.

**La Directora General de Gestión y Vigilancia de la Circulación  
Marta Alonso Anchuelo**



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2022 14:48:27  
CSV : 1M41JR5SCRCJT7



1M41JR5SCRCJT7

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021

En el año 2021, 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

- 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 2021, 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 2021 han venido planificando, estableciendo directrices generales y gestionando la prestación de los servicios de recogida y transporte a los centros de tratamiento de los residuos recogidos en la ciudad de Madrid y la limpieza de las vías y 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 totales se aprecia en general una reducción en el número de sugerencias y reclamaciones, así como del número de felicitaciones recibidas en esta unidad gestora, debiendo tenerse en cuenta para valorar estos datos la pandemia originada por el COVID 19 así como los efectos de la borrasca Filomena

Estos datos se relacionan directamente con los planes y acciones puesta en marcha para dar a la ciudadanía el mejor servicio posible con los recursos existentes.

Cuadros resumen atendiendo a Submateria y Categoría:



Información de Firmantes del Documento





INFORME ANUAL POR SUBMATERIA Y CATEGORIA 2021

Submateria	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
VALOR NULO EN ORIGEN -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	5
	4.01 Áreas infantiles	176
	4.02 Áreas de mayores	21
	4.03 Bolardos y horquillas	2
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	1
	4.05 Bancos	1
	4.06 Vallas y barandillas	6
	4.09 Papeleras	1
	4.10 Zona canina	22
	1.04 Limpieza de vías públicas	5
	Covid-19	2
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	1
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terizadas	1
	<b>Total</b>	<b>244</b>
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- -Petición de Información-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	6
	<b>Total</b>	<b>6</b>
	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	12
	4.01 Áreas infantiles	23
	4.02 Áreas de mayores	8
	4.03 Bolardos y horquillas	199
	4.04 Maceteros, jardineras y mesas	15
	4.05 Bancos	195
	4.06 Vallas y barandillas	43
	4.07 Aparca-bicis	10
	4.08 Alunizajes	2
	4.09 Papeleras	23
	4.10 Zona canina	4
	1.04 Limpieza de vías públicas	5
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	5
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	1
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	1
	<b>Total</b>	<b>546</b>
	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	148
	4.05 Bancos	1
	4.09 Papeleras	32
	4.10 Zona canina	1
	1.04 Limpieza de vías públicas	2.055
	2.15 Sistema de carga lateral	32
	Covid-19	20
	Filomena	170
	1.01 Instalación y mantenimiento de papeleras	42
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	56
	1.03 Vaciado de papeleras	7
	1.05 Limpieza de excrementos caninos	48
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terizadas	40
	1.07 Limpieza de pintadas en vía pública y zonas verdes (muros, fachadas...)	90
	1.08 Limpieza de pintadas en elementos especiales (mobiliario, juegos infantiles...)	3
	1.09 Limpieza de túneles/pasos subterráneos/pasos elevados	2
	1.11 Limpieza de nevadas y heladas y salado	70
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	15
	1.16 Limpieza de áreas de mayores	1
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	42
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	517
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	12
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	4
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	11
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	2
	2.06 Recogida de animales muertos	2
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	118
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	3
	2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	1
	2.11 Gestión de puntos limpios móviles	1
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	8
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	26
	<b>Total</b>	<b>3.580</b>
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente- -Petición de Información-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	12
	<b>Total</b>	<b>12</b>
	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	149
	4.01 Áreas infantiles	1
	4.03 Bolardos y horquillas	2
	1.04 Limpieza de vías públicas	68
	2.15 Sistema de carga lateral	10
	Filomena	68
	1.02 Reposición de bolsas para excrementos caninos en papeleras	1
	1.03 Vaciado de papeleras	1
	1.06 Limpieza y/o desbroce de solares y zonas terizadas	1
	1.12 Recogida de elementos abandonados en espacio público	3
	1.18 Limpieza Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	4
	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	8
	2.01 Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	818
	2.02 Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	396
	2.03 Recogida y transporte de residuos de envases y resto	911
	2.04 Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	96
	2.05 Recogida de pilas usadas	4
	2.06 Recogida de animales muertos	24
	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	18
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	128
	2.09 Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	34
	2.10 Gestión de puntos limpios fijos	144
	2.11 Gestión de puntos limpios móviles	88
	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	277
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	243
	<b>Total</b>	<b>3.497</b>
Recogida de residuos -Medio Ambiente- -Petición de Información-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS-	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
	2.08 Contenedores y sacos de RCD	1
	2.10 Gestión de puntos limpios fijos	2
Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	2.12 Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	1
	<b>Total</b>	<b>4</b>
	2.13 Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Ruidos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	1.19 Incidencias en servicio de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	2.07 Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Teléfono 010 -Atención Ciudadana- -Sugerencia y Reclamacion General-	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>7.896</b>



1M41JR5SCRCJT7

Información de Firmantes del Documento

VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2022 14:48:27  
CSV : 1M41JR5SCRCJT7



ESTADISTICA GENERAL							
PETICIONES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021							
Tipo de Procedimiento	Estado	TERMINADO					TOTAL
	Subestado	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
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencias	479	710	19	1	1.209	1.209
	Reclamación	4.940	6.603	283	3	11.829	11.829
	Felicitación	8	253	3	0	264	264
	<b>Total</b>	<b>5.427</b>	<b>7.566</b>	<b>305</b>	<b>4</b>	<b>13.302</b>	<b>13.302</b>
Petición de Información	Petición Información	0	20	0	0	20	20
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>		<b>5.427</b>	<b>7.586</b>	<b>305</b>	<b>4</b>	<b>13.322</b>	<b>13.322</b>

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS S.G. RESIDUOS durante el año 2021.

En aspectos relativos a la contenerización, recogida y transporte de residuos, los motivos por los que se han recibido Sugerencias y Reclamaciones en el año 2021 han sido las siguientes (submateria "Recogida de residuos", del bloque de análisis "Recogida y tratamiento de residuos"):

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	Nº SyRes
2.01	Instalación y mantenimiento de cubos y contenedores envases y resto (amarillo, naranja)	830
2.02	Instalación y mantenimiento de contenedores papel-cartón y vidrio	399
2.03	Recogida y transporte de residuos de envases y resto	923
2.04	Recogida y transporte de papel-cartón y vidrio	98
2.05	Recogida de pilas usadas	4
2.06	Recogida de animales muertos	26
2.08	Contenedores y sacos de RCD	132







2.09	Retirada de contenedores de ropa no autorizados en la vía pública	35
2.10	Gestión de puntos limpios fijos	146
2.11	Gestión de puntos limpios móviles	89
2.12	Recogida de residuos Vigilancia del cumplimiento de la Ordenanza / Servicio Municipal inspección	286
2.13	Incidencias en servicio de empresas de Recogida de residuos (maquinaria, personal...)	270
2.15	Sistema de carga lateral	42
TOTAL		3.280

### PROBLEMÁTICAS E INCIDENCIAS AÑO 2021

El servicio de contenerización, recogida y transporte de residuos está diseñado para poder evacuar de la ciudad diariamente más de 3.000 toneladas de residuos procedentes del ámbito doméstico y comercial, de tal forma que dichos residuos deben separarse en cinco fracciones básicas (orgánica, envases, papel-cartón, vidrio y resto no reciclable). Para retirar diariamente esa cantidad de residuos de la ciudad se movilizan cerca de 500 equipos recolectores, repartidos en los tres turnos de trabajo, que se encargan de vaciar el parque de cubos y contenedores instalados al efecto, de cerca de 300.000 unidades. Además la ciudad dispone de 16 puntos limpios fijos, 351 ubicaciones semanales de puntos limpios móviles y 70 puntos limpios de proximidad.

Todos estos medios que prestan servicio diariamente en la ciudad (363 días al año), suponen incidencias sobre la ciudad y sus habitantes, lo que origina SyR relacionadas con dichos servicios.

Del análisis del cuadro anterior, del total de SyR recibidos la mayor parte están referidos a:

- Contenedores para el depósito de residuos: 1.771
- Recogida y transporte de residuos: 1.321
- Contenedores y sacos RCD: 132
- Gestión de puntos limpios: 235
- Vigilancia y cumplimiento ordenanza municipal de gestión de residuos: 270

Es decir, la mayor parte de las SyR están relacionadas con aspectos puntuales de los servicios prestados. No obstante lo anterior, todas las incidencias llegadas de solicitudes

6

#### Información de Firmantes del Documento



de instalación de nuevas unidades, reparación o reposición de las mismas, se han tramitado a través del sistema AVISA, al considerarse que se trata de solicitudes de servicio originadas por variaciones, desgaste o deterioro de los elementos instalados, propios de su uso normal, y que no corresponden a reclamaciones o sugerencias propiamente dichas.

La mayor parte de la reclamaciones relativas a contenedores para el depósito de residuos están relacionadas con las ubicaciones que tienen en vía pública, no estando conformes los usuarios con las mismas, solicitando su desplazamiento de los lugares originales.

En lo relativo a recogida y transporte de residuos, hay una gran parte de SyR relacionadas con los efectos que la borrasca Filomena dejó sobre la ciudad en enero de 2021, ya que en el caso del servicio de recogida de residuos se tuvo que suspender el mismo durante varios días al no poder transitar por las vías públicas ni poder acceder los camiones recolectores a los puntos de recogida de residuos, lo que provocó una acumulación de residuos en las calles.

La situación no retornó a la normalidad hasta pasados varios días desde la borrasca, con las consiguientes quejas por parte de los usuarios.

Otra parte importante de las SyR recibidas relativas a recogida y transporte de residuos corresponde a quejas por ruido ocasionado por los servicios municipales, sobre todo en época estival en las zonas de la ciudad en las que se presta el servicio en turno de noche, así como por incumplimiento de las normas de circulación de los vehículos del servicio, y por maniobras indebidas.

Y otra parte importante está relacionada con el no retorno a su lugar de origen de los cubos normalizados individuales en los que las comunidades de vecinos o comercios depositan sus residuos, quedando desplazados de dichos puntos una vez vaciados por los servicios municipales.

Las SyR relativas a la gestión de puntos limpios, tanto fijos como móviles, están relacionadas mayoritariamente con las limitaciones de residuos que pueden depositarse en ellos, así como por la atención recibida por parte de los trabajadores de las instalaciones.

Por último las SyR relacionadas con la vigilancia y cumplimiento de la ordenanza están motivadas en su mayor parte por actuaciones indebidas en la gestión de residuos por terceras personas, solicitando inspecciones y acciones para que sean corregidas.

A la vista de estas incidencias transmitidas por la ciudadanía a lo largo de 2021, es necesario enmarcar las mismas en el ámbito de los servicios prestados, para apreciar de forma objetiva la magnitud y el alcance de las mismas.

El servicio de recogida de residuos se presta diariamente en toda la ciudad, a excepción de los días de Navidad y Año Nuevo (y las noches anteriores, lógicamente), lo que implica el vaciado diario de más de 250.000 recipientes -en cómputo anual más de 90 millones

1M41JR5SCRCJT7

Información de Firmantes del Documento



VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2022 14:48:27  
CSV : 1M41JR5SCRCJT7



de vaciados-, la puesta en funcionamiento de casi 500 equipos de recogida diarios -en cómputo anual más de 180.000 servicios prestados- y más de 100.000 actuaciones anuales de reparación y mantenimiento de contenedores de residuos.

Por ello, si bien el número de SyR puede considerarse elevado en términos absolutos (3.280 SyR en 2021), si los encuadramos en el ámbito de los servicios prestados adquieren una dimensión más acertada, aportando una información que nos orienta sobre la calidad de los servicios que se dan al ciudadano.

En ese sentido pueden obtenerse unos indicadores interesantes, como son los siguientes:

Naturaleza SyR	Nº	Nº recipientes instalados	Nº habitantes atendidos	SyR / Recipientes	SyR / habitante
Contenedores residuos	1.771	300.000	3.275.000	0,006	0,0005

Naturaleza SyR	Nº	Nº toneladas recogidas	Nº habitantes atendidos	SyR / toneladas	SyR / habitante
Recogida residuos	1.321	1.150.000	3.275.000	0,001	0,0004

No obstante lo anterior, y siendo consciente esta Dirección General de que indudablemente existe campo de mejora en los servicios prestados a la ciudadanía de Madrid, con el objetivo de lograr un servicio de muy alta calidad, se disponen de instrumentos, mecanismos e iniciativas conducentes a alcanzar ese objetivo, y que se detallan a continuación.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS en la S.G. RESIDUOS.

En 2021 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones encaminadas a atender y resolver las SyR, así como corregir las anomalías que las pueden originar:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de recogida de residuos de cara al usuario, mediante los servicios de inspección municipales, los cuales también actúan sobre las medidas de cumplimiento de las condiciones de gestión de residuos que aparecen en la vigente Ordenanza Municipal de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos.
- De igual forma la inspección actúa de forma continua sobre las anomalías del servicio señaladas anteriormente (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas...) que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.
- Campañas informativas para la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo (con acciones en medios, remisión de cartas a viviendas, acciones en colegios y dependencias municipales...).



- Finalización de la adecuación y mejora estética de los puntos limpios fijos de la ciudad, que permiten prestar un mejor servicio al ciudadano, facilitando su utilización de forma considerable, así como la implantación de 20 nuevos puntos limpios de proximidad.
- Se han iniciado las campañas de concienciación e información a los usuarios empleando imágenes comunes con el resto de servicios de ésta Dirección General, y de más fácil comprensión a la ciudadanía.
- Se ha incrementado la implantación de elementos prefabricados en vía pública que garantizan la accesibilidad universal a los contenedores de residuos

De cara al presente año 2022, y para sucesivos, se plantean actuaciones de gran envergadura en el ámbito de la recogida de residuos en la ciudad de Madrid, todo ello enmarcado en un nuevo servicio de contenerización, recogida y transporte de residuos que comenzará a operar previsiblemente a partir de finales del presente año.

Las actuaciones señaladas son las siguientes:

- Mejora en la adecuación del servicio de recogida a las fracciones de residuos, con la meta de cumplir con los objetivos de recogida selectiva de residuos municipales señalados en el artículo 1.12.C de la Directiva 2018/851 que modifica a la Directiva 2008/98/CE sobre Residuos (pendientes de trasposición a la legislación española en una nueva Ley de Residuos que sustituya a la vigente Ley 22/2011 de Residuos y Suelos Contaminados, que ya se encuentra en fase de tramitación), expresados en porcentajes de recogida selectiva sobre la totalidad de los residuos municipales recogidos, con hitos progresivos a cumplir para los próximos años.
- Mejora del sistema de contenedores para la recogida de residuos en la ciudad, procurando mejorar la accesibilidad, un más fácil uso por la ciudadanía, a la vez que se reduce su impacto en la ciudad.
- Nuevos planteamientos en la calidad prestada de los servicios, atendiendo a problemas específicos y concretos de la ciudad, según las zonas y actividad que en ellas se desarrolle.
- Incorporación de nuevas tecnologías que permitan optimizar los servicios prestados, y que reviertan en unos servicios más eficientes.
- Ampliación de servicios demandados por la ciudadanía, como es la recogida de ropa usada.



### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021 en la S. G. RESIDUOS

Las acciones y medidas correctoras ejecutadas en el año 2021 son de difícil evaluación, dada la notable incidencia que ya supuso en el año 2020, y que ha continuado en 2021, para los servicios de recogida de residuos, la aparición y permanencia de la pandemia originada por el COVID-19, ya que se ha producido un importante descenso en la cantidad de residuos generados en la ciudad, no habiéndose alcanzado todavía la situación anterior a la pandemia, en lo relativo a generación de residuos en la ciudad.

Ello ha provocado un continuo ajuste de los servicios que se prestan, para adecuarlos a la situación generada en la ciudad de Madrid por los efectos de la pandemia. Además de lo anterior, cabe señalar que en el año 2020 se finalizó la implantación de la recogida selectiva de materia orgánica en toda la ciudad, lo que ha originado un incremento de servicios y medios respecto a la situación anterior, lo que indudablemente ha hecho variar también la situación de la SyR.

Por ello, la distorsión que han supuesto estos aspectos no permite efectuar una evaluación homogénea del resultado de las medidas correctoras que se han venido adoptando, incluso éstas se han visto afectadas en la medida en que no se han podido desarrollar en toda su amplitud.

Ejemplo de ello y en materia tanto de recogida de residuos como de limpieza de los espacios públicos y equipamientos urbanos, son las que se ejecutan a través de los servicios municipales de inspección, que se han visto reducidos considerablemente por los condicionantes de trabajo de estos, que no permiten desarrollar una actividad normal como antes de la pandemia.

No obstante lo anterior, y basados en datos objetivos, se aprecia que en el ámbito de la recogida selectiva de residuos en la ciudad, los porcentajes de separación se van incrementado paulatinamente, por lo que la acción de las campañas divulgativas y del personal de inspección, aunque mermada, surten efectos positivos, y se mantiene una senda de incremento que se ha iniciado en años anteriores:



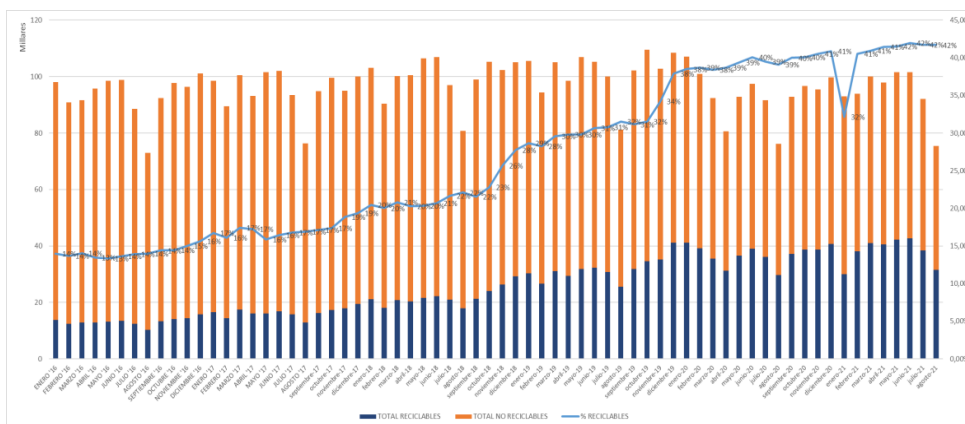
#### Información de Firmantes del Documento



VICTOR MANUEL SARABIA HERRERO - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 02/03/2022 14:48:27  
CSV : 1M41JR5SCRCJT7





#### 4. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS en la S.G. LIMPIEZA durante el año 2021.

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 2021, efectuó un elevado número de actuaciones de limpieza que supusieron los siguientes datos de las prestaciones más singulares:

- Kg de Recogida de muebles 4.208.473
- Nº avisos Recogida muebles: 132.621
- Kg de Recogida de residuos viarios 98.644.022
- Nº de Servicios de Barrido Manual 197.979
- Nº de Servicios de Barrido Mecánico 6.362
- Nº de Servicios de Barrido Mixto 14.809



• N° de Servicios de Baldeo Mixto	53.028
• N° de Servicios de Baldeo Mecánico	12.157
• N° de Servicios de pintadas	42.994
• Ud de bolsas caninas repuestas	96.819.675

Así como el año anterior, 2020, se vio enormemente afectado por los cambios originados en el Servicio de Limpieza por la pandemia de la COVID-19, en el año 2021 esta situación se ha ido normalizando en lo que a este Servicio se refiere y no ha tenido prácticamente influencia en la presentación de sugerencias y reclamaciones.

No obstante, la excepcional situación ocasionada en la Ciudad de Madrid durante los primeros días de enero por la tormenta FILOMENA ha supuesto una de las materias principales de presentación de sugerencias y reclamaciones, como se analiza a continuación.

A continuación se relacionan las causas que han determinado la presentación de SyR relativas al Servicio de limpieza viaria en el sistema municipal:

El total de SyR recibidas en el año 2021 relacionadas con la limpieza urbana y equipamientos ha sido de 3.580 destacando las relacionadas con las siguientes actividades referentes en concreto a la Limpieza:

Limpieza de vías públicas	2.053
Incidencias de empresas de Limpieza (maquinaria, personal...)	517
Filomena	170
Limpieza de nevadas y heladas y salado	70
Limpieza de pintadas en vía pública (muros, fachadas...)	90
Recogida de muebles y enseres a petición del ciudadano	118
Reposición bolsas excrementos caninos en papeleras	56

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones vienen 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 así como a la especial proyección pública de este servicio, se considera un número relativamente bajo. En un análisis más detallado se comprueba que en ocasiones las SyR generales se podrían haber catalogado en algunas de las actividades más concretas citadas a continuación:

Este año se aprecia la existencia de un volumen destacado debido a la situación generada por el temporal de nieve y frío denominada Filomena, acontecido durante la segunda semana de enero, lo que supuso la necesidad de retirada de nieve y hielo en la vía pública, con un total de 240 SyR por estos motivos. Como se ha comentado, algunas de las catalogadas como limpieza general se constata posteriormente que en realidad se debían



a la tormenta Filomena. Estas SYR son debidas exclusivamente a la situación de excepcionalidad que supuso esta tormenta, justificándose por tanto incremento.

Es de reseñar el bajo número de SyR recibidas con relación a la prestación de recogida de muebles a petición del ciudadano, 118 frente a 132.621 avisos para recogida de muebles recibidos. Del mismo modo, existen 56 SyR relativas a reposición de bolsas de excrementos caninos en papeleras, número muy bajo si tenemos en cuenta que existen más de 6.100 papeleras con expendedores de bolsas y que se han repuesto 96.819.675 de bolsas durante 2021. 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, además el cambio en las horas a las que se produce la reposición genera cierta incertidumbre en el ciudadano que es canalizada a través de SyR. El bajo número de SYR en estas prestaciones citadas establecen la excelencia en ambos servicios.

Por último, entre las actividades destacadas por el número de SyR, podemos analizar las relativas a las empresas (maquinaria y personal) que han sido de 517. Este número se ha incrementado ligeramente respecto al año anterior siendo debido, en gran parte, a la puesta en marcha del citado nuevo contrato de Servicio de Limpieza Vía que entró en vigor el 1 de noviembre de 2021. Puesto que este nuevo contrato ha incrementado sustancialmente el número de operarios y máquinas de limpieza en calle (hasta un 16% más de máquinas) ha sido este incremento el que ha suscitado, al principio del contrato, más molestias o quejas en el ciudadano, pese a que esto va a redundar, 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 y las prestaciones se estabilicen en planificación y ejecución a lo largo del tiempo, una vez superado el periodo de arranque del contrato.

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.

**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, papeleras, bolardos, vallas, mesas, etc así como de las instalaciones de áreas infantiles, de mayores y deportivas que se encuentran situadas en el viario y 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 previsión de nuevas instalaciones es importante.

El servicio de equipamientos urbanos mantiene y conserva todo el mobiliario siendo los valores más representativos los siguientes:

BANCOS	<b>64.217</b>
BOLARDOS	<b>199.640</b>
HORQUILLAS	<b>58.778</b>
VALLAS	<b>29.283</b>
MESAS	<b>2.466</b>
APARCABICIS (soportes)	<b>5.266</b>

Con respecto a las áreas de equipamientos la distribución por distritos es la siguiente tabla:

DISTRITO	ÁREAS				JUEGOS					
	INFANTIL		MAYORES		DEPORTIVAS		CANINAS		TOTALES	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
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>

Durante el año 2021 el servicio de equipamientos urbanos se ha visto notablemente afectado por los efectos de la pandemia generada por el COVID-19 y que de forma notable supuso unos cambios radicales durante varios meses del año. De tal forma que no solo se modificaron los servicios en la vía pública introduciendo las labores de desinfección y otros servicios adicionales como una mayor actuación en zonas de áreas de equipamientos, etc. sino que se suspendió de forma temporal su uso estando prohibido el acceso a las áreas y precintadas todas ellas o en función de las áreas básicas de salud con confinamiento.





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 2021 relacionadas con los equipamientos urbanos ha sido de 790, destacando las relacionadas con las siguientes actividades:

- |                         |     |
|-------------------------|-----|
| • Áreas infantiles      | 244 |
| • Bolardos y horquillas | 203 |
| • Bancos                | 197 |

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 en la S.G. LIMPIEZA** ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

La medida principal que se adoptó en la DG de Servicios de Limpieza y Residuos en relación a la limpieza viaria en el año 2021 fue principalmente el inicio de un nuevo contrato de limpieza viaria en la ciudad (fecha inicio 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 nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria.
- Adecuación de las frecuencias de limpieza viaria a las necesidades reales de cada zona de la ciudad, realizando estudios de “demanda” y adecuación de los servicios a los resultados obtenidos.

De cara al 2022 se prevén las siguientes actuaciones:

- Ejecución del nuevo contrato, incluyendo la implementación de los medios materiales e innovaciones contempladas en los contratos a lo largo del año completo, incluyendo las mejoras previstas antes citadas.



- Acciones formativas a todo el personal implicado en el nuevo contrato, para el correcto desarrollo del mismo. Se hará 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.
- Realización de campañas informativas y de sensibilización sobre separación de residuos y limpieza del espacio público, tanto para la ciudadanía general como para colectivos específicos, con especial atención en las acciones de comunicación directa.
- Inspección, atención e información sobre el sistema de equipamientos urbanos de cara al usuario, mediante los servicios de inspección municipales, para establecer un procedimiento de actuación por áreas delimitadas que permitan detectar carencias y actuar de forma preventiva.
- De igual forma la inspección actúa de forma continua sobre las anomalías del servicio y calidad en la ejecución de las prestaciones de mantenimiento como son las actuaciones de conservación preventiva y conservación correctiva verificando el cumplimiento de las programaciones y plazos, que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.

De cara al año 2022 en relación con los equipamientos se prevén las siguientes actuaciones:

- Inicio de un nuevo contrato de mantenimiento y conservación del mobiliario y de las áreas de equipamientos en 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 frecuencias de actuación preestablecidas
  - Renovación y mejora de todas las papeleras de las zonas verdes estableciendo una uniformidad con el resto de la ciudad.
  - 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.
  - Unificación de las petición de nuevo mobiliario por medio de la aplicación SIC-MINT donde de forma específica existe el apartado de petición de nueva instalación.
  - 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 en la S.G. LIMPIEZA de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021



Respecto a la evaluación de las medidas tomadas desde la DG de Servicios de Limpieza y Residuos citadas en el punto anterior (el inicio de un nuevo contrato de limpieza viaria) se hace constar que no es posible a fecha actual evaluar los resultados de forma representativa, ya que sólo se ha ejecutado el nuevo contrato durante 2 meses del año 2021 al iniciarse el 1 de noviembre.

La puesta en marcha de la totalidad de la nueva maquinaria y de los nuevos cantones de limpieza, con las mejoras adicionales que conllevarán en la prestación del servicio, así como la existencia de unos medios mínimos y frecuencias de actuación preestablecidas y adecuadas a las necesidades reales de cada zona de la ciudad, hace que, en el medio plazo, se puedan evaluar los resultados de estas medidas.

En el año 2021 se realizaron también campañas informativas y de sensibilización para incentivar la concienciación y colaboración ciudadana en el cuidado de la ciudad y el conocimiento de los servicios municipales de limpieza viaria (“Campaña Sencillo entre todos 2021” y “Campaña de difusión de los nuevos servicios de limpieza”).

También campañas específicas para concienciación de determinados colectivos, como son los responsables de comercios, terrazas y veladores, o problemáticos relacionados con residuos abandonados en calle.

Se ha demostrado a lo largo de los años la eficacia de estas campañas regulares en la concienciación de la ciudadanía.

En cuanto a las acciones y medidas correctoras ejecutadas en el año 2021 en relación al mobiliario y áreas de equipamiento son de difícil evaluación, dado el escaso periodo de tiempo que vienen llevándose a cabo ya que los nuevos contratos se adjudicaron en noviembre del 2021 (2 de los 6 lotes de mobiliario aún no han podido ser iniciados) con lo que los resultados no podrán evaluarse a corto plazo.

No obstante se ha producido una notable reducción en la sugerencias y reclamaciones recibidas lo cual es un indicativo de que las demandas realizadas por la ciudadanía están siendo atendidas convenientemente, ya que la gran mayoría de ellas son solicitudes de nuevos elementos o de sustitución de los existentes que gracias a los contratos de suministro llevados a cabo están pudiendo ser atendidas convenientemente.

*Firmado electrónicamente*  
EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS  
DE LIMPIEZA Y RESIDUOS  
Victor Manuel Sarabia Herrero



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
AMBIENTAL

---

Información de Firmantes del Documento

JOSE AMADOR FERNANDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
AMBIENTAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2022 17:55:58

CSV : 1MHVLQ217VHVND37



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, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DISCIPLINA AMBIENTAL:

Las SYR recibidas en esta Subdirección General se han referido a la obtención de información sobre actuaciones realizadas en el control del ruido y la contaminación y a la facilitación de trámites de los procedimientos, que se han resuelto en paralelo, por lo que, en su mayoría, son impropriadamente calificables como reclamaciones. Su escaso número (8 en 2021, una de ellas una felicitación por la atención prestada) hacen improcedente su análisis puesto que los ciudadanos utilizan otros canales más adecuados para resolver las cuestiones relativas a los procedimientos.

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO:

La mayoría de las SYR recibidas en esta Subdirección General tienen 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.

También puede destacarse la solicitud de datos e información relacionada con las emisiones y el cambio climático en la ciudad de Madrid.

### 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 Central**.
- **Madrid 360**.
- **SER** en el bloque de análisis de Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial.
- **Señalización de Tráfico**, en el bloque de análisis Tráfico y circulación.

Para actualizar la denominación de las submaterias se sugiere la actualización del nombre de Madrid Central por el de Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBEDEP) Distrito Centro y la creación de otra submateria para la 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**

Se constata un aumento de reclamaciones respecto de las formuladas en el ejercicio precedente de un porcentaje aproximado del 35%, debido a los actos vandálicos que se han realizado a lo largo del año 2021 en este servicio. No obstante, la mayoría se ha recategorizado y gestionado como Avisos Madrid, al ser incidencias en las que se solicitan actuaciones de reposición y mantenimiento de bicicletas, devoluciones de saldo por anclajes incorrectos, etcétera. Por tanto, en lo que respecta únicamente a las SYR de esta submateria, se han tramitado durante el 2021 un 26% menos.



Las SyR formuladas en 2021 versaron sobre las siguientes temáticas:

- Petición de nuevas estaciones, incidencias con importes y saldos, estado de los tótems y de las estaciones y, en una mayor medida, sobre el estado de las bicicletas y la falta de las mismas.

### **Madrid Central y Madrid 360**

Las causas principales de la presentación de SyR en estas submaterias han guardado relación con la tramitación de permisos de acceso e invitaciones, en concreto con quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a Madrid Central o a las nuevas Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección. A ellas se sumaron las quejas que manifiestan desacuerdo con aspectos concretos de la normativa y las relacionadas con incidencias verificadas en los permisos de acceso que otorgan los parkings de uso público o privado de la ZBEDEP Distrito Centro.

Este año hay que tener en cuenta que existe una bajada considerable, de más del 50%, de reclamaciones debido, entre otras razones, a la suspensión de la Zona de Bajas Emisiones de Madrid Central mediante el auto de fecha 29 de abril de 2021, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo (Rec. 5257/2020), por el que se inadmitió el recurso de casación interpuesto frente a la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid nº446/2020, de fecha 27 de julio. No obstante, ello también ha ocasionado reclamaciones de ciudadanos que solicitaban que volviera a funcionar Madrid Central debido a la contaminación y la falta de estacionamiento.

A partir de diciembre, debido a las nuevas modalidades y cambios implantados 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, se puede comprobar que empiezan a subir las reclamaciones y consultas respecto a los meses anteriores, tanto de ciudadanos residentes como de establecimientos, comercios y empresas de servicios.

Además, las SyR han sido uno de los canales de comunicación de incidencias relativas a las nuevas 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 2021 se ha consolidado una tendencia descendente en el número de SYR, con un descenso aproximado de un 17% de las formuladas por la ciudadanía en esta submateria con respecto al año 2020.

Este año cabe destacar las reclamaciones recogidas a primeros de año debido al temporal de Filomena que ocasionó un tiempo de inactividad evidente y la posterior solicitud de devolución parcial de la tasa por parte de comerciales y residentes, sobre el tiempo que no se pudo utilizar el Servicio.

Por otra parte, sigue constante el número de reclamaciones de los ciudadanos por la falta de espacio en la vía pública para estacionar, debido principalmente a la ampliación en el tiempo

#### Información de Firmantes del Documento





de las terrazas de la hostelería instaladas en banda de estacionamiento con motivo de la pandemia, así como por ocupaciones temporales.

Asimismo, el 10 de junio, existió una incidencia puntual en la conexión con los parquímetros que ocasionó reclamaciones de ciudadanos.

El resto de las temáticas generales fueron: renovaciones de autorizaciones, solicitudes de anulación de denuncias e incidencias en parquímetros o aplicaciones de pago por móvil, quejas sobre la actuación del personal controlador y solicitudes de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.

Finalmente, cabe reseñar las felicitaciones recibidas por la labor del personal tanto en teletrabajo como presencial de la Oficina del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad de este.

### **Señalización de Tráfico**

En esta submateria se ha registrado un aumento aproximado de un 10% en el número de SyR formuladas en 2021 respecto de las presentadas en el ejercicio precedente.

Como se ha indicado anteriormente, 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 limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISO.

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.

### **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD:**

#### **Servicio de Calidad del Aire:**

Durante el año 2021 se han recibido 32 SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone un 56% menos que en 2020 y un 91% menos que en 2019. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se ha producido en los dos últimos años, provocada, en parte, por el impacto socioeconómico debido a la pandemia de la COVID 19.



En 2021 se ha activado en dos ocasiones (enero y diciembre), el Escenario 1 del Protocolo de actuación por contaminación de dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>), que implicó exclusivamente medidas de información a la población y la limitación de velocidad a 70 km/h en M30 y accesos a la ciudad.

En líneas generales los contenidos de las SyR se pueden resumir en:

- Solicitudes de aplicación de más medidas para mejorar la calidad del aire y más información sobre la contaminación y su efecto en la salud. Especial preocupación por los niveles de exposición en entornos escolares.
- Quejas relacionadas con la activación del Protocolo por contaminación de dióxido de nitrógeno (NO<sub>2</sub>): requiriendo más información antes de su activación y quejas por el retraso en la recepción de los mensajes SMS.
- Sugerencias y reclamaciones sobre la información mostrada en la Web municipal (índice de calidad del aire) y en Twitter.
- Solicitud de información y quejas por la nueva ZBEDEP de Plaza Elíptica.
- Quejas sobre la falta de datos de la estación de la red de vigilancia ubicada en la Plaza España (por las obras en la citada Plaza) y por averías y pintadas que se producen en las estaciones.
- Solicitud de campañas de medición en distintas zonas de la ciudad: San Blas-Canillejas, Carabanchel y Ensanche de Vallecas.

#### Departamento de Educación Ambiental:

En el año 2021 se han recibido 16 solicitudes, siendo un número menor a las presentadas en años anteriores.

La ciudadanía valora muy positivamente la existencia de campañas de educación ambiental y programas dirigidos a la educación y concienciación (talleres, actividades, programas, etc.).

A lo largo del 2021 se han seguido realizando actividades en los centros educativos a través del programa de "Educar hoy por un Madrid más sostenible", adaptándose a las medidas y normativas de Covid'19.

El programa Educar consta de tres módulos (movilidad, espacio público e intervenciones urbanas en el entorno escolar, y el de consumo y recursos naturales).

En este año se han incorporado nuevos colegios a la Red de Huertos Ecológicos Escolares: <https://diario.madrid.es/huertosescolares/>, y también se ha incrementado el número de huertos comunitarios en el 2021, actualizando los datos en el blog de huertos comunitarios: <https://diario.madrid.es/huertos>

#### Información de Firmantes del Documento



La campaña de sensibilización sobre alimentación sostenible y cambio climático, en el marco del Proyecto Europeo Food Wave (y en web municipal) [www.madrid.es/foodwave](http://www.madrid.es/foodwave) ) está teniendo buena acogida entre el público al que va dirigido y generando muchas interacciones por parte de los jóvenes.

El programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" se ha venido desarrollando de igual forma que otros años, pero tanto el número de actividades que se han programado, como los aforos de ciudadanos que han asistido a las Jornadas, Cursos, Talleres, Itinerarios Guiados, etc., han sido reducidos según las medidas y normativas derivadas del Covid19.

### **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 este Departamento se han recibido en el año 2021, un total de **269** SyR. 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 este último caso hay que reseñar que, la mayoría de las reclamaciones, están relacionadas con un evento en concreto, el Madbeach, en el distrito de Moncloa- Aravaca, correspondiéndole 81 de las 175 reclamaciones recibidas por eventos en la ciudad de Madrid, es decir, el 46%.

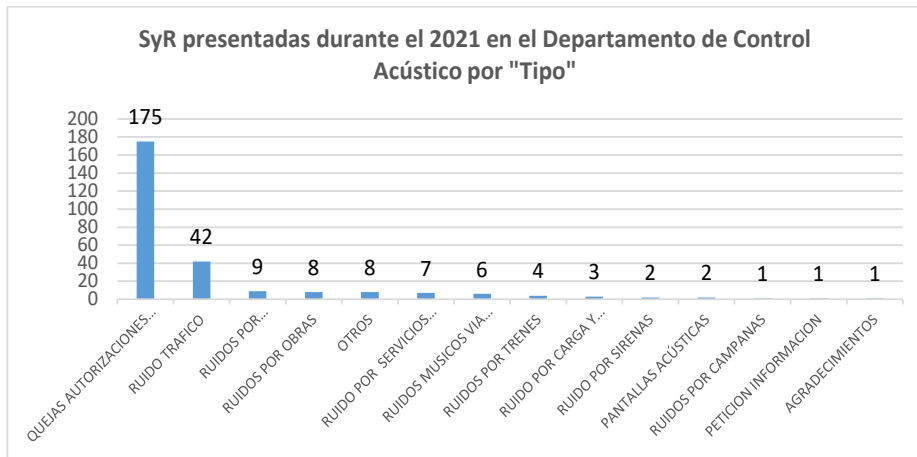
Se ha analizado la repercusión de este evento sobre el total de SyR y, sin tener en cuenta el mismo, las quejas por Eventos en la Vía Pública siguen siendo el principal motivo de reclamación por ruido.

En segundo lugar por tipo se encuentra el ruido de tráfico, que disminuye respecto al año 2020, pasando de 50 a 42 SyR.



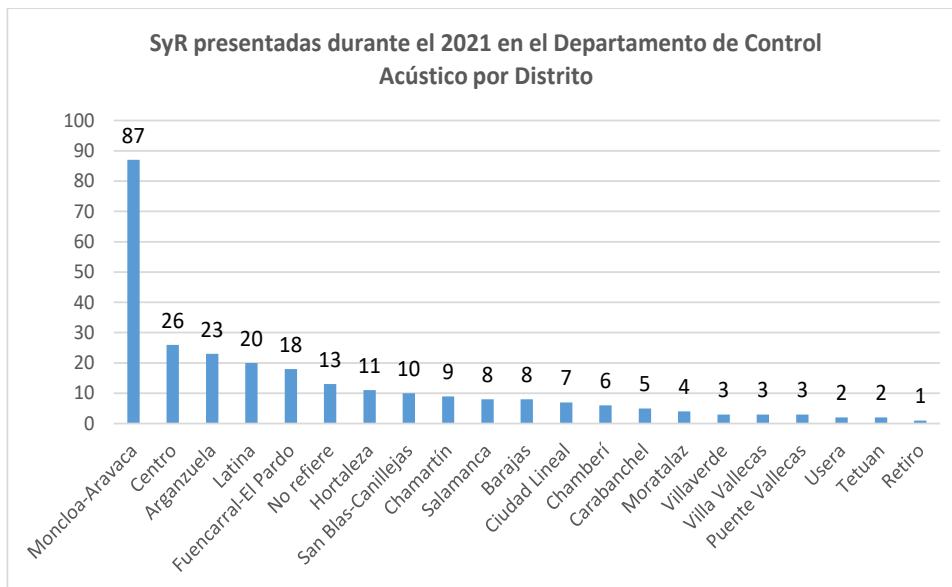
#### Información de Firmantes del Documento





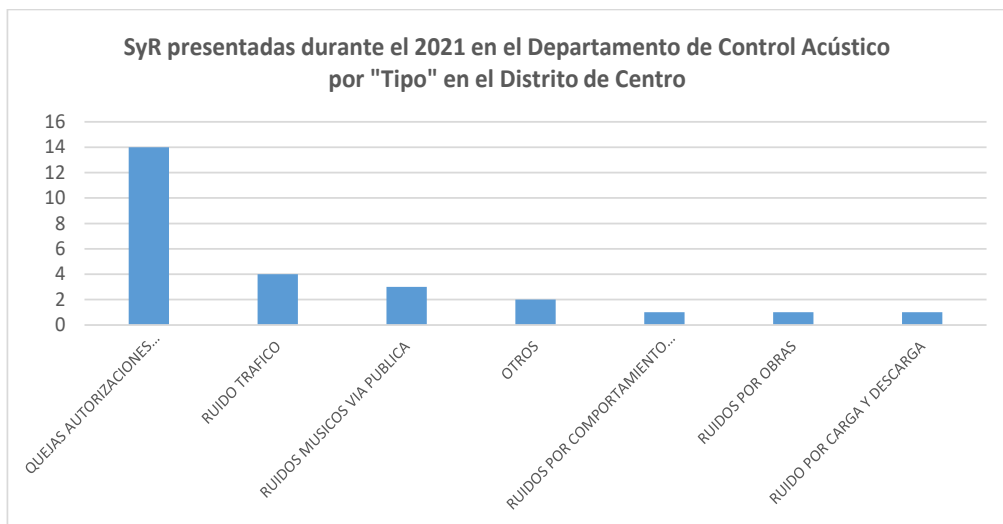
Si analizamos por distrito y de acuerdo con la gráfica anterior, es Moncloa-Aravaca el distrito con más número de SyR. Un total de 87 de las cuales 81 corresponden con el evento Madbeach.

El segundo distrito con mayor número de SyR es Centro.



Información de Firmantes del Documento



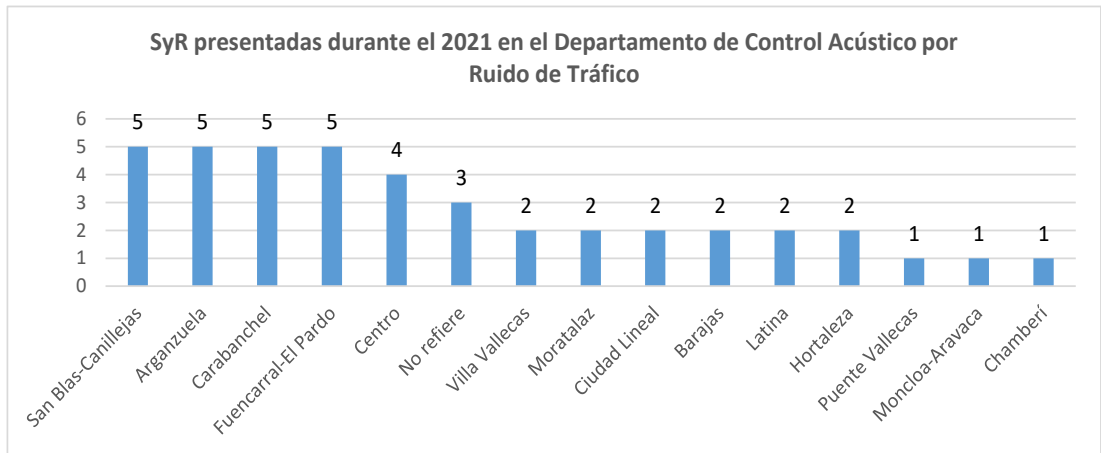


En el distrito de Centro, el segundo distrito con mayor número de SyR , 26, se repite el patrón de ser más numerosas las molestias por la autorización de eventos en vía pública. Una vez analizadas las mismas se puede indicar que no hay un evento que recabó la mayor parte de las SyR, como en Moncloa-Aravaca. Centro es un distrito peculiar por su diversidad de actividades y eventos, que hace que sea singular en este aspecto con respecto a los demás.

Por último, analizamos las SyR presentadas por ruido de tráfico, siendo por tipología las segundas más numerosas. Se observa que hay SyR generalizadas en varios de los distritos de Madrid, en 14 de los 21, siendo el ruido por tráfico un problema global como se ha comprobado.

Información de Firmantes del Documento





### Servicio de Inspección:

En este Servicio se han recibido un total de 206 solicitudes relacionadas, en su mayoría, con el cumplimiento de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica (ruidos, calor y vibraciones), de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente y Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad (OCAS) y, en alguna ocasión, con otras combinaciones de las referidas ordenanzas.

Se han recibido también algunos SYR relacionados con la contaminación lumínica, si bien se engloban en el epígrafe otros.

Tipo Reclamacion	Número de consultas SyR
Ruidos	158
Otros	25
Gases	7
Olores	7
Ruidos / gases	3
Ruidos / olores	3
Ruidos / vibraciones	2
Radiaciones	1



Foco emisor	Número de consultas SyR
Propio de la actividad	44
Otros	43
Obras	31
Sistema de climatización	17
Equipos de reproducción audiovisual	16
No determinado	11
Terraza de veladores	8
Chimenea	5
Música en interiores	5
Carga y descarga	4
Extractor	3
Ladridos de perro	3
Cámara frigorífica	2
Fiesta en vivienda	2
Música en vía pública	2
Petardos	2
Puerta de garaje u otras	2
Calderas / calentadores	1
Cierres	1
Cocina	1
Grupos electrógenos / generadores	1
Megafonía en exterior de locales	1
Torres de refrigeración	1

La mayoría de los SYR recibidos no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, son denuncias a terceros, particulares o actividades, por molestias de ruido o por emisiones de humos gases y olores. En este caso, se contesta informando del cauce adecuado para presentar la denuncia y solicitar una inspección.

El único análisis de mejora, por tanto, es el seguimiento de la denuncia, el compromiso de girar inspección cuando se reciba y la actuación en caso de constatarse incumplimientos, iniciando el correspondiente expediente corrector o sancionador, según proceda.

Se considera, asimismo, como posibilidades de mejora la revisión de la aplicación informática Platea, con el fin de que sea de uso más sencillo y de mayor agilidad, y la revisión en el procedimiento de asignación de los SYR para que no se demore la respuesta.

## Información de Firmantes del Documento



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

### **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO**

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.

### **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD:**

#### **MEDIDAS Y ACCIONES EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2021:**

En el ámbito de competencia 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 las incidencias relativas al Servicio de BiciMAD se da inmediato traslado a EMT Madrid, gestora del servicio, para su resolución; sin perjuicio de ello, cuando es necesario se derivan a Avisos Madrid.

Asimismo, se han instalado cámaras de vigilancia para evitar los actos vandálicos de los que ha sido objeto este servicio en el 2021.

- Respecto al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), es constante la exigencia a las empresas contratistas para que realice 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.
- 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 ZBEDEP “Distrito Centro” y “Plaza Elíptica”, la colaboración de personal de EMT, así como la revisión, agilización y automatización de procesos, son medidas con las que se pretende ahondar en una reducción del número de quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios.

#### Información de Firmantes del Documento





- 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 una 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 las aplicaciones informáticas de gestión y se ha llevado a cabo un estricto seguimiento de la gestión de los parkings de la Zona de Bajas Emisiones de Madrid Central (ahora ZBEDEP DC), que ha dado lugar, en el mismo sentido, a un descenso en las incidencias comunicadas por parte de sus usuarios.

### MEDIDAS PLANIFICADAS PARA EL AÑO 2022:

El Ayuntamiento de Madrid ha adoptado algunas medidas para llevar a cabo las previsiones de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360 en materia de movilidad, como la puesta en marcha de la tarifa dinámica del SER en función de la contaminación o la creación de una nueva tipología de plazas del SER como son las de Alta Rotación.

En los próximos meses el Ayuntamiento de Madrid realizará la ampliación del SER en algunos barrios del Distrito de Latina e implantará un sistema de carga y descarga inteligente.

Madrid 360 da respuesta a múltiples demandas manifestadas por la ciudadanía madrileña en materia de movilidad. Siendo de esperar que contribuya a incrementar la satisfacción ciudadana y que incida de manera favorable en el descenso de las quejas formuladas por la ciudadanía a través de SYR.

En lo que respecta al Servicio de BiciMAD, el Ayuntamiento está replanteando su modelo de gestión, como medida de mejora del servicio, tramitando la resolución del Lote V del Contrato Integral de Movilidad y el expediente de gestión directa del servicio por parte de la Empresa Municipal de Transportes. De esta manera, se podrá seguir ampliando el número de estaciones y de bicicletas en la ciudad de Madrid, dando así satisfacción a las peticiones realizadas, en este sentido, por la ciudadanía.

### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD:

#### Servicio de Calidad del Aire:

Se ha tenido en cuenta la reclamación referente a la medición de la contaminación en Villa de Vallecas, realizándose una campaña de medición en verano.

Otro de los aspectos que se ha comenzado en 2021 es una línea de actuación sobre la calidad del aire en entornos escolares a desarrollar en 2022.

Respecto a las mejoras del sistema de información a la ciudadanía, se está revisando y mejorando la Web de calidad del aire del Ayuntamiento de Madrid para hacerla más dinámica, intuitiva y con accesibilidad total.



Para el resto de las dudas y quejas relacionadas con las medidas y excepciones del protocolo, se ha contestado particularmente a cada SyR, con la información personalizada para cada caso.

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.

#### 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 seguirán desarrollando las diferentes actividades del programa "Hábitat Madrid", y ajustando horarios e información según las peticiones, y según la normativa vigente de acuerdo a las medidas sanitarias oportunas.

También se trabaja en el diseño de nuevas estrategias y planes de comunicación para implementar próximas campañas de sensibilización y concienciación sobre los distintos problemas ambientales demandados por los usuarios y, especialmente, en el tema de la alimentación saludable y sostenible para público joven.

Se buscan sinergias entre los distintos servicios municipales encargados también de sensibilización en materia de concienciación ambiental, y se desarrollan actividades conjuntas comunicativas y formativas.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN AMBIENTAL:

Se continúa trabajando para cumplir los plazos fijados en la Carta de Servicios del Ruido.

#### Departamento de Control Acústico

Este Departamento, tratando de reducir las quejas recibidas por ruido, ha realizado las siguientes tareas:

Tabla 1: Acciones y medidas ejecutadas en 2021 y previstas para 2022

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	2021	100%
<b>Eventos en vía pública</b>			
2	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2021 (Distrito Hortaleza y Barajas). Medida no ejecutada en 2021, debido a la cancelación del evento por la pandemia por COVID-19.	Jun-2021	0%
3	Desarrollo de formulario guiado para cumplimentación en origen (por parte del promotor del evento) de los datos necesarios para la tramitación de la autorización de superación de niveles conforme al artículo 19 de la OPCAT	2022	50%
4	Análisis condiciones técnicas, horarios de finalización y coordinación de promotores y vecinos en grandes eventos (Madrid Salvaje, Tomavistas, Mad-Cool, Madbeach).	2022	continuo

#### Información de Firmantes del Documento



<b>Ruido Tráfico</b>			
5	Elaboración IV fase Mapa Estratégico de Ruido 2021. 843 mediciones realizadas en 2021 con el SADMAM.	2021	70% <sup>1</sup>
6	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	2021	100%
7	Modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible para incluir la obligación de realizar inspecciones periódicas a todos los vehículos de gestión directa e indirecta del Ayuntamiento de Madrid	2021	100%
8	Creación de Madrid Zona de Bajas Emisiones con la modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.	2021	100%
9	Formación a Policía desde el Centro Municipal de Acústica.	2022	
10	Modificación del acuerdo competencias A.G. Medio Ambiente que determina que la D.G. de Planificación e Infraestructuras de Movilidad debe Instalar, mantener y conservar las pantallas acústicas.	2021	100%
<b>Ruido Trenes</b>			
11	Envío copia SyR a entidad competente en la materia.	Continuo	-
<b>Ruido limpieza vía pública</b>			
12	Modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible para incluir la obligación de realizar inspecciones periódicas a toda la maquinaria de los servicios de limpieza y gestión de residuos del Ayuntamiento de Madrid	2021	100%
13	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.	2022	20%
<b>Comportamientos incívicos</b>			
14	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "salimos sin molestar". Medida no ejecutada en el año 2020, por los efectos de la pandemia del COVID-19, en el ocio nocturno, a la espera de la recuperación de la normalidad. Realización de campaña de sensibilización que no se realizó por la pandemia del COVID 19.	2021	50%
		2022	En preparación

### Servicio de Inspección:

Por su parte, este Servicio 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.

<sup>1</sup> Sin incluir el procedimiento de aprobación.

### Información de Firmantes del Documento



1MHVLQ217VHVND37

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD:

El efecto positivo de las mejoras en la gestión y en los procesos que se han implementado en esta Subdirección, descritas en el apartado anterior, se ha puesto de manifiesto en el año 2021 con un descenso en torno al 25% en el número de SyR presentadas en las materias gestionadas respecto de las formuladas en el ejercicio precedente, descenso que puede entenderse en mayor medida si excluimos del cómputo las SyR relacionadas directa o indirectamente con las novedades normativas y con los actos vandálicos producidos.

De este modo, debemos incidir en el mantenimiento de las medidas ya implantadas, así como en su evaluación y mejora continua, con el objetivo de continuar en la línea descendente apuntada en el número de SYR en las materias que gestiona esta subdirección.

#### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD:

##### Servicio Calidad Del Aire:

La campaña de medición en Villa de Vallecas se ha realizado con una unidad móvil del Servicio de Calidad del Aire entre el 1 de julio y el 15 de septiembre de 2021, en la calle Puerto de Reinos, frente a la Base operativa del SAMUR y sus resultados completos se pueden consultar en el siguiente enlace:

[http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/export/sites/default/cal aire/Anexos/Ca mpagnas\\_moviles/INFORME MOVIL\\_PT REINOSA.pdf](http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/export/sites/default/cal aire/Anexos/Ca mpagnas_moviles/INFORME MOVIL_PT REINOSA.pdf)

Independientemente de esta campaña se sigue estudiando la posibilidad de realizar más campañas en este entorno.

Con respecto a las pintadas en las estaciones de la red de vigilancia, se informó al servicio de mantenimiento de estas reclamaciones y se procedió a su eliminación en el plazo más breve posible.

##### 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 por parte de los ciudadanos de creación de más huertos, y actuaciones en los mismos. La percepción de los ciudadanos sobre la realización de talleres en los huertos, visitas guiadas en los mismos, así como la mejora y actualización de los blogs de la Red de Huertos Escolares Sostenibles y Huertos Urbanos Comunitarios, es positiva.

Los Centros de Información y Educación Ambiental y el Programa de Actividades Ambientales "Hábitat Madrid" 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 ha tenido buena acogida entre los usuarios. Se ha observado que las sugerencias 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 ambientales y alimentación, demandado por los usuarios, así como nuevas sinergias entre varios servicios municipales para conseguir un mayor conocimiento de las problemáticas ambientales.

## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN AMBIENTAL:

### Departamento de Control Acústico:

A continuación se realiza un análisis y valoración de la eficiencia de las acciones y medidas ejecutadas durante el 2021 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 2021

Id	Descripción	Tipo de Acción	Alcance	Grado Ejecución	SyR 2020	SyR 2021	Mejora
<b>Autorizaciones de Eventos</b>							
1	Análisis condiciones técnicas y horarios de finalización de Mad-Cool 2021 (Distrito Hortaleza y Barajas). Medida no ejecutada en 2021, debido a la cancelación del evento por la pandemia por COVID-19.	Mejora gestión	Barrios Valdefuentes y Timón	0%	40	175	+228%
<b>Ruido Tráfico</b>							
4	Elaboración del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica	Realización de estudios	Madrid	Continuo	50	42	-16%
5	Elaboración Mapa Estratégico de Ruido 2021. 843 mediciones realizadas en 2021 con el SADMAM.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
6	Elaboración de estudios relacionados con reclamaciones vecinales.	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
7	Modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible para incluir la obligación de realizar inspecciones periódicas a todos los vehículos de gestión directa e indirecta del Ayuntamiento de Madrid	Realización de estudios	Madrid	Continuo			
					5	4	-20%

### Información de Firmantes del Documento



Ruido Trenes							
8	Envío copia SyR a entidad competente.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo			
Ruido Limpieza pública							
9	Modificación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible para incluir la obligación de realizar inspecciones periódicas a toda la maquinaria de los servicios de limpieza y gestión de residuos del Ayuntamiento de Madrid	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	7	7	0%
Comportamientos incívicos							
10	Campañas de información y sensibilización sobre el ruido de ocio nocturno. Campaña "salimos sin molestar". Medida no ejecutada en el año 2020, por los efectos de la pandemia del COVID-19, en el ocio nocturno, a la espera de la recuperación de la normalidad.	Gestión de la SyR	Madrid	Continuo	2	9	450%

- Grado de ajuste de las medidas y estimación de su contribución al logro de la mejora del servicio.  
 Todas las acciones y medidas se han ejecutado para tener un impacto directo en la resolución de cada tipología de reclamación (eventos en vía pública, ruido de tráfico, etc.).  
 Para establecer la contribución al logro de la medida, en términos generales, se ha utilizado como indicador la reducción del número de reclamaciones sobre cada tipo de SyR.

Existe un considerable incremento (228%) en el número de reclamaciones motivadas por las autorizaciones de eventos, debido principalmente a dos cuestiones:

- El evento MadBeach, que originó un elevado número de reclamaciones.
- El reducido número de reclamaciones por autorizaciones de eventos durante el año 2020, motivado por el confinamiento y las restricciones con motivo de la COVID-19.
- 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.

#### Información de Firmantes del Documento



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, el año 2020 ha supuesto 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 y los plazos de respuesta sean algo superiores.

*Firmado electrónicamente*  
EL DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD  
Y CONTROL AMBIENTAL  
José Amador Fernández Viejo



Información de Firmantes del Documento



JOSE AMADOR FERNANDEZ VIEJO - DIRECTOR GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL  
AMBIENTAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2022 17:55:58

CSV : 1MHVLQ217VHVND37



# INFORME | 2021 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE  
VALDEMINGÓMEZ

---



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	4
	Reclamación	246
	Felicitación	0
	<b>Total</b>	<b>250</b>

**Evolución interanual por tipo de expediente**

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2020 / 2019
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Sugerencia	18	49	72	72	0	4	-
	Reclamación	584	1.011	2.299	1.364	363	246	- 32,23%
	Felicitación	1*	3*	4*	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>- 31,13%</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	249
		Calidad del Aire	1
		<b>Total</b>	<b>250</b>
	<b>Total</b>		<b>250</b>

**Submaterias y categorías**

Unidad	Submateria	Categoría	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Tratamiento y eliminación de residuos	Valor nulo en origen	11
		Olores	233
		Otros	5
		<b>Total</b>	<b>249</b>
	Calidad del Aire	Otros	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>250</b>

## Submaterias, Distritos y Barrios

Unidad	Distrito	Barrio	Total
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	Chamartín	Prosperidad	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Puente de Vallecas	Sin barrio	1
		Numancia	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Villa de Vallecas	Sin Barrio	69
		Casco Histórico Vallecas	5
		Ensanche de Vallecas	127
		<b>Total</b>	<b>201</b>
	Vicálvaro	Sin Barrio	3
		El Cañaveral	2
		<b>Total</b>	<b>5</b>
	Sin distrito	Sin barrio	34
		<b>Total</b>	<b>34</b>
	<b>Total</b>		

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

Tras el análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2021 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 años posteriores.

De las 250 sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, se han referido a malos olores 235 (94,00%); 4 (1,60%) son sugerencias relativas al tratamiento de residuos y a los datos presentados en la página web municipal; 11 (4,40%) no fueron admitidas por tratarse de reiteraciones consecutivas enviadas por un mismo ciudadano.

La DGPTV trabaja con el objetivo de la minimización de 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 y 363 en 2020, se deriva que las medidas adoptadas el pasado año han contribuido a una mejora de las condiciones de olor percibidas por los vecinos de las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

### 1- Actuaciones realizadas durante el año 2021

- 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.
- Continúa en vigor el Programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV. En vigor desde marzo de 2019.
- 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 del vertedero de Las Dehesas. Se inicia el sellado de la celda 6.
- Se inicia la desgasificación en continuo de la celda 7 del vertedero de Las Dehesas (celda en uso).
- 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.

- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de La Paloma, por un importe de 540.566,20 €.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de Las Dehesas, por un importe de 6.879.929,23 €.
- Licitación del contrato de minimización de olores en la planta de tratamiento de La Paloma.

## 2- Actuaciones planificadas para su realización en 2022:

- Ejecución de las obras de minimización de olores en la planta de tratamiento de La Paloma.
- Puesta en marcha de la licitación del contrato de minimización de olores en la planta de tratamiento de Las Dehesas.
- Puesta en marcha de la licitación del contrato de monitorización de olores mediante una red de estaciones remotas en el entorno del PTV.
- Mantener las actuaciones en servicio en 2021:
  - Contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV.
  - Recogida selectiva de la fracción orgánica de los residuos urbanos en la totalidad de los 21 distritos de la Ciudad de Madrid.
  - Desgasificación del vertedero de Las Dehesas y desgasificación en continuo de su celda 7 (en uso).
  - Adición de compuesto férrico para eliminación de SH<sub>2</sub> el biogás obtenido en el complejo de biometanización.

## 3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

Año	Quejas por olores
2016	603
2017	1.063
2018	2.375
2019	1.364
2020	363
2021	250

Del año 2020 al 2021 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 31%, valor que demuestra la reducción significativa de los olores en el PTV y la adecuación y eficacia de las medidas que se están adoptando.

Madrid, 28 de febrero de 2022

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



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 11:40:29  
CSV : 1P76LPG09MTE6UR3



1P76LPG09MTE6UR3



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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 2021



1P76LPG09MTE6UR3

Información de Firmantes del Documento



## 1. ANALISIS DE LAS SYR RECIBIDAS EN 2021

### 1.1. Entrada

#### – Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	1.826
	Reclamación	2.324
	Felicitación	23
	<b>Total</b>	<b>4.173</b>

#### – Distribución por canal de entrada:

Unidad	Canal	Total	
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Telemático	Página Web	1.902
		Internet Móvil	648
		Otros	50
	<b>Total</b>	<b>2.600</b>	
	Teléfono	Teléfono 010	634
		Teléfono Dependencias Municipales	3
	<b>Total</b>	<b>637</b>	
	Presencial	934	
	Correo postal	2	
	<b>Total</b>	<b>4.173</b>	

#### – Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2020	2021	% Evolución 2020 / 2021
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	1.103	1.826
	Reclamación	1.349	2.324	41,95%
	Felicitación	13	23	43,48%
	<b>Total</b>	<b>2.465</b>	<b>4.173</b>	<b>40,93%</b>





## 1.2. Clasificación de las SYR

### – Materias y submaterias

	Materia	Submateria	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Medio Ambiente	Calidad del Aire -Medio Ambiente-	1
		Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Movilidad, Transportes y Multas	Agentes de movilidad -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		APR -Movilidad, Transportes y Multas-	4
		Madrid 360 -Movilidad, Transportes y Multas-	3
		Infraestructuras: proyectos y obras -Movilidad, Transportes y Multas-	2
		Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	733
		Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	221
		SER -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Grúas -Movilidad, Transportes y Multas-	6
		Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	19
		Multas -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	112
		Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	2.371
		Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	523
		Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	17
	<b>Total</b>	<b>4.014</b>	
	Seguridad y Emergencias	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Urbanismo	Planeamiento urbanístico -Urbanismo-	2
		Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	1
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	20
		<b>Total</b>	<b>23</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda	Padrón de Habitantes -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Educación y Juventud	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	5
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	14
		Carril bici -Vías y Espacios Públicos-	104
		Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos -Vías y Espacios Públicos-	3
		Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	4
		<b>Total</b>	<b>130</b>
	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>4.173</b>



1P76LPG09MTE6UR3

### 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	151
	BARAJAS	64
	CARABANCHEL	462
	CENTRO	144
	CHAMARTIN	221
	CHAMBERI	121
	CIUDAD LINEAL	251
	FUENCARRAL-EL PARDO	300
	HORTALEZA	274
	LATINA	290
	MONCLOA-ARAVACA	213
	MORATALAZ	91
	PUENTE DE VALLECAS	165
	RETIRO	81
	SALAMANCA	142
	SAN BLAS-CANILLEJAS	150
	TETUAN	139
	USERA	114
	VICALVARO	86
	VILLA DE VALLECAS	91
VILLAVERDE	69	
SIN DISTRITO	554	
Total	4.173	

1.3. Tramitación

## – Estado de tramitación

		Total activas	Contestada	No	Total	Total
				admitida	Terminadas	Entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	Sugerencia	11	1800	15	1815	1826
	Reclamación	35	2009	280	2289	2324
	Felicitación	0	23	0	23	23
	Total	46	3832	295	4127	4173

## – Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	48,06

## Información de Firmantes del Documento





## 2. ACCIONES Y MEDIDAS EJEUTADAS

### 2.1. Actuaciones realizadas durante el año 2021

#### a) Subdirección General de Planificación y Construcción de Aparcamientos:

- Suspensión del Plan de Aparcamientos Disuasorios en el mes de julio.
- Ejecución de 11 obras de reparación en los aparcamientos de residentes existentes.
- Terminación de las obras de ejecución de los aparcamientos disuasorios Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española incluidas en el Plan de Aparcamientos Disuasorios y atribución de la gestión directa a la EMT.

#### b) Subdirección General de Gestión de Aparcamientos:

- Estrategia de modernización de la gestión de aparcamientos 2020-2023 MADRID APARCA.
- Agilización de los procedimientos de Gestión de los 297 aparcamientos municipales.
- Desarrollo del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 273 PAR.
- Implementación del expediente digital.
- Desarrollo de la aplicación informática MAPAR por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos.
- Buscador online de la posición en la Lista de Espera de Aparcamiento de Residentes (PAR).
- Buscador online de la valoración del derecho de uso.
- Visualización online de ocupación en tiempo real de los aparcamientos públicos municipales
- Depuración de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes.
- Refuerzo del servicio de atención al público telefónica y presencial de aparcamientos.
- Desarrollo de la aplicación SIMUN Aparcamientos Fase 1 para la inspección de plazas.
- Publicación de trípticos informativos:
  - Plan de Inspección de Aparcamientos de Residentes".
  - Solicitud de una plaza de Aparcamiento de Residentes".
  - Cesión de una plaza de Aparcamiento de Residentes".
- Revisión de los contenidos de la página web Madrid.es, Portal de Transparencia y datos abiertos.





- 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

c) **Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes**

1. **Tareas realizadas en 2021 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.
- 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.
- 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.



1P76LPG09MTE6UR3

Información de Firmantes del Documento





## 2. Tareas realizadas en 2021 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 2021 se han llevado a cabo entre otros los siguientes trabajos:

- Obtención y análisis de datos esenciales de movilidad de todos los agentes intervinientes, así como la utilización de todos los disponibles en sistemas abiertos relacionados.
- Utilización de modelos macro y micro para el análisis de los distintos escenarios presentes y futuros en función de las propuestas y proyectos en planificación, diseño y ejecución.
- Análisis y elaboración de propuestas para la modificación de las distintas infraestructuras de movilidad tales como espacios destinados a la movilidad peatonal, infraestructuras ciclistas, carriles reservados para el transporte público, etc.
- Análisis y propuestas relacionadas con la mejora de la seguridad vial.
- Análisis y propuestas para la mejora de las condiciones medioambientales, tanta en calidad del aire, como en la disminución de los niveles de ruido.

### 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 el año 2021 se han continuado con la ejecución de las obras de remodelación Nudo Norte de Calle 30. Durante el ejercicio presupuestario se ha ejecutado un 47,5% del presupuesto, es decir 19.940.232,81 € IVA incluido. Así mismo se aprobó un primer Proyecto Modificado de Obras, sin variación de presupuesto o plazo de ejecución, y se ha autorizado el inicio de la redacción de un segundo Proyecto Modificado, con un incremento presupuestario estimado del 5% pero sin ampliación de plazo. Por tanto, se prevé que las obras finalicen a los 22 meses de su inicio, es decir en octubre de 2022.





Por otro lado, se ha continuado la campaña de información a la ciudadanía mediante notas de prensa, mailing a los vecinos afectados, información actualizada que se encuentra en la web del ayuntamiento y se ha desarrollado una aplicación tanto web como móvil que informa de los desvíos y afecciones al tráfico en tiempo real.

Durante el año 2021 se redactó el proyecto de construcción del Paseo Verde del Suroeste y se remitió a la Subdirección General de Control de la Urbanización para su supervisión municipal. Con este proyecto se pretende el soterramiento del paseo de Extremadura entre el Alto de Extremadura y el entorno de la Avenida de los poblados (unos 4 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. En octubre de 2021 se culminó el trámite ambiental del proyecto con la emisión del informe ambiental por el órgano ambiental de la Comunidad de Madrid.

Así mismo, durante este año se redactó el Proyecto de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana. Tramo: Plaza de Castilla – calle Raimundo Fernández Villaverde. Dicho proyecto fue aprobado el 28 de julio mediante decreto del Delegado del Área de Medio Ambiente y Movilidad. A continuación, se inició la licitación del Contrato de Obras de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana, redactándose desde esta Subdirección los pliegos de la misma. El anuncio de licitación se publicó el 18 de octubre de 2021 en la Plataforma de Contratación del Sector Público, con un presupuesto con un Presupuesto Base de Licitación de 5.596.819,53 euros IVA incluido, y un plazo de 12 meses.

Por otra parte, la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad inició durante 2021 la licitación de un 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. Se pretende con este Acuerdo definir actuaciones de construcción de nuevas infraestructuras, así como de renovación y adecuación de las mismas y del espacio público, tendentes a mejorar la accesibilidad, movilidad y sostenibilidad. El anuncio de licitación se publicó el 10 de octubre de 2021, con un presupuesto estimado de 900.000 € (IVA excluido) al año y un plazo de ejecución de 24 meses ampliable a otros 24.

Así mismo durante el año 2021 se preparó la licitación de un 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. El anuncio de licitación se ha publicado el 1 de enero de 2022 con un presupuesto estimado por lote de 9.000.000 € (IVA excluido) al año y un plazo de ejecución de 24 meses ampliable a otros 24.

También durante 2021 se inició la licitación del 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, cuyo lote 1 tiene por objeto el control y vigilancia de las obras de urbanización e infraestructuras urbanas de movilidad. El anuncio de licitación se publicó el 24 de octubre de 2021 con un presupuesto de licitación de 1.274.016,00 € (IVA excluido) para el lote 1, y un plazo de 24 meses.







Adicionalmente se inició la licitación de un contrato de coordinación en materia de seguridad y salud de las obras a ejecutar por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, cuyo lote 1 tiene por objeto la coordinación de seguridad y salud obras nuevas de infraestructuras de movilidad. El anuncio de licitación se publicó el 10 de septiembre de 2021 con un presupuesto de licitación de 209.184,00 € (IVA excluido) para el lote 1, y un plazo de 24 meses.

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 2021:

- Pasarela peatonal veterinaria sobre la M-30
- Pasarela de San Pol de Mar
- Escalera pozo de bombeo 15NC15

Así mismo, se han autorizado las siguientes memorias de necesidad:

- Puente de la Moncloa
- Rehabilitación Puente Estrella Polar
- Renovación barandillas de estructuras MC-30
- Rehabilitación pasarela Marqués de Zafra

Además, se ha tramitado el gasto correspondiente a la ejecución de los siguientes proyectos de renovación.

- Rehabilitación de la pasarela peatonal urbanización Fuentelarreina sobre la M-30. Obra que ya está terminada.
- Pasarela sobre la A-2 (Pasarela de la Cea). Obra terminada.
- Rehabilitación de los apoyos a media madera del puente de la Avda. del Mediterráneo. Tablero Norte. Obra terminada.
- Renovación del sistema de ventilación de los túneles de MC30. Obra terminada
- Renovación del sistema del CCTV de los Túneles de Madrid Calle 30.

## 2.2. Áreas de Mejora previstas para el año 2022

### 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.





- Estudio de la viabilidad económica para la licitación de un nuevo PAR en la calle del Camino de Valderribas.
- Estudio para la licitación, ejecución de obras y puesta en marcha del aparcamiento mixto sobre la estación de metro de Vicálvaro, Paseo de Artilleros.

**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.
- Continuación del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 273 PAR.
- Actualización de la revisión y publicación de las Áreas de Influencia de los 273 aparcamientos de residentes.
- Implementación de las notificaciones electrónicas.
- Puesta en funcionamiento de aplicación informática MAPAR.
- Domiciliación de cánones de Aparcamientos municipales.
- 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.
- Ampliación número de ofrecimientos de plazas al año.
- Elaboración y publicación de unas instrucciones sobre el procedimiento de cesiones del derecho de uso.
- Revisión de los contenidos de la página Web Madrid.es y del Portal de Transparencia 2022.
- 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.
- 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 II
- Inicio de Procedimientos de cesión a las Comunidades de usuarios de las concesiones de aparcamientos con concesionario desaparecido. Fase II
- Inicio de la Estrategia de implementación de la recarga eléctrica en los aparcamientos públicos municipales.

Información de Firmantes del Documento





c) **Subdirección general de Planificación de Movilidad y Transportes**

Se han recibido 4.173 sugerencias y reclamaciones en el año 2021 en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad. De todas ellas aproximadamente el 80% 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, 2.371. Le siguen en segundo lugar las correspondientes a modificaciones de ordenación y señalización con 523; aparcamientos en la vía pública, 221; transporte público 112 y carriles bici, 104.

Las sugerencias y reclamaciones que hacen referencia al planeamiento viario (2.371 en 2021) se han incrementado muy notablemente con respecto al año anterior (1.343 en 2020) incluyen cuestiones que con carácter general requieren de un análisis técnico exhaustivo, por 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.

Este año 2021 se han recibido 112 sugerencias y reclamaciones que hacen referencia a transportes públicos. 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, este año 2021, 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 lo largo de este último año y que aún seguimos afrontando debido al 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 las obras en Plaza de España y la peatonalización 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 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 2022 la Subdirección General de Infraestructuras de Movilidad tiene previstas las siguientes actuaciones:

Continuar con la ejecución de las Obras de Remodelación del Nudo Norte, aprobándose el segundo Proyecto Modificado de Obras, y finalizándose las mismas en octubre de 2022, cumpliéndose así con el plazo previsto de 22 meses.

Adjudicar el contrato obras de construcción del carril bici en el Paseo de la Castellana. Tramo: Plaza de Castilla – calle Raimundo Fernández Villaverde, así como iniciar las obras de construcción del carril bici, previsiblemente en el mes de marzo.





Aprobar el Proyecto de ejecución del Paseo Verde del Suroeste, una vez haya sido supervisado por la Subdirección General de Control de la Urbanización, con el objeto de que se puedan iniciar las expropiaciones.

Con el Acuerdo Marco de Proyectos se prevén los siguientes contratos basados:

- Redacción de un proyecto que permita 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.
- Redacción de un proyecto para la construcción de un carril bici en el Paseo de Recoletos y Paseo de la Castellana entre Cibeles y Raimundo Fernandez Villaverde.
- Proyecto para la puesta a cero de las pantallas acústicas cuya conservación es competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.
- 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.

Por lo que respecta al Contrato Marco de Obras, se prevén durante este año los siguientes contratos basados:

- Una vez que el proyecto esté aprobado, se ejecutará el acceso al Hospital de la Paz desde la M-607.
- Ejecución de las obras de reubicación de la Pasarela del Wanda Metropolitano.
- Construcción del Carril bici del Paseo de la Castellana entre la Calle de Raimundo Fernandez Villaverde y la Plaza de Emilio Castelar.
- Ejecución de la puesta a cero de las pantallas competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

### 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 de residentes del espacio existente en las proximidades de la boca del Metro de Vicalvaro, en el caso de que se acometa su licitación.





- Continuar con la realización de estudios de demanda y viabilidad económica para la construcción de nuevo 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, es 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 2022 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 ante la excepción, en este último año, del covid-19 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 2022:

- 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

Como ya se ha indicado en el apartado 2.2, con los Acuerdos Marco de Proyectos y Obras, así como con los contratos de consultoría y asistencia técnica para el control y vigilancia de las obras, y de coordinación en materia de seguridad y salud de las obras, que se extenderán desde 2022 hasta 2025, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones durante los próximos años:

- Licitación y obras de construcción del Paseo Verde del Suroeste.
- Redacción del proyecto y ejecución de las obras de acceso al centro de operaciones de EMT de la Elipa.
- Obras de construcción del carril bici en Paseo de la Castellana entre Raimundo Fernández Villaverde y Cibeles.
- Labores de conservación y mantenimiento de las pantallas acústicas de competencia del Ayuntamiento de Madrid. En el año 2022 se licitará un pliego para realizar estas labores.
- Redacción del proyecto de construcción para la remodelación del Nudo de Fuencarral en el marco de las actuaciones de contempladas en la Operación Chamartín.





- Redacción del proyecto de construcción de la remodelación del Nudo Norte de Calle 30, Fase 2, en el marco de las actuaciones de contempladas en la Operación Chamartín.

Además, esta Subdirección General ejercerá durante el año 2022 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 el importante incremento del número de sugerencias y reclamaciones correspondientes a la Dirección General de Planificación de la Movilidad e Infraestructuras, que prácticamente se han duplicado, pasando de 2.465 en 2020 a 4.173 en 2021. De ellas, 1826 son sugerencias; 2.324 reclamaciones y 23 felicitaciones. De todas ellas hay que destacar las que corresponde a la materia de Movilidad, Transportes y Multas, que han pasado de 2031 en 2020 a 4014 en 2021 siendo la parte más significativa la que hace referencia a los asuntos relacionados con el Planeamiento viario que ha pasado de 1343 en 2020 a 2371 en 2021. Le siguen los asuntos relacionados con los aparcamientos cerrados que ha pasado de 454 en 2020 a 733 en 2021; modificaciones de ordenación y señalización que pasan de 217 en 2020 a 523 en 2021.

En respuesta a ese notable incremento, se realizado un importante esfuerzo por parte de todas las unidades para dar adecuada contestación a las mismas y disminuir el tiempo de contestación. En estos dos primeros meses de 2022, se está contestando las SyR en un tiempo mucho menor que en 2021.

LA DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN E  
INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD

Fdo. M<sup>a</sup> Dolores Ortiz Sánchez







ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO



# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

---

#### Información de Firmantes del Documento



MADRID



1T1N836U5POE7HS4



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Con carácter previo al análisis de las SYR recibidas en la Secretaría General Técnica, se ha de señalar, como sucede en otros servicios municipales, la desfavorable repercusión que la situación de pandemia por COVID-19, ha supuesto para el normal desarrollo de los servicios públicos.

Pese a ello, la rápida y efectiva organización e implantación de la modalidad de trabajo en remoto (teletrabajo), junto con la implicación de todo el personal de la Secretaría General Técnica, ha permitido superar las dificultades, normalizando el desarrollo de las tareas asignadas y contestando todas las SYR en plazo.

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 2021 se han contestado en la Secretaría General Técnica un total de **13 SYR**, según el detalle siguiente:

Tipo Expediente	Número Solicitudes
Sugerencia	3
Reclamación	8
Felicitación	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

Asimismo, durante el año 2021 en la Secretaría General Técnica se han recibido un total de 37 SYR, una vez estudiadas han sido devueltas 24 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 13 SYR recibidas por esta Secretaría General Técnica 8 se han presentado telemáticamente y 5 de manera presencial.





**-Materias y Submaterias**

Unidad	Materia	Submateria	Número Total de Solicitudes
Secretaría General Técnica	Urbanismo	Gestión Urbanística	4
		Licencias Urbanísticas	1
		Control de la Edificación	2
	Vivienda	Vivienda	1
	Atención ciudadana	Registro presencial	1
		Otras dependencias municipales	3
	Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	1
			13

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 en cuatro temas principales: en primer lugar, 7 que plantean consultas sobre materias puramente urbanísticas y abarcan la gestión, licencias y control de la edificación; en segundo lugar, 4 que tienen relación con la atención a la ciudadanía en materia de información urbanística de manera presencial, y las dos últimas abarcan temas de vivienda y de economía y desarrollo tecnológico en materia de licencias.

Del análisis de las 13 SyR tramitadas en el año 2021 desglosamos los motivos que han originado su presentación:

-Se ha detectado que la mayoría 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. En concreto, 5 de ellas no encajarían dentro de una SYR, sino que se ha utilizado este cauce para solicitar exclusivamente información puntual (estado de tramitación de licencias de obras de ascensor, acceso a plano zonas comunes de un edificio, etc.) que ha sido proporcionado en todos los casos.

Información de Firmantes del Documento





-Dentro de las 4 SYR que se podrían considerar realmente como Reclamaciones estarían:

Una reclamación referente a la imposibilidad de presentación en el registro oficial del Área de un documento que iba dirigido al Registro Civil se ha informado que no es posible registrar en las oficinas del Ayuntamiento una serie de documentos; entre ellos se encuentran escritos al registro civil. Se adjuntó enlace con la documentación excluida publicada en la web municipal.

Una reclamación sobre humedades en una vivienda de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo debido a la falta de respuesta adecuada por parte de esta empresa pública se procedió a dar traslado de la misma a la EMVS, al estar adscrita al Área Delegada de Vivienda.

Otra reclamación recibida ha sido sobre los pisos turísticos, en la que se manifestaba su disconformidad y la posibilidad de replantear la normativa que los regula, se comunicó la vía para canalizar su propuesta.

Finalmente, únicamente ha habido una reclamación relativa al trato recibido de la que se ha dado traslado al correspondiente servicio.

-En relación con las Sugerencias:

Dentro de las Sugerencias recibidas señalar que ha habido 3 relativas 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.

Destacar 2 felicitaciones por el trato e información recibido por el personal de testimonios y control de acceso, de la que se ha dado traslado al servicio correspondiente.

En cuanto a la causa de presentación de las SYR ha habido 2 reclamaciones que se quejaban por la demora en la tramitación; en una de ellas se reportó a la unidad correspondiente y en la otra como la tramitación era correcta y estaba en plazo se informó de las actuaciones y se indicó como solicitar cita previa para acceder a la documentación solicitada.

**-Estado de Tramitación:**

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Contestadas en plazo	No admitidas	TOTAL
	12	1	13





Respecto del estado de tramitación de las 13 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.

Solo una de ellas ha sido inadmitida por carencia o insuficiencia de datos.

#### -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 2021 de las 13 SYR tramitadas en la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano es de 18 días.

Anteriormente, en el 2020 el tiempo medio de tramitación de las SYR era de 63 días, por lo que, ha habido una reducción muy importante en los plazos.

## 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.

1. Por la naturaleza del contenido de las SYR recibidas no ha sido necesario adoptar actuaciones concretas para subsanar deficiencias o mejorar el servicio que se presta. Únicamente ha habido una reclamación sobre el trato recibido, de la que se ha reportado a la unidad correspondiente, para que adopte, si procede, las medidas oportunas.
2. Designación de un grupo de personas centralizado en el Departamento de Procedimientos de Información y Transparencia que depende de la Subdirección General de Coordinación Institucional, adscrita a su vez a la Secretaría General Técnica para la tramitación de las SYR.

Se ha procedido a la designación de un reducido número de personas para la tramitación de las SYR que además se encargan de centralizar las derivaciones de informes a las unidades tramitadoras correspondientes de cada una de las Direcciones Generales del Área, o a devolverlas, si procede, a otras unidades del Ayuntamiento por no ser competencia del Área, lo que ha conseguido, dar una respuesta más rápida al ciudadano/a.

Asimismo, al ser las mismas personas siempre las encargadas de la tramitación, 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 con ello se ha producido una mejora en la calidad de los servicios prestados.





3. Organización de la bandeja de entrada de las SYR.

Se accede 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 aplicación de Platea 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 2021.**

Se ha procedido por parte de esta Secretaria 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 una mayor agilidad en la contestación a las personas interesadas, toda vez que, al estar centralizados, 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, 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 Secretaria 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.





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN

---

Información de Firmantes del Documento

JUAN CARLOS ALVAREZ RODRIGUEZ - DIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2022 17:14:01  
CSV : 1U1NGCLG517E0SFI



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Con carácter previo al análisis de las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones tramitadas, es preciso señalar que el ejercicio 2021 ha continuado afectado por la situación de la pandemia por COVID-19, aunque también se puede afirmar, con carácter general, que esta



situación no ha comprometido el normal desarrollo del sistema SyR en el ámbito de las competencias de nuestra DG. de la Edificación.

El adecuado funcionamiento de las medidas organizativas para la implantación de la modalidad de trabajo a distancia, como la atención prestada por todo el personal de nuestros servicios a las SyR asignadas, han permitido que se hayan tramitado con normalidad.

Para realizar el análisis de las causas que han determinado la presentación de las SyR, se ha realizado un estudio pormenorizado de las 80 tramitadas en el ejercicio. Los motivos de la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante 2021 tienen reflejo en su clasificación por materias y categorías.

En primer lugar, en su totalidad se encuentran englobadas en las competencias específicas de la DG., tal como se describe 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, en el que se indica que corresponderán a la Dirección General de la Edificación, las competencias en materia de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones, Inspección Técnica de Edificios, así como la tramitación de licencias, ordenes de ejecución, declaraciones responsables o comunicaciones, y la disciplina urbanística y potestad sancionadora vinculadas a dichas competencias.

En 2021 se han tramitado un total de 80 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, que clasificadas por tipo de expediente han supuesto el siguiente número de solicitudes:

Sugerencias 5  
Reclamaciones 74  
Felicitaciones 1

En atención a la dependencia municipal a la que fueron asignadas las distintas solicitudes, la clasificación es la siguiente:

Dependencia Municipal	Número de solicitudes
VALOR NULO EN ORIGEN	15
Licencias/autorizaciones	45
Denuncias	7
Conservación edificios	8
ITE	4
Sin dependencia	1
<b>Total</b>	<b>80</b>

Atendiendo a esta distribución de competencias cabe realizar el análisis de las SyR, diferenciando por grupos de submaterias, que, a su vez, se diferencian por categorías propias de acuerdo con sus características, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
------------	---------------------------	--------------------

## Información de Firmantes del Documento



Gestión Urbanística -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	Otros	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Licencias Urbanísticas -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	Otros	11
	Molestias Obras	5
	Disciplina Urbanística	4
	Tramitación electrónica	6
	Covid-19	3
	<b>Total</b>	<b>29</b>
Control de la edificación -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	ITE e IEE	3
	Seguridad estructural de edificios	4
	Cita previa	1
	Otros	3
	Molestias Obras	20
	Disciplina Urbanística	7
	Tramitación electrónica	1
	Covid-19	2
	<b>Total</b>	<b>41</b>
	Gestión Económica-Financiera -Administración de la Ciudad y Hacienda- -Sugerencia y Reclamación General-	Otros
<b>Total</b>		<b>1</b>
Obras e Infraestructuras -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	Molestias Obras	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Control de la urbanización -Urbanismo- -Sugerencia y Reclamación General-	Molestias Obras	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico- -Sugerencia y Reclamación General-	Molestias Obras	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamación General-	Molestias Obras	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>
Sede Electrónica -Atención Ciudadana- -Sugerencia y Reclamación General-	ITE e IEE	1
	Tramitación electrónica	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>80</b>

## Información de Firmantes del Documento



Si consideramos los motivos que han provocado la presentación de las SyR recibidas en 2021, vemos que las preocupaciones de la ciudadanía continúan refiriéndose al control de ejecución de las obras; a los expedientes de ITE e IEE y de conservación y rehabilitación; a la demanda de protección y restablecimiento de la legalidad urbanística; a cuestiones relacionadas con la obtención de información urbanística; a dificultades en el manejo de las aplicaciones informáticas de Registro y de gestión administrativa de las licencias urbanísticas de la sede electrónica; o a cuestiones de procedimiento administrativo derivadas de las devoluciones de fianzas/avales para alcantarillado, calas, aceras, y residuos.

Es esta línea, más del 50 % de las reclamaciones recibidas se centran en las molestias derivadas de la incorrecta ejecución de las obras por la ocupación de aceras y calzadas con materiales de construcción, que provocan incomodidades y perjuicio a los peatones y al aparcamiento de vehículos, o por los desperfectos causados en la vía pública. O referidas al arbolado y al mobiliario urbano, o por la falta de medidas de control ambiental frente al ruido y polvo generado por la ejecución de las obras.

También se reciben en menor medida SyR en las que se describen las dificultades en el ámbito de la Administración electrónica, en el manejo de la aplicación de Registro o de las aplicaciones informáticas de gestión administrativa de licencias urbanísticas y en menor medida en la presentación de las ITE, relacionadas con otras reclamaciones en las que se demanda atención y asistencia en materia de información urbanística.

En cuanto a las 5 sugerencias recibidas, 2 de ellas han tenido por objeto realizar consultas, en un caso sobre obras autorizables tras una ITE, y en el otro sobre los trámites para realizar obras en su domicilio. Otra de las sugerencias ha tenido por objeto apreciar la información que ofrece la sede electrónica sobre las ITE y realizar una pregunta relacionada con un inmueble. Otra ha tenido por objeto requerir la existencia de un paso de peatones provisional por los cortes en la acera con motivo de la ejecución de obras. Y otra ha estado relacionada con la sugerencia de una alternativa para la construcción y uso de un edificio destinado a una Administración Pública.

La felicitación que se ha recibido ha tenido por objeto agradecer a dos compañeros de la DG, por su buen hacer en el desempeño de sus tareas profesionales en la tramitación de una declaración responsable de primera ocupación y funcionamiento.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2021 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2022, PARA SUBSANAR DEFICIENCIAS O PARA MEJORAR EL SERVICIO MUNICIPAL.

Se ha continuado encargando la gestión de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas a un grupo especializado para su tramitación, de entre el personal que presta servicio en la Jefatura de la Dirección General, dado que sigue mostrándose como una medida eficaz, que garantiza la correcta atención a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos.



Este equipo SyR se encarga de coordinar las peticiones y el seguimiento de los informes a las unidades administrativas tramitadoras de expedientes, tanto de la SG de Licencias como de la SG de Control de la Edificación, lo que permite dar una respuesta rápida y una homogenización en su contenido, que ha permitido consolidar una atención de calidad.

La metodología adoptada para la organización de la bandeja de entrada de las SyR es la siguiente: Se accede 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 esta DG., y aquellas que se comprueba que no lo son, redireccionarlas 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.

Para mejorar el servicio municipal en las materias objeto de reclamaciones, se continuará actuando diligentemente en las tareas de control e inspección para el cumplimiento de la legalidad urbanística.

Igualmente, se continuará trabajando con intensidad, junto con los servicios de Administración Electrónica y de Informática del Ayuntamiento de Madrid, para desarrollar las aplicaciones informáticas de gestión urbanística que faciliten los trámites en los distintos canales de atención. En esta línea se mantienen reuniones de trabajo periódicas, integrados los servicios de la DG de la Edificación en el Grupo Licencias, creado al efecto.

También está funcionando, en el entorno de la Estrategia Digital del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, un Grupo técnico de trabajo en el que personal de las distintas unidades de la DG. están realizando el análisis funcional de los procedimientos administrativos tramitados, como paso previo a su automatización.

Mención especial merece la colaboración en la tramitación del proyecto normativo, iniciado en 2021 y que se espera culminará próximamente, de la Ordenanza de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS EJECUTADAS DURANTE EL AÑO 2021.**

Se ha procedido por parte de esta Dirección General a evaluar los resultados de las acciones y medidas correctoras adoptadas.

En primer lugar, en cuanto a la tramitación de las SyR al amparo de la autoridad de la DG., el primer dato que se ha obtenido es la rápida tramitación y recogida de informes de las unidades adscritas a las dos Subdirecciones Generales, toda vez que, al estar centralizada la responsabilidad de la gestión, se ha conseguido una rápida y homogénea respuesta para los distintos interesados en materias similares.

Al tiempo que se ha mantenido esta centralización en la gestión, se ha querido extender la importancia del sistema SyR a todo nuestro personal, de manera que se ha conseguido que todos interioricen la necesaria atención que deben prestar a su tramitación, lo que ha



implicado el reconocimiento de la utilidad que tiene para evaluar la calidad de la prestación del servicio y la oportunidad que representa para mejorar en el trabajo cotidiano.

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 DG. y a través de este grupo de personas responsables de la tramitación se ha conseguido que la queja sea solucionada en breve plazo, o que, en su caso, se oriente a la ciudadanía para que dirija la misma correctamente al ámbito correspondiente.

También se ha adoptado el criterio de evitar trámites internos que demoren una pronta respuesta, partiendo de que todos los funcionarios implicados en tramitar las SyR tienen acceso a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria, así como a los conocimientos para poder dar una adecuada respuesta, reduciéndose al mínimo imprescindible la solicitud de informes.

Estos resultados han permitido comprobar la efectividad de las medidas implantadas en el tratamiento de las SyR, que se han mantenido operativas, aunque en 2021 se hayan presentado un número mayor de reclamaciones. Lo que supone un acicate para seguir prestando un servicio cada vez más ágil y de mayor calidad, con el fin de seguir reduciendo los plazos de tramitación de estas reclamaciones al mínimo imprescindible.

En cuanto a la organización de la bandeja de entrada de los SyR, el nuevo sistema implantado ha permitido un rápido conocimiento de las SyR presentadas, así como su problemática, lo que ha hecho que el tiempo de respuesta se siga mejorando paulatinamente.

Desde la DG se tiene confianza en la mejora de la gestión que representa el desarrollo de las aplicaciones informáticas de gestión urbanística. Es importante que se avance en la consecución del objetivo de facilitar a la ciudadanía que los procedimientos en materia de intervención en la actuación urbanística se automaticen y se realicen por medios electrónicos.

Por ello, al tiempo que se trabaja en el día a día con las herramientas disponibles, se continuará trabajando, junto con los servicios de Administración Electrónica y de Informática del Ayuntamiento de Madrid, para desarrollar las aplicaciones informáticas de gestión urbanística. De igual manera, se seguirá con el funcionamiento del Grupo técnico de trabajo en el que se está realizando el análisis funcional de los procedimientos administrativos tramitados, en el entorno de la Estrategia Digital del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

No obstante, durante el presente año y, dado que nos encontramos ante una organización viva en la que la ciudadanía plantea nuevos problemas, para los que habrá que ir aportando nuevas soluciones, se irán implantando -si fueran necesarias- nuevas medidas, que permitan seguir manteniendo el objetivo de dar una ágil respuesta, en un servicio que debe prestarse con la mayor calidad.

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA EDIFICACIÓN**  
**Juan Carlos Álvarez Rodríguez**





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCION GENERAL DE GESTIÓN URBANISTICA

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JESUS IGNACIO PASCUAL MARTIN - DIRECTOR GENERAL DE GESTION URBANISTICA  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 15:05:03  
CSV : 193LCUEV9F6SPNUG





## 1. ANÁLISIS DE LAS SYR RECIBIDAS

La Dirección General de Gestión Urbanística actúa dentro de las atribuciones asignadas por el 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.

Durante el año 2021, esta Dirección General estaba estructurada en dos Subdirecciones Generales, a las que en la actualidad se ha añadido una tercera Subdirección General de Inventario y Valoraciones, encargándose cada una de ellas fundamentalmente de los siguientes asuntos, en función de las atribuciones delegadas por el citado Acuerdo de la Junta de Gobierno:

Así, la Subdirección General de Gestión Urbanística se encarga principalmente de ejecutar el planeamiento aprobado en materia de equidistribución, lo que implica la tramitación e informe de los oportunos instrumentos de ejecución y gestión urbanística, atribuidos a este Área de Gobierno, así como la obtención de terrenos para redes públicas en la forma que corresponda a cada modalidad urbanística.

Por su parte, la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo, afectada en la actualidad por la creación de la Subdirección General de Inventario y Valoraciones, tenía atribuida la gestión y defensa de los suelos incluidos en el Patrimonio Municipal del Suelo, depurando los bienes integrados en el Inventario de dicho Patrimonio, 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.

Durante el año 2021, 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.
- . Solicitud de desbroces y limpiezas.
- . Vallado de parcelas.
- . Arbolado.
- . Ocupaciones.
- . Carril bici- Vías y espacios públicos.

En estas ocasiones, 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 Subdirección 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 2021, recibió ocasionalmente alguna SYR, relativas en todos los casos, a la posible obtención de aquellas parcelas, que a pesar de estar incluidas en el inventario del Patrimonio Municipal del Suelo, el Ayuntamiento de Madrid, no ostenta la plena titularidad de la mismas.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/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 a labores de limpieza, vallado y acondicionamiento y, previa comprobación de que la misma tiene como objeto una parcela del PMS, se remite al Departamento de Control de Obras, cuyos técnicos, a la vista de las circunstancias descritas y de la potencial gravedad de las mismas, realizan una inspección al solar para constatar la necesidad de actuación inmediata o para que se incluya en su



programa de trabajos anuales necesarios a realizar en cada una de las parcelas de su competencia.

- 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, con el objeto de informar al ciudadano, se contestan en la forma procedente, informando sobre qué dependencia municipal puede atender la propuesta solicitada, trasladando asimismo 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 de 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 2021, 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 2021, 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 21.000.000 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 se subsane 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 la Subdirección General de Patrimonio Municipal del Suelo 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 2021 se recibieron aproximadamente, 355 sugerencias y reclamaciones de las que se admitieron, por ser competencia de la Subdirección General de Patrimonio de Suelo, 181. 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 2021, 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 2022.

**EL DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA**

**Fdo.: Jesús Ignacio Pascual Martín**



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 08/03/2022 08:59:51  
CSV : 1OTFP1MVKOAPI4H6



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021.

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 un nuevo 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 y simplificación 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.

Las SyR recibidas se dividen en tres temas principales: en primer lugar, las que proponen nuevas soluciones o alternativas sobre las figuras de planeamiento en tramitación, en segundo lugar, las que plantean 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.

El número de SyR que recibe la DGP es escaso, pero cada una de ellas es estudiada en los aspectos que presenta e informada por los técnicos adscritos.

Una vez valorados los resultados ofrecidos en esta memoria, se advierte que los trabajos que realiza la DGP relativos a 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 2021 O APROBADAS PARA SU EJECUCIÓN EN 2022 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 de documentación y antecedentes de expedientes de planeamiento aprobados y también de los que se encuentran en tramitación.

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 2021

La DGP valora positivamente las acciones realizadas durante el año 2021, 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 | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

---

Información de Firmantes del Documento



SILVIA VILLACAÑAS BEADES - DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/02/2022 13:43:04  
CSV : 1KR3NAON4MASV7LG



1KR3NAON4MASV7LG



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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



Las causas que han determinado la presentación de tres sugerencias han sido las siguientes:

- Cambio de los límites de la división distrital del municipio
- Solicitud para que el Ayuntamiento requiera a los navegadores privados la actualización de sus callejeros
- Cambio en la denominación de un viario público

En cuanto a las catorce reclamaciones, los motivos de presentación han sido los siguientes:

- Asuntos relacionados con planes y proyectos impulsados desde esta Dirección General, como el “Plan Especial de incremento y mejora de redes públicas en barrios de promoción pública” y el “Bosque Metropolitano”.
- Deficiencias en el funcionamiento de la aplicación informática donde se realiza la cita previa para el Área de Desarrollo Urbano
- Problemas detectados en el Geoportal y en el Callejero municipal

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

Las sugerencias y las reclamaciones sobre planes y proyectos impulsados por esta Dirección General no han requerido de ninguna acción específica, dado que en el contenido de las contestaciones se aclara a las personas interesadas los cauces normativos y los criterios seguidos por el Ayuntamiento de Madrid.

Respecto a las reclamaciones sobre el funcionamiento del Geoportal, en las propias contestaciones se han incorporado ficheros que facilitan la resolución de los problemas señalados.

En cuanto al Callejero municipal, se ha procedido a su modificación sólo en los casos en que las reclamaciones respeten la normativa establecida por el Instituto Nacional de Estadística.

Varias reclamaciones tratan cuestiones que exceden de las competencias de esta Dirección General y han sido remitidas a los organismos competentes para su resolución como las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, Correos, etc.



**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

Las acciones señaladas anteriormente ya han sido ejecutadas por el personal adscrito a esta Dirección General, sin que exista la necesidad de realizar medidas correctoras.

**Fdo.: Silvia Villacañas Beades  
Directora General de Planificación Estratégica**



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN



#### Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA PILAR CRIADO CASADO - JEFA DE DEPARTAMENTO  
ISABEL CALZAS HERNÁNDEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 14:12:56  
Fecha Firma: 14/03/2022 10:17:24  
CSV : 1NT43P81BK1F2TIC



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, 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.**

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

- Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada durante el año 2021 en esta Unidad gestora ascienden a un total de **46**.

MOTIVO	Nº
RECHAZADAS	21
CITA PREVIA	6
PLAN MADRE	4
ITE 2013	1
REGISTRO	4
PLAN ADAPTA	10

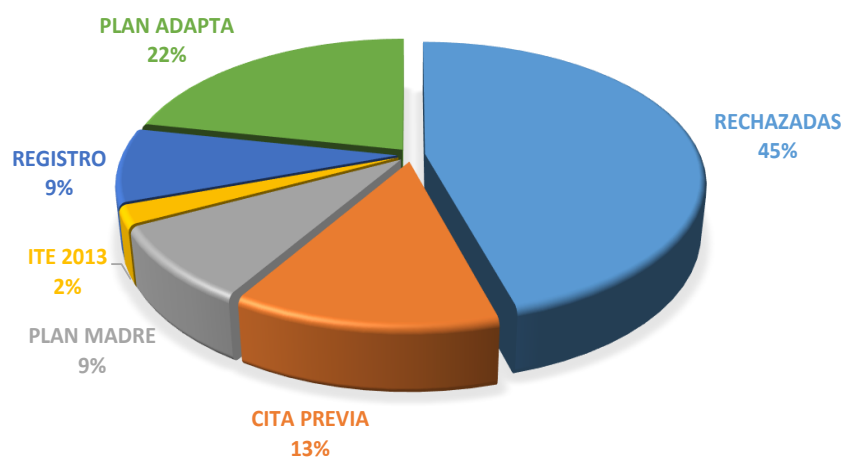
- De estas entradas hay que señalar que, una vez estudiadas, el 45% fueron devueltas para su reasignación, puesto que su contenido no era de competencia de esta Dirección General.
- Las sugerencias y reclamaciones efectivamente respondidas han sido **25** en total.

### Información de Firmantes del Documento



- Se centran fundamentalmente en dos 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 estas.
  - o Información con carácter general de temas de vivienda relativos al mercado de compraventa de los bienes inmueble, ayudas de la Comunidad de Madrid, asesoramiento a Comunidades de Propietarios, o aclaraciones sobre dónde deben dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

### CLASIFICACIÓN POR MATERIAS



Analizando de mayor a menor volumen de SyR presentadas por razón de la materia, podemos señalar que:

- ✓ El **Plan Adapta 2020** ha recibido el 22% de las SyR presentadas, sobre todo consultas relativas a documentación y trámites de las solicitudes de subvención referentes a este Plan.
- ✓ La **Cita Previa** ha supuesto el 13 % de las reclamaciones presentadas, principalmente debidas a dificultades para concertarlas y retrasos de horario, además de que se detecta falta de cumplimiento de las expectativas que una cita de este tipo despierta en el ciudadano.
- ✗ Respecto a las SyR de **Registro**, las consultas son por problemas técnicos de Registro que no podemos solucionar desde nuestra Dirección o bien que requieren confirmación de la recepción de su documentación.
- ✓ El 9 % de SyR referidas a los **Planes Madre** tienen incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.

#### Información de Firmantes del Documento



- ✓ Sobre el 2% restante, las subvenciones destinadas a **ITE 2013**, se trata de consultas relacionadas con herederos de beneficiarios fallecidos que solicitan la subrogación como herederos del causante solicitante.

## 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.

El pasado 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.

Respecto al nuevo Plan de Comunicación, iniciado en marzo de 2020 y en funcionamiento y mejora constante hasta el día de hoy, se han reforzado los canales a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigirse a esta unidad gestora. De esta forma junto con el Sistema SyR y la prestación de cita previa, se ha articulado los siguientes sistemas de información general:

1. 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. Este sistema está atendido por técnicos especializados del Área Delegada de Vivienda.
2. Portal web, <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Vivienda/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=a2e331d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD> y el blog de Vivienda, <https://transforma.madrid.es/>, cuyo objetivo es la clarificación de información ofrecida por el Área Delegada, que redirige a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica.
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

MARIA PILAR CRIADO CASADO - JEFA DE DEPARTAMENTO  
ISABEL CALZAS HERNÁNDEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 14:12:56  
Fecha Firma: 14/03/2022 10:17:24  
CSV : 1NT43P81BK1F2TIC



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-de-Madrid/?vgnnextchannel=a1a9cae65ce4f710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Como medidas correctoras realizadas para mejorar la atención del SyR destacan tres cuestiones:

1. Se ha puesto en marcha un equipo completo dedicado a Información, de la que el SYR forma parte junto al servicio de cita previa, información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.
2. Se ha creado un equipo alterno de cuatro personas dedicadas en exclusiva al SYR: dos auxiliares administrativos, y dos interlocutores. La función de esta alternancia ha sido que en todo momento se pudiesen gestionar las entradas de SyR con un tiempo de respuesta mínimo y continuo.
3. Para gestionar debidamente el SyR, se ha solicitado la convocatoria de este personal a cursos de formación, para evitar la necesaria y constante comunicación por vía telefónica con los responsables del SyR, siendo formadas dos personas en el año 2021 quedando pendiente de formar más personal.
4. Se ha reforzado recientemente la estructura del Área Delegada a través de una nueva Subdirección que dará apoyo transversal a ésta y al resto de competencias asumidas por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración.

#### Información de Firmantes del Documento

MARIA PILAR CRIADO CASADO - JEFA DE DEPARTAMENTO  
ISABEL CALZAS HERNÁNDEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 14:12:56  
Fecha Firma: 14/03/2022 10:17:24  
CSV : 1NT43P81BK1F2TIC





## DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

5. La valoración de la gestión de SyR puede considerarse satisfactoria, en primer lugar, por la colaboración prestada a la unidad gestora por todos los miembros de la Dirección General, informando sobre las actuaciones y trámites que cada uno lleva personalmente y, en segundo lugar, porque se ha conseguido que el plazo medio de resolución alcanzado sea ágil y por debajo del límite máximo para contestar.

Madrid, a fecha de firma,

JEFA DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO  
DE REHABILITACIÓN

*FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE*

María Pilar Criado Casado

Madrid, a fecha de firma,

LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA,  
REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN

*FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE*

Isabel Calzas Hernández



### Información de Firmantes del Documento



MARIA PILAR CRIADO CASADO - JEFA DE DEPARTAMENTO  
ISABEL CALZAS HERNÁNDEZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 14:12:56  
Fecha Firma: 14/03/2022 10:17:24  
CSV : 1NT43P81BK1F2TIC





# AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL

# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 22/03/2022 18:47:14  
CSV : 18K00AG9H4GKN39S



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021. Las principales causas o motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones en el Sistema municipal se refieren a:

### 1.1. EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA

- Relacionadas con la convocatoria anticipada de elecciones a la Asamblea de Madrid y con las especiales condiciones por las por las medidas sanitarias derivadas de la COVID-19:
  - Sobre el nombramiento como miembro de mesas electoral y sobre la presentación de excusas.
  - Sobre el colegio de votación asignado.
  - Sobre la recepción del voto por correo.
  - Sobre errores o exclusiones del censo electoral.
- Relacionadas con la obtención de certificaciones de empadronamiento:
  - Por dificultades de acceso a través de la Carpeta del Ciudadano o de la solicitud por formulario a través de la Web.
  - Por el retraso en la recepción por correo postal de certificados de empadronamiento solicitados a través del teléfono 010 y de la Sede Electrónica.
  - Por los tiempos de obtención de cita previa para la solicitud presencial.
  - Por no poder obtener el certificado de personas en baja en Madrid a través de la Web.
- Relacionadas con la gestión del empadronamiento:
  - Quejas por no poder solicitar los trámites de forma electrónica y por la demora en obtener cita previa para los trámites presenciales.
  - Quejas por haber causado baja en el padrón por inscripción indebida.
  - Quejas por los requisitos exigidos para acreditar el domicilio, la identidad o la representación de menores para trámites de empadronamiento.

### 1.2. EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS

El objeto del informe es analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en la Oficina de Objetos Perdidos y el Almacén de Villa durante el año 2021.

En febrero 2022 se han aprobado sus respectivas Cartas de Servicios relativas al año 2021 y en relación con las Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones (en adelante, SyR) se indica:

- Relacionadas con el Almacén de Villa: no se ha recibido durante el año 2021 ninguna Sugerencia, Reclamación ni Felicitación.



- Relacionadas con la Oficina de Objetos Perdidos: durante el año 2021 han tenido lugar 20 Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades:

- Entradas:

- o Por tipo de entrada:

ENTRADAS 2021	NÚMERO
RECLAMACIONES	12
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

- o Evolución interanual:

ENTRADAS	2020	2021	%
RECLAMACIONES	5	12	41,67%
SUGERENCIAS	0	3	
FELICITACIONES	1	5	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>30,00%</b>

- Canal de entrada:

		RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	%
NÚMERO		12	3	5	20	
CANAL ENTRADA	010	8	1	0	9	45,00%
	EMAIL	1	0	2	3	15,00%
	APP TAXI	0	1	0	1	5,00%
	INTERNET	3	1	3	7	35,00%

- Tramitación:

- o Estado de tramitación:

	TOTAL ACTIVAS	ARCHIVADAS SIN RESPUESTA	CONTESTADAS	NO ADMITIDAS	TOTAL TERMINADAS	TOTAL ENTRADAS
RECLAMACIONES	0	0	12	0	12	12
SUGERENCIAS	0	0	3	0	3	3
FELICITACIONES	0	0	5	0	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>



- o Tiempo medio de respuesta:

	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Número	12	3	5	20
Media de días naturales: días entrada/respuesta	8,5 días media	5 días media	9,8 días media	Compromiso: resolución de syr en menos de 30 días naturales

- **Análisis cualitativo de las SyR relativas a la oficina de objetos perdidos.**

En 2021 se han recibido 20 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la Oficina de Objetos Perdidos:

- 5 felicitaciones por el trato recibido, la diligencia y la eficacia en las actuaciones realizadas.
- 2 reclamaciones referidas a la calidad de la información y atención recibida.
- 2 reclamaciones en relación con el requisito exigido para justificar la propiedad del objeto.
- 7 reclamaciones en relación con la dificultad de contactar con la Oficina de Objetos Perdidos para concertar cita previa con anterioridad a su implantación a través del 010 en julio de 2021.
- 1 reclamación por no haber consignado la existencia de hallador la entidad que recepcionó el objeto perdido en el aeropuerto.
- 3 sugerencias en relación con la ampliación del horario de oficina y la implantación de un Buzón de Objetos Perdidos.

**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.

**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, y por otro, facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho de voto y el cumplimiento de la obligación de comunicar a las distintas administraciones sus modificaciones en el empadronamiento, reduciendo las cargas administrativas. 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, así como en la mejora de la eficiencia en el uso de recursos facilitando a otras administraciones la información de empadronamiento, a fin de evitar la aportación por los interesados de certificados de empadronamiento. Las principales medidas adoptadas son:

- La implantación prevista para mayo-junio de 2022 de la comunicación del cambio de domicilio a otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación de datos de la Administración General del Estado para que la ciudadanía pueda comunicar sus nuevos datos de domicilio a la Seguridad Social, el Ministerio del Interior, o la Agencia Estatal de Administración Tributaria entre otras.
- La implantación a finales de 2022 de una nueva aplicación informática de gestión del empadronamiento 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.
- 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.
- La colaboración 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.
- En 2022 se implantará el nuevo banco de datos estadísticos que incorpora mejoras en la funcionalidad y en la ampliación de formatos de salida de la información.

Debe señalarse que la gestión de la cita previa no corresponde a esta Dirección General, por lo que, si bien se reciben cuando dicha cita se intenta por el ciudadano para realizar un trámite padronal, su resolución no corresponde a este órgano directivo.

## 2.2. EN EL ÁMBITO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COMPRAS

Se ha implementado como mejora de la Carta de Servicios para el año 2022 la revisión de los textos de contestación de los correos electrónicos a la ciudadanía, para facilitar una mayor comprensión de los mismos y así mejorar la calidad de la información y la atención recibida.

Para agilizar el procedimiento de entrega de los objetos entregados a propietarios y halladores, así como para la recogida de objetos, se ha implantado la aplicación de cita previa través del 010, existiendo además otros canales de atención como el correo electrónico o el formulario web.





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

- En noviembre de 2021 entró en funcionamiento el servicio de cesión de datos de empadronamiento a otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación de datos de la Administración General del Estado, para facilitar los datos de empadronamiento tanto a nivel individual como de los miembros de la unidad de residencia a las administraciones que lo precisen para sus gestiones sin necesidad de que los interesados tengan que dirigirse al Ayuntamiento para su obtención.
- Para facilitar la realización de diversos trámites de empadronamiento se ha continuado ofreciendo la solicitud de certificados de empadronamiento a través de formularios disponibles en la web y se han añadido nuevos trámites que se pueden solicitar a través de formularios como la modificación de datos personales de la inscripción, la renovación del empadronamiento para extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente o la confirmación del empadronamiento de ciudadanos comunitarios o con residencia permanente.

Durante 2021 se han remitido por correo electrónico 63.265 certificados solicitados por formulario, y se han tramitado por los servicios de atención a la ciudadanía 3.420 modificaciones de datos personales, 6.658 confirmaciones de inscripción de ciudadanos comunitarios y 14.339 renovaciones de la inscripción de ciudadanos extranjeros.

- En 2021 se ha elaborado el pliego de prescripciones técnicas con Informática del Ayuntamiento de Madrid para establecer los requerimientos de la nueva aplicación de gestión del padrón municipal. El expediente se ha tramitado y aprobado para su ejecución a lo largo de 2022.



# INFORME | 2021 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/a General  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 08/03/2022 10:02:53  
CSV : 1LRM11JVORLFHA8L



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 2021 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar, en primer lugar, un acusado descenso en el número de las asignadas, continuando la tendencia que ya se había producido en el ejercicio anterior (de 303 en 2019 a 144 en 2020), resultando en 2021 un total de 60 (54 reclamaciones y 6 sugerencias), lo que supone una bajada del 58% en el número de reclamaciones recibidas.

En cuanto al contenido, se constata que la mayoría (84%) corresponden a temas relacionados con los procesos selectivos (submateria Oposiciones y Concursos), estando el 16% restante repartido a partes iguales, en reclamaciones referidas al personal POSI de los centros educativos (submateria Colegios Públicos) y aquellas que afectan a la tramitación y publicación de listas y bolsas de personal interino (submateria Promoción del empleo).

Las reclamaciones sobre procesos selectivos se centran principalmente (en un 42 %) en incidencias producidas en la realización del trámite electrónico para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos, así como a problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen. No obstante, podemos considerar que el volumen de incidencias comunicadas (21 reclamaciones) sobre el total de solicitudes presentadas (43.565 instancias en 2021), indica que han tenido un carácter puntual.

Del resto de las reclamaciones:

- 6 están relacionadas con la demora en respuesta a las consultas del formulario de solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, que han coincidido en su mayoría con incidencias del proceso de migración del correo y con la puesta en funcionamiento del formulario en la web, y que se han ido resolviendo de forma progresiva.
- 10 responden a preguntas y comunicaciones de los aspirantes sobre devoluciones de ingresos por la tasa, así como otros trámites del procedimiento de los procesos selectivos, muchas de las cuales no eran objeto del sistema SyR.
- 9 están relacionadas con 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 como en los plazos de publicación de los calendarios. En este capítulo, señalar que prácticamente la totalidad de estas quejas se han producido con motivo de la convocatoria de 250 plazas de Auxiliares Administrativos, proceso masivo y de gran repercusión, y por tanto soportado en una organización compleja, siendo de destacar, sin embargo, que el número de reclamaciones ha sido mínimo en relación con el número de opositores presentados.



- En cuanto a las sugerencias, se han recibido 6, proponiendo la publicación de calendarios de convocatorias y previsión de exámenes, así como alguna propuesta sobre nueva información en la web, sistemas de alerta, etc., En este sentido se han ido adoptando diversas medidas que se describen en el apartado siguiente.

En relación con las otras dos submaterias, 5 son de gestión de listas de espera y bolsas de trabajo, 4 de ellas relativas a petición de información de su situación en la bolsa o como acceder a la información, y una petición de volver a figurar como disponible en la bolsa tras quedarse sin trabajo.

Por su parte, hubo 5 reclamaciones relativas al personal POSI de colegios. Dos son de ciudadanos que se quejan por la actitud de los POSI, y las otras tres, de directores de colegio manifestando su discrepancia por la organización del trabajo de este colectivo en determinados momentos.

En cuanto a las respuestas, el plazo medio de tramitación ha sido de 15 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. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

En relación con las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los procesos selectivos, como se ha indicado, un elevado porcentaje de las mismas trata sobre incidencias en la instancia on-line, la pasarela de pago y certificados digitales. Esta cuestión no es parte de las competencias de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, si bien, desde la misma se ha continuado realizando un importante esfuerzo de coordinación con el IAM, así como con los responsables de Línea Madrid para dar solución al aplicativo y a la información que se traslada a los ciudadanos, con el fin de subsanar las deficiencias y mejorar el servicio. Como se ha señalado con anterioridad, el porcentaje de reclamaciones recibidas por este motivo, sobre el total de solicitudes tramitadas, demuestra que el aplicativo funciona correctamente.

Por otra parte, en 2021 se ha realizado la puesta en funcionamiento de un formulario en la web, 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 afecten a la Subdirección General de Selección. Además de toda la información actualizada que se pone a disposición en el espacio Oposiciones de la web municipal, es un formulario orientado a facilitar una información más personalizada al opositor, de tramitación ágil y con un compromiso de respuesta de 10 días.

En este capítulo, y dentro de los objetivos de alcanzar un mayor grado de homogeneización e impulso en la selección de personal, en 2021, se ha adoptado, por un lado, el Decreto de 23 de agosto de 2021 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal por el que se modifica la instrucción relativa al funcionamiento y actuación de los tribunales de selección en el Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos y, por otro, el Acuerdo de 18 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices para la tramitación



con medios electrónicos de los procesos selectivos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, ambos orientados a conseguir una mayor agilidad de los procesos selectivos, darles más transparencia y adaptarlos a la demanda de una Administración electrónica.

En este apartado, señalar que la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos incluye una serie de objetivos y medidas destinadas a planificar, impulsar, priorizar y agilizar los procesos selectivos, siendo una de las medidas de planificación en materia de selección de personal la previsibilidad de las convocatorias, indicándose al respecto lo siguiente: "Se confeccionarán calendarios generales con las previsiones de publicación de convocatorias, lo que ayudará a los aspirantes a organizar su estudio y plantearse la participación en los correspondientes procesos".

Fruto de este mandato, y continuando el proceso iniciado en el ejercicio anterior, ha sido la publicación en 2021 de un Decreto de la Delegada de Hacienda y Personal por el que se daba publicidad a las previsiones de convocatorias de procesos selectivos durante el año 2021. No obstante, yendo más allá, se han iniciado en 2021 otras dos actuaciones en aras de la planificación y la transparencia, cuales son la publicación en la web municipal de los borradores de bases específicas con anterioridad a su negociación en mesa y aprobación, y la publicación de la previsión de las fechas de los exámenes a realizar de los procesos selectivos en marcha, con antelación a su publicación oficial.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

En relación con las solicitudes relacionadas con los procesos selectivos, y tal como se ha indicado en el apartado anterior, durante 2021 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 2020, y de la evaluación positiva de los indicadores en el desarrollo de los procesos selectivos gestionados en 2021, 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.

En referencia al impacto de las medidas adoptadas para agilizar los procesos, señalar que en el año 2021 el incremento en la gestión de procesos ha sido del 82%, respecto al 2020 y del 104% en relación con 2019. Se ha conseguido un incremento muy notable de los procesos concluidos, en 2021 se finalizaron 20 procesos, un 54 % más que en 2020 y un 43 % más que en 2019.

Por su parte, la aprobación de las directrices para la tramitación con medios electrónicos de los procesos selectivos en el Ayuntamiento de Madrid ha supuesto un ahorro de tiempo y una agilidad en la gestión notable.



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, producen un doble resultado, de un lado consiguen que los opositores puedan conocer con antelación los movimientos de la administración y de este modo poder planificar su estudio; y de otro, garantizar el principio de igualdad de todos los aspirantes facilitando la información que se encuentra en curso de elaboración, en aras de una mayor transparencia y que evita cualquier filtración que pudiera producirse.

Finalmente, en lo referente al personal del Ayuntamiento de Madrid que realizan tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial, cabe resaltar que las acciones ejecutadas para la corrección, como consecuencia de las reclamaciones recibidas por los usuarios de los servicios prestados, han tenido como resultado un bajo índice de reclamaciones respecto de este personal durante el mismo año, conclusión que nos sirve de indicador de que las medidas adoptadas han permitido subsanar las deficiencias encontradas en un primer momento en el servicio. Aun así, continuamos trabajando con este personal concretando reuniones periódicas, revisando las necesidades de personal, etc., que nos permita mejorar un servicio tan importante como el que proporciona este colectivo.

**Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora  
Director General de Planificación de Recursos Humanos**



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO SANCHEZ DIAZ Director/a General  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 08/03/2022 10:02:53  
CSV : 1LRM11JVORLFHA8L





ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA  
ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL,  
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

# ÁREA DE GOBIERNO FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL





# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES  
Y EMERGENCIA SOCIAL

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U050E104D7D29



157U050E104D7D29

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.



#### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U05OE104D7D29



157U05OE104D7D29



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se ha modificado el Acuerdo 4 de julio de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

Razona el Acuerdo que la entonces *Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social, dotada de una única subdirección general, asume diversas y numerosas funciones, entre las que destacan las relativas a la gestión y coordinación de la atención social primaria, la intervención y atención social en asentamientos, la atención en materia de colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social, personas sin hogar, la gestión del SAMUR Social, la gestión y de programas de inclusión social y atención e integración a inmigrantes, así como funciones en materia de asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial.*

*Esta estructura ha venido resultando claramente insuficiente para asumir este gran número de competencias, habiéndose detectado la necesidad de separar programas, por su complejidad y por su crecimiento, y de generar una estructura con mirada al futuro.*

*Esta necesidad se ha visto notablemente incrementada por el Plan de Choque que ha sido necesario impulsar como consecuencia de la intensa crisis social derivada de la pandemia del COVID 19. Así, desde el inicio de esta ha sido necesaria la adopción de medidas excepcionales tendentes, tanto a dar cobertura a las necesidades de alojamiento y atención social de la población sin hogar, como, y fundamentalmente, para atender la situación de emergencia social y vulnerabilidad en la que se encuentra un cada vez mayor número de población.*

.....  
*Por las razones expuestas, el presente acuerdo tiene por objeto modificar parcialmente el 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 para, por una parte, suprimir la actual Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social, creando en su lugar dos direcciones generales, la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social y la Dirección General de Inclusión Social....*

Por tanto, 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, asumiendo competencias en materia de atención social primaria, emergencia social, SAMUR Social y asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial, antes residenciadas en la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social.



### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U050E104D7D29



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.



Información de Firmantes del Documento



- 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.

Por la relevancia que tiene en el análisis que se realiza en este informe anual, hay que resaltar que, modo prácticamente simultáneo y consecuencia de estos cambios, se modifica el Departamento de SAMUR Social y atención a personas sin hogar que pasa a denominarse Departamento de SAMUR Social y Emergencia Social, quedando adscrito a la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social a la vez el nuevo Departamento de prevención del sinhogarismo y atención a personas sin hogar se adscribe a la Dirección General de Inclusión Social.

Todas estas modificaciones dan lugar a una nueva unidad gestora en el sistema de sugerencias y reclamaciones y a un proceso destinado a alinear del modo más clarificador las competencias que se gestionan y sus correspondientes recursos con las necesidades de este sistema.

En ese sentido, se aborda en primer término todo lo relativo a las categorías y dependencias, que quedan configuradas del siguiente modo:

- Reclamación de personas usuarias de centros de alojamiento y acogida de Emergencia social.



#### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U05OE104D7D29



- Reclamación por impacto de los centros de alojamiento y acogida de Emergencia social en el entorno
- Reclamaciones de personas afectadas por emergencia social
- Felicitaciones y reconocimientos
- Cita previa
- COVID 19
- Lista de espera
- ASP. Horario de atención
- ASP. Gestión prestaciones sociales
- 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

Posteriormente, se procede a sustituir la submateria de SAMUR Social por una nueva submateria denominada "Intervenciones de emergencia social" con efectos 1 de julio de 2021 con el fin de que este cambio interfiera lo menos posible en los informes y análisis de seguimiento.

Sobre la base de todo lo anterior, se emite este informe y se procede a efectuar el análisis de las 72 sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2021 desde la perspectiva de los departamentos de Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria y de SAMUR Social y Emergencia Social a los que ha correspondido el estudio y propuesta de



Información de Firmantes del Documento



contestación y tratamiento de la práctica totalidad de las sugerencias y reclamaciones citadas.

Durante 2021, se recibieron en el ámbito de la Coordinación y Programación de Atención Social Primaria un total de 18 SyR, lo cual supone una disminución con respecto al año anterior que se recibieron 27.

De ellas, la gran mayoría, el 50% de los casos, han correspondido al Servicio de Cita Previa.



Los datos responden a un hecho estructural que tiene que ver con dos novedades informáticas, por un lado, la puesta en marcha de una nueva agenda en la aplicación CIVIS de Atención Social Primaria, y por otro se ha realizado un cambio de aplicación informática en el sistema de cita previa de Línea Madrid.

Estas dos actuaciones han requerido un periodo de acople y ajuste, lo que ha motivado incidencias en la concertación de citas.

En el año 2021, en el ámbito de SAMUR Social y Emergencia Social se han gestionado 53 sugerencias y reclamaciones, de las cuales 40 se recibieron en el marco del anterior ámbito de actuación que incluía la Atención a Personas sin Hogar y el resto, es decir, 13 sugerencias y reclamaciones, que responden a este nuevo ámbito de SAMUR Social y Emergencia Social.

En este sentido, las 40 primeras reclamaciones se incluían en la submateria de "SAMUR Social" y 4 de ellas estaban relacionadas con las funciones propias de SAMUR Social y Emergencia Social y los 36 restantes estaban relacionadas con la intervención de Personas sin Hogar.



Información de Firmantes del Documento

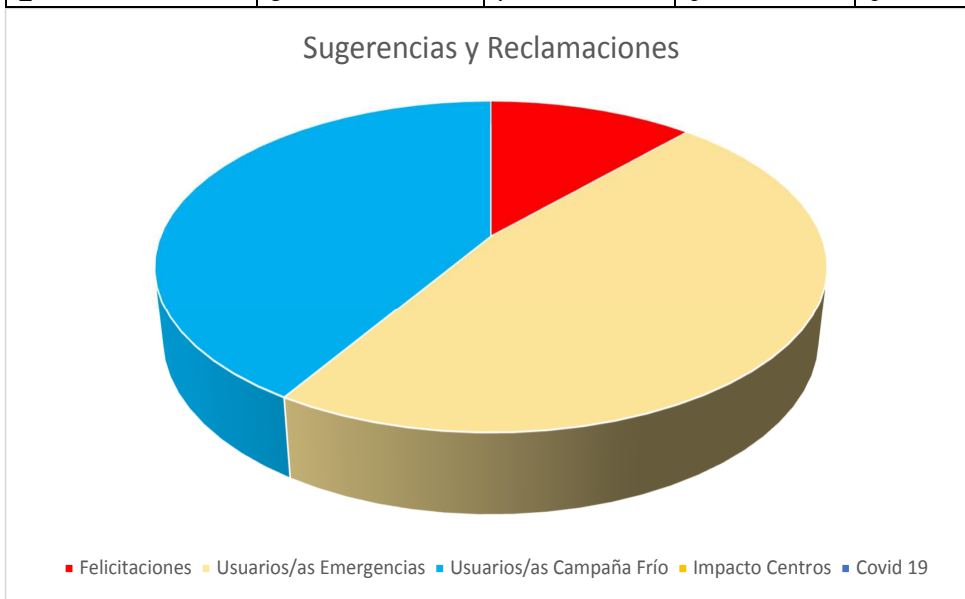


Por otra parte, las 13 sugerencias y reclamaciones que responden al nuevo ámbito de actuación y que se indicaban anteriormente, se encuentran en la submateria de "Intervenciones de emergencia social".

En conclusión, el análisis de las sugerencias y reclamaciones que son más específicamente propias de SAMUR Social y Emergencia Social se realiza respecto de 17 sugerencias y reclamaciones. Se refieren a las siguientes categorías, asignando el porcentaje de peso que tiene sobre el total y que revelan los temas que han suscitado mayor interés o impacto entre la ciudadanía.

- 2 felicitaciones (11'76%).
- 8 reclamaciones de usuarios afectados por emergencias (47'05%)
- 7 reclamaciones de usuarios de los centros de alojamiento de emergencia (Campaña de Frío) (41'17%)
- 0 impacto de los centros. (0%)
- 0 COVID 19 (0%)

FELICITACIONES	USUARIOS/AS EMERGENCIAS	USUARIOS/AS CAMPAÑA FRIO	IMPACTO CENTROS	COVID 19
2	8	7	0	0



157U050E104D7D29



Información de Firmantes del Documento





## 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.

En el ámbito de la Coordinación y Programación de la Atención Social Primaria, las acciones y medidas para subsanar las deficiencias pasan por realizar un análisis pormenorizado de la tipología de SYR que se reciben en el sistema, con el objetivo de la mejora continua de los servicios y prestaciones.

Como consecuencia, se realiza una coordinación bidireccional continua con Línea Madrid para la comunicación de las incidencias detectadas por ambos servicios, en cuyo caso, si están relacionadas con las aplicaciones, se comunica a IAM, y si están relacionadas con la concertación de citas siempre se contacta telefónicamente o por correo electrónico con las personas usuarias para adjudicarles correctamente su cita.

En el ámbito de SAMUR Social y Emergencia Social, se ha dado un paso importante con las nuevas categorías implantadas lo que va a permitir un análisis más detallado, siendo una medida ya contemplada como propuesta en el informe del año 2020.

Seguimos apostando por campañas de sensibilización que persigan la reducción de eviten reclamaciones con insultos de carácter xenófobo y despectivo. Es preciso resaltar que también hay sugerencias y reclamaciones que se muestran comprensivas con la situación personal de la ciudadanía que se encuentra en situación de calle.

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 como puede ocurrir, por ejemplo, con Madrid Salud, de modo que como área de mejora reiteramos que sería de interés el incremento de la información compartida de los servicios que intervienen como consecuencia de las reclamaciones.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

En el ámbito de la Coordinación y Programación de Atención Social Primaria, las actuaciones desarrolladas en 2021 han supuesto una mejora en los resultados puesto que ha disminuido el nº de SYR recibidas, pasando de 27 en el año 2020, a 18 en el 2021.

En cuanto a SAMUR Social y Emergencia Social, ya se ha procedido a incorporar, en la carta de servicios de SAMUR Social este año (2022), una importante mejora y se trata del compromiso de contestar el 90% de las reclamaciones en un máximo de 30 días. Con anterioridad el compromiso se situaba en el 60%.

A continuación, se explicita este cambio, comparando uno y otro año.



### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U05OE104D7D29



157U05OE104D7D29

### Compromisos para la Carta 2022

#### Compromiso 9

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.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en 2 meses.

### Compromisos para la carta 2021

Contestamos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en 2 meses.

*Firmado electrónicamente*

La Directora General de Servicios Sociales y Emergencia Social

M<sup>a</sup> del Mar Ureña Campaña



#### Información de Firmantes del Documento

MARIA DEL MAR UREÑA CAMPAÑA - DIRECTORA GRAL SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL Fecha Firma: 03/03/2022 13:05:31  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do) CSV : 157U050E104D7D29



157U050E104D7D29

# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES

---

0

Información de Firmantes del Documento



JUAN CARLOS PEREZ AGUILAR - DIRECTOR GENERAL DE MAYORES  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2022 14:20:39  
CSV : 12HJT55TCJAQ9OBN



12HJT55TCJAQ9OBN

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.**

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

TAD	Número
Trato recibido	20
Retraso en acudir al domicilio	10
Copago/recibo/aportación persona usuaria	8
Mal funcionamiento entidad/personal	43
No conforme con las prestaciones	11
Supuestos hurtos/desperfectos	2
Distintos motivos relacionados por COVID-19	3

SAD	Número
Trato recibido	16
Supuestos hurtos/desperfectos	7
Retraso en acudir al domicilio	11
No conforme con las prestaciones	17
Mal funcionamiento entidad/personal	40
Copago/recibo/aportación persona usuaria	11
Cambios auxiliares/horarios	63
Horas asignadas/horas prestadas	8
Incumplimiento de horarios	27
Distintos motivos relacionados por COVID-19	22

COMIDA	Número
Calidad comida	10
Distribución reparto/retrasos	8
Mal funcionamiento entidad/personal	2
Copago/recibo. Aportación de la persona usuaria	1

12HJT55TCJAQ9OBN



CENTROS DE DÍA (asistenciales)	Número
Transporte	5
Atención personal	28
Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación	5
Alimentación	8
Aportación persona usuaria	20
Instalaciones	5
Otros	23
Distintos motivos relacionados por COVID-19	17

CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (de ocio)	Número
Podólogos/as	29
Tarjeta Madrid Mayor	7
Atención personal	5
Actividades	3
Otros	18
Distintos motivos relacionados por COVID-19	5

APARTAMENTOS MUNICIPALES	Número
Apartamentos municipales	1

DEPENDENCIA (Atención a la Dependencia)	Número
Tiempo de tramitación	1
Trato recibido	1
Revisión de Grado/Revisión de PIA	2

Los datos de los motivos de las reclamaciones y sugerencias del año 2021 con respecto al año 2020, se ha producido un decremento prácticamente en cada uno de ellos.

Por otra parte, queremos señalar que el incremento en el año 2021, en el motivo "Mal funcionamiento entidad/personal" en el servicio Teleasistencia, se ha debido al cambio de entidad prestadora del servicio, en ejecución de sentencia judicial.

El incremento en el motivo "Podólogos/as" de los Centros Municipales de Mayores, se ha debido a la implantación del nuevo contrato y a la adaptación a la normativa vigente de las autorizaciones sanitarias de los gabinetes de podología.

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.

En el apartado “distintos motivos relacionados por el COVID-19, se han incluido las siguientes causas:

- Disconformidad con las medidas de seguridad implantadas como una disminución del aforo en los Centros Municipales de Mayores y en la reorganización en la prestación de los servicios en situación de COVID.
- Desacuerdo con la política de cobro de los servicios y reserva de plazas en los Centros de Día.

### ENTRADA

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y por tipo de solicitud.

#### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sugerencia	29
	Reclamación	471
	Felicitación	23
	<b>Total</b>	<b>523</b>

Los datos de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones del año 2021 con respecto al año 2020, se ha producido un descenso porcentual del 32%.

Las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 90% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 6% y por último de las felicitaciones, con un 4%.

#### Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número de Solicitudes	%*Total
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES	Telemático	496	94,84
	Teléfono	22	4,21
	Presencial	3	0,57
	Correo postal	2	0,38
	<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>100,00</b>



En el año 2021, los datos según el canal de entrada son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa 94,84% de la entrada total con 496 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 4,21% con 22 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 0,57% con 3 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el resto un 0,38% con 2 solicitudes.

### CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada por la unidad gestora de la Dirección General y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR.

#### Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
	Atención Social Primaria y ayudas sociales	Ayudas sociales	6
		Atención Social Primaria	1
		<b>Total</b>	<b>7</b>
	Servicios Sociales	Programas municipales	10
		Atención a la dependencia	8
		Servicios de ayudas a domicilio	248
		Teleasistencia	94
		Otros	1
		Centros de día (asistenciales)	93
		Centros municipales de mayores (de ocio)	62
<b>Total</b>	<b>516</b>		
<b>Total</b>		<b>523</b>	





Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Sin dependencia	260
	VALOR NULO EN ORIGEN	165
	CDM Juan Pablo II	7
	CMM La Platanera	6
	CDP Sanivida Puente Vallecas	5
	CDM Luis Peidro	5
	CMM Casa Del Reloj	3
	CDM Aurora Villa	3
	CDM Casino de la Reina	3
	CDM Fátima de Madrid	3
	CMM Luca de Tena	2
	CDM Teresa de Calcuta	2
	CDM Acuario	2
	Centro de día Magdalena	2
	CDM Carmen Conde	2
	CDM Concepción Arenal	2
	CDM Entrevías	2
	CDM Miguel Delibes	2
	CDM La Guindalera	2
	CMM Infante Don Juan	2
	CMM Nuestra Señora de la Merced	2
	CMM Villa de Vallecas	2
	CDP Sanivida Arganzuela	1
	CDM Santa Engracia	1
	CDM Fray Luis de León	1
	CDM Peña Grande	1
	CDM San Crispín	1
	CMM Antón Martín	1
	CDM Almorox	1
	CDM Isaac Rabín	1
	CMM Castilla	1
	Centro de día Castillo de Uclés	1
	CDM Pablo Casals	1
	CDM Esfinge	1
	CDM Pamplona	1
	CDM Loyola de Palacio	1
	CDM Vicálvaro	1
	CMM Blasco De Garay	1
	Centro de día Asispa El Carmen	1
	CDP La Rosaleda	1
	CDP Valleluz 2	1
CDM Escuelas de San Antón	1	
CDM José Villarreal	1	
CDM M <sup>a</sup> Teresa León	1	
CDP Casablanca El Plantío	1	
Apartamentos Retiro	1	



Información de Firmantes del Documento





Unidad	Dependencia Municipal	Total
	CMM Islas Jarvi	1
	CMM Vocal Vecino Justo Sierra	1
	CMM Nuestra Señora del Carmen	1
	CMM Lucero	1
	CMM Manzanares	1
	CMM Isaac Rabín	1
	CMM Antonio Machado	1
	CMM Castillo De Uclés	1
	CMM La Remonta	1
	CMM Evangelios	1
	CMM Zofio	1
	CMM Santa Eugenia	1
	CMM María Zambrano	1
	CMM Miguel Delibes	1
	CDM Arganzuela	1
	<b>Total</b>	<b>523</b>

		Total, Activas	Pendiente de contestar fuera de plazo	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	Felicitación	0	0	0	22	1	23	23
	Reclamación	6	0	0	427	38	465	471
	Sugerencias	0	0	0	29	0	29	29
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>478</b>	<b>39</b>	<b>517</b>	<b>523</b>



12HJT55TCJAQ90BN

Información de Firmantes del Documento



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

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2021, 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 2022.

**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 2022.

**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 2022:**

**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 2022:**

**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 2022:**

**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 mejoras en la interconexión con el registro municipal.

**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.



**Actuación 3:** informar a las personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia.

Se mantienen las mismas por ser actuaciones de continuidad.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

Las acciones y medidas realizadas durante el año 2021, 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*  
EL DIRECTOR GENERAL  
DE MAYORES

Juan Carlos Pérez Aguilar



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 21:08:44  
CSV : 115RT10U9HBO90LL



MADRID



115RT10U9HBO90LL

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 sociales 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, el mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares, la coordinación y gestión de enseñanzas artísticas y proyectos dirigidos a Juventud.

Durante el año 2021 se han recibido en la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, un total de 339 SyR, de los cuales, 34 son sugerencias, 281 son reclamaciones y 24 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 2021, 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
Plena Inclusión	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamación por no haberle sido concedida plaza en el Programa de Plena Inclusión para “respiro familiar” durante el verano.</li> </ul>
Centros Atención Infancia	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de información y expediente sobre cambio de Centro de Atención a la infancia</li> <li>Presentó reclamación contra profesional del CAI y no ha recibido contestación</li> <li>Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales.</li> <li>Manifiesta que no le contestan al teléfono desde hace unos días</li> <li>Solicitan recibir explicación por escrito sobre su situación judicial</li> <li>Manifiesta no haber recibido citación desde CAI y por tal motivo le han citado desde el Juzgado</li> <li>Disconformidad con la medida de protección adoptada.</li> <li>Petición de información por escrito sobre la intervención desde el CAI</li> <li>Solicita normativa de los Centros de Atención a la Infancia</li> <li>Manifiesta su deseo de convocar manifestación contra el maltrato infantil en las escuelas y solicita presencia policial</li> </ul>
Centros municipales para familias y menores	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Queja sobre la atención de una de las personas de apoyo que realiza el servicio de traslado de sus hijos del centro escolar al Programa Quedamos al Salir de Clase.</li> <li>Solicita que el Programa Quedamos al Salir de Clase acepte participantes de niñas y niños que estén escolarizados en cualquier centro educativo.</li> </ul>
Centro Apoyo Familiar	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamación por exceso de ruido en las instalaciones de uno de los CAF, debido al sistema de aire acondicionado.</li> </ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5 felicitaciones reconociendo la atención y el trato recibido por parte del equipo de profesionales de los centros.</li> </ul>



<p><b>Convocatoria Subvenciones</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reclama que el Anexo III de la convocatoria de subvenciones a entidades sociales sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de familia, infancia y apoyo a la discapacidad 2021, no esté en formato editable.</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>Expectativas no cumplidas respecto al recurso: Solicitan que se les conceda un tipo de régimen de visitas determinado. Piden que los profesionales del PEF trasladen al juez situaciones no directamente relacionadas con el desarrollo del régimen de visitas.</li> <li>Falta de neutralidad del equipo: consideran que se favorece a la otra parte porque los profesionales no se oponen a que entre su hijo a visitas con familiares con derecho a las mismas o porque no hacen todo lo que la persona que pone la queja cree que podría hacer para que el régimen de visitas se desarrolle. Otra persona usuaria opina que el equipo técnico colabora con la otra parte en lo que para esta persona supone un maltrato a sus hijas y una alienación de estas.</li> <li>Por pasar a la lista de espera</li> <li>Medidas de seguridad COVID: se quejan de no poder tener el cien por cien del tiempo de visitas establecido en sentencia judicial o no estar conforme con la distribución de los espacios en tiempo de pandemia.</li> <li>Por insistir el equipo técnico en mantener una entrevista a solas con su hijo sin la presencia de la madre. Se llega a acusar al equipo de adoctrinamiento del menor.</li> <li>Por conducta del equipo técnico: Por no obligar a la otra parte a esperar más de lo que está estipulado en las normas. Por las llamadas de atención recibidas del profesional que supervisa las visitas delante de sus hijas. Por no darse cuenta de que las personas con derecho a visitas estaban grabando durante la visita.</li> <li>Por estar en desacuerdo con los informes emitidos por el PEF (por la frecuencia de emisión y por el contenido de los mismos).</li> <li>Por no poder hablar con su hija en otro idioma que no sea el español.</li> <li>Por no poder recuperar un día de régimen de visitas no celebrado porque él llegó tarde.</li> <li>Por no entregar una hoja de reclamaciones.</li> </ul>
<p><b>Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita información para bono social gastos de vivienda habitual</li> <li>Reclamaciones por no conceder ayudas para gastos de vivienda a personas carentes de ingresos económicos suficientes.</li> </ul>
<p><b>SAF</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones:</b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disconformidad por el cambio de auxiliar de ayuda a domicilio (la empresa, no aviso a la titular del servicio del cambio de auxiliar, la familia manifiesta el trastorno que supuso este cambio tanto para la menor como para la madre que vio afectada su conciliación laboral y familiar).</li> </ul>
Otros	<b>Sugerencias y Reclamaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pone de manifiesto la situación de riesgo de unos menores</li> <li>Disconformidad ante medida de protección de un menor</li> <li>Sugerencia de recogida de juguetes para menores desde el Ayuntamiento</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN Y JUVENTUD</b>	
<b>SUBMATERIAS SISTEMA SyR</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS SYR</b>
Centros educativos municipales (escuelas de Música y Danza)	<b>Sugerencias y Reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación de las clases perdidas por el temporal Filomena.</li> <li>Devolución de la cuota correspondiente por la reducción de días de clase por motivo de la pandemia.</li> <li>Solicitud de cambio de horario o días que se imparten las clases por motivos personales.</li> <li>Habilitación de la Escuela de Música y Danza Almudena Cano.</li> <li>Autorización para el uso de las instalaciones del Centro Cultural Nicolas Salmerón para la graduación de los alumnos/as.</li> <li>Necesidad de ampliar el número de plazas en las Escuelas de Música y Danza.</li> </ul> <b>Felicitaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción por la gestión llevada a cabo en la Escuela de Música Plácido Domingo.</li> </ul>
Actividades Educativas de "Madrid un Libro abierto"	<b>Felicitaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitación al equipo de "Madrid un libro abierto" por su trabajo y esfuerzo en la adaptación de las actividades del Programa a la situación de la pandemia por COVID-19.</li> </ul>
Campamentos	<b>Sugerencias y Reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Información sobre la suspensión de la actividad debido a las obras de mejora.</li> </ul>



<p><b>Centros abiertos</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de las actividades en inglés.</li> <li>• Disconformidad sobre la organización de una actividad.</li> <li>• Petición de incrementar los días de actividades, horarios y centros.</li> <li>• Aumentar la franja de edad para acceder a las actividades.</li> <li>• Fallos en la Gestión Telemática para realizar la solicitud.</li> <li>• Quejas sobre el retraso en la devolución de cuotas de Semana Santa.</li> </ul>
<p><b>Escuelas Infantiles</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disconformidad por la reducción del horario ampliado en las escuelas infantiles municipales con motivo del Covid-19.</li> <li>• Retraso en la apertura de la escuela infantil de nueva creación de Centro.</li> <li>• Aumentar las plazas en los distritos con mayor demanda.</li> <li>• Revisión de los puntos de baremación en el proceso de admisión.</li> <li>• Fallo en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión y Becas en escuelas infantiles privadas.</li> <li>• Peticiones de ajuste de la cuota correspondiente por ausencias justificadas motivadas por el temporal Filomena.</li> <li>• Solicitud de Información sobre las becas de la escolarización en centros de educación infantil de titularidad privada.</li> <li>• Quejas particulares sobre incidentes fortuitos ocurridos en dos escuelas.</li> </ul> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la calidad y gestión de las escuelas infantiles municipales.</li> <li>• Satisfacción en la alimentación implantada en las Escuelas Infantiles de la Red.</li> <li>• Al personal educativo de escuelas como Gigantes y Cabezudos, El Tren de Arganda, Las Viñas, etc.</li> </ul>
<p><b>Juventud</b></p>	<p><b>Sugerencias y Reclamaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar los cursos de idiomas, en concreto italiano.</li> <li>• Fallo en la web municipal para la solicitud de los cursos.</li> <li>• Solicitud de información del listado de albergues juveniles.</li> <li>• Disconformidad por el desarrollo del curso de maquillaje con mascarilla como medida sanitaria frente al covid-19.</li> <li>• Reclamaciones a la lista de no admitidos en el curso de la campaña de primavera.</li> <li>• Petición para que los listados de admitidos del curso de socorrismo sean publicados en la web.</li> <li>• Interés para que el Centro Juvenil de Carabanchel se sitúe más céntrico.</li> <li>• Requieren la mejora en la organización de los horarios de autocar de las excursiones.</li> <li>• Discrepancia en una calificación de “no apto” en el curso de monitor.</li> </ul>



Información de Firmantes del Documento



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud para que la Federación facilite las notas del curso.</li><li>• Demanda de información sobre los cursos de la campaña de primavera.</li></ul>
--	--

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

Identificadas las áreas de mejora, a lo largo del 2021 se han adoptado las siguientes medidas para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

**MATERIA: FAMILIAS E INFANCIA**

De los cuatro Departamentos de la Subdirección General de Familias e infancia, se han recibido las siguientes Sugerencias y Reclamaciones:

El Departamento de **Protección a la Infancia** ha recibido 32 reclamaciones.

Las reclamaciones recibidas a lo largo de 2021 se pueden agrupar en dos bloques:

- 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 Centros de Atención a la Infancia 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. En estos casos se les 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 la reclamación además de indicar que soliciten, si lo consideran oportuno, una entrevista con la dirección del CAI.
- 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. En estos casos se les indica que soliciten por escrito la copia de los informes y se les entrega de forma presencial en el CAI.

En el primero de los bloques, en los que el usuario discrepa, 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 la reclamación además de indicar 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 y se les entrega de forma presencial en el CAI.

El porcentaje de reclamaciones recibidas en 2021 a los CAI es del 0,36%. Se atendieron 8.316 familias y se recibieron 30 reclamaciones.

En el **Departamento de Familia**, se han recibido 5 felicitaciones dirigidas a los CAF y 18 reclamaciones respecto a tres de los servicios que se prestan:

- a) Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF) 1 Reclamación
- b) Puntos de Encuentro Familiar (PEF) 16 Reclamaciones
- c) Centros de Apoyo a las Familias (CAF) 1 Reclamación y 5 Felicitaciones

En 2021 se han recibido 14 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 y que por primera vez se incluye en el análisis conjunto de todos los servicios de puntos de encuentro familiar dado que es el mismo servicio).

PEF	PEF 1	PEF2	PEF3	SPEF	TOTAL
RECLAMACIONES	5	6	1	2	14



PERSONAS QUE PRESENTAN RECLAMACION	3	5	1	2	11
RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE	1	1	0	0	2

Habiendo atendido en el servicio de PEF a 2634 personas en 2021 (1799 adultos y 835 menores de 18 años) las personas que han presentado una o más reclamaciones representan el 0,42% del total de personas atendidas (en 2019 representaron un 0,37 % y en 2020 un 0,31 %).

Dos reclamaciones no se admitieron a trámite por ser reiterativas y haber sido ya contestadas.

Las reclamaciones de este año relativas a expectativas no cumplidas respecto al recurso y la conducta de los profesionales del equipo técnico, ya sea por lo hecho o por lo que han dejado de hacer, sigue teniendo que ver con una no comprensión del rol de los profesionales y de confundir lo que las personas usuarias pueden pedir al equipo del PEF y lo que tienen que pedir en los juzgados. Con frecuencia se espera de las profesionales actuaciones ante el juez que no son propias del recurso o se solicita ayuda que no se les puede dar, por ejemplo, una ayuda económica.

Antes de iniciar el régimen de visitas en un PEF se mantiene una entrevista individual con cada parte para explicar la manera de funcionar y las normas de funcionamiento del centro, que se les entregan y cuya recepción tienen que firmar. Además, la dirección del centro está accesible para mantener entrevistas con las personas que no comprendan el porqué de algunas conductas de los técnicos que les atienden.

Cuando las visitas son supervisadas o tuteladas en PEF, el profesional a cargo tiene que vigilar estrechamente su desarrollo. Los adultos han sido previamente informados de lo que pueden y no pueden hacer en las visitas. Un profesional no puede permitir ningún tipo de conducta que pueda suponer pérdida de control de lo que está sucediendo (si se pasan mensajes por escrito, si susurran en tono inaudible, si hablan en otro idioma...) y están obligados a llamar la atención al adulto y llegado el caso, a interrumpir la visita.

Se puede utilizar un **servicio de traducción** durante el desarrollo del régimen de visitas, pero está sujeto a unos requisitos previos: que sea imposible la comunicación en español porque alguna de las personas implicadas desconoce por completo el idioma español. El motivo es que tener que acudir a una traducción supone pérdida de información relevante (no siempre verbal) y disminuye la eficacia del PEF en el cumplimiento de sus funciones. En el caso de la persona que presentó la reclamación no se cumplía este requisito.

Las situaciones vividas por la **crisis sanitaria por COVID-19** desde marzo 2020 obligaron, para poder atender a todas las familias cumpliendo con unas normas de seguridad mínimas, a disminuir los tiempos y las frecuencias de las visitas en el PEF. Se explicó el motivo a todas las familias y se comunicaron los cambios a los jueces. Poco a poco, a lo largo de 2021, se





fue volviendo a los tiempos y frecuencias de los regímenes de visitas y a fecha de emisión de este informe ya se recuperado el cien por cien de los casos. Solo no se ha hecho cuando el interés superior del menor así lo aconsejaba a la vista de la evolución de la familia.

En relación con la **falta de neutralidad de los equipos**, hay que saber que la neutralidad debe entenderse como imparcialidad porque los equipos técnicos, ante una situación que afecte negativamente al menor no van a ser neutrales, van a reaccionar y siempre van a primar el bienestar del menor. Con frecuencia ocurre que un niño o niña no quiere pasar a la visita con su madre o padre o familiar con derecho a visitas. En ese caso, son los progenitores los responsables y es con ellos con los que se puede trabajar. El equipo del PEF en ningún caso presiona al menor en un sentido u otro y esto no se entiende por la parte rechazada por el o la menor.

Los protocolos en cuanto a **los tiempos de espera en PEF y anulación de visitas** son muy estrictos por razones de seguridad, de gestión del centro y pensando en los menores. En las normas está muy clara la forma de proceder. A veces uno de los progenitores pide que tomen partido por él y el no hacerlo es interpretado como estar de la otra parte. Trabajamos con familias en las que el componente emocional es muy elevado. En el propio relato de la persona quedaba claro que no había cumplido con el protocolo.

Cuando se está en **desacuerdo con los informes emitidos por el PEF** (por la frecuencia de emisión y por el contenido de los mismos) pueden abordarlo en entrevistas y en el juzgado. La frecuencia mínima la marcan los jueces a veces, si bien el PEF puede emitir informes de oficio siempre que así lo desee. Es una decisión técnica, no opinable. El juez puede pedir informes siempre que lo estime oportuno. Respecto al contenido, es una exposición objetiva de lo acontecido durante el desarrollo de los regímenes de visitas.

**Las visitas no celebradas no se pueden recuperar.** Se ha hecho en ocasiones muy contadas y por razones muy justificadas. Una no celebración por haber llegado tarde no es motivo. La gestión del centro no permite la recuperación en cualquier situación.

En relación a la **no entrega de hoja de reclamaciones**, debemos decir que siempre tratamos de orientar a presentar las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones por el sistema establecido por el Ayuntamiento de Madrid, el SYR. En las normas se informa de la manera de poder hacerlo. Ante dificultades para manejarse con internet, se ofrece una instancia municipal para que presenten por registro y luego reconducir a SYR desde el Departamento de Familia.

Por último, **en relación con la lista de espera**, es inevitable en la actualidad pasar por ésta si el régimen de visitas es dentro del PEF. Cuando se trata de hacer las entregas y recogidas de los niños y niñas en PEF, el alta en PEF es inmediata, no hay que esperar para su inicio. La angustia de los padres por ver a sus hijos hace muy doloroso el paso por lista de espera, pero el tiempo medio de estancia evoluciona a la baja. En el momento de redactar este informe (1 de marzo 2022), el expediente más antiguo es de enero de 2022).



### En relación, a los **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**

En 2021 se han recibido cinco felicitaciones y una sola reclamación.

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, una de ellas hacía referencia también a la adecuada limpieza del Centro y al riguroso cumplimiento del protocolo COVID. De las cinco felicitaciones que nos han llegado, cuatro se han dirigido al CAF 1 y una al CAF 4.

La única reclamación que se ha recibido no estaba relacionada directamente con el CAF 6 ya que planteaba el ruido que producen las instalaciones del edificio en el que está ubicado, entre otros servicios, el Centro de Apoyo a las Familias (CAF).

Con respecto a la reclamación presentada, se comunicó al servicio de mantenimiento de la Junta Municipal para que realizara una revisión de las instalaciones que permitió detectar los problemas por los que se producía el ruido objeto de la queja.

En relación, al **Servicio de Apoyo a Familias con Menores (SAF-Menores)** únicamente han recibido una reclamación.

Desde el Departamento de Familia se coordina con la entidad adjudicataria del Servicio y con la profesional de los Servicios Sociales correspondientes, ante cualquier incidencia que se produce en la prestación del SAF-Menores.

El Departamento de Prevención, ha recibido 2 reclamaciones dirigidas al Programa **“Quedamos al salir de clase”**:

Se procede a realizar entrevista telefónica con la madre de los niños y con el coordinador de la empresa Grupo Educativo para ampliar y aclarar la información sobre la reclamación. Se acuerda que el trabajador será sancionado por la empresa por la comisión de esa falta. Respuesta a la madre de los niños informando de las actuaciones realizadas.

Se realiza entrevista telefónica con el ciudadano, con el Departamento de Servicios Sociales del distrito de Moncloa y con el coordinador de la empresa Grupo Educativo. Se confirma que no es posible en este momento aceptar participantes de cualquier centro educativo en el CEIP Estados Unidos de América, ya que la Dirección del centro educativo no permite la incorporación de niños y niñas de otros centros educativos debido a la pandemia provocada por el COVID-19. Respuesta al ciudadano donde se le informa que se están buscando soluciones para que al Programa Quedamos al Salir de Clase puedan acudir niñas y niños de todo el distrito, independientemente del colegio al que acudan.

El **Departamento Jurídico** ha recibido siete reclamaciones, tres relacionadas con Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual, una relacionada con el programa de Respiro Familiar de Plena Inclusión, otra reclamación dirigida a la convocatoria de Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de Familia, Infancia



y apoyo a la Discapacidad y una sugerencia de una ciudadana respecto a la recogida de juguetes desde el Ayuntamiento de Madrid.

### **Ayudas Sociales:**

El número de solicitudes de Ayudas Sociales para gastos de vivienda habitual ha descendido al no estar abierta la convocatoria pública para la concesión de estas ayudas sociales dirigidas a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual. En 2021 se han recibido tres solicitudes, dos de ellas reivindicando la necesidad de tales ayudas y una petición de información respecto a la documentación necesaria. Se contesta a las reclamaciones indicando que no ha habido convocatoria en 2021, y que, si la hubiera, se les informaría a través de la web del Ayuntamiento de Madrid.

**Plena Inclusión:** La reclamación dirigida al Programa de “Respiro Familiar”, se contestó explicando que la persona no cumplía los requisitos exigidos para optar al Programa.

### **Convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de familia, infancia y apoyo a la discapacidad:**

En 2021 se ha recibido una reclamación relacionada con la documentación a cumplimentar para participar en la convocatoria, específicamente el Anexo III, que no aparecía en formato editable. Se ha contestado a la entidad que presenta la misma enumerando los motivos y facilitando su edición.

## MATERIA: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En lo referente a las competencias de la **Subdirección General de Educación y Juventud:**

Lo primero que debemos destacar, es la disminución de reclamaciones, dirigidas a los Centros educativos Municipales y Escuelas Infantiles con respecto al 2020. Aunque la mayor parte de ellas, siguen estando relacionadas con motivo del Covid-19 y el impacto que ha tenido en el cierre y limitaciones de algunos servicios, con la disminución de la ratio en las aulas, reducción o cambios en los horarios.

También encontramos numerosas reclamaciones que hacen referencia al cierre de servicios y daño que sufrieron diversas instalaciones debido al Temporal Filomena.

El resto de las reclamaciones, abarcan temas diversos, pero sin un motivo recurrente, lo que nos lleva a pensar que son debidas a hechos y circunstancias puntuales.



Los **CENTROS EDUCATIVOS MUNICIPALES (Escuelas Municipales de Música y Danza, Escuela de Arte Dramático y Escuela de Cerámica)** han recibido un total de 91 reclamaciones, lo que representa un 1,18% de los usuarios matriculados en 2021, aunque debemos destacar que muchas de ellas han sido presentadas reiterativamente por los mismos ciudadanos.

Las medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Con respecto a la Devolución Cuota correspondiente por la reducción de días con motivo del COVID, se ha explicado a los/as usuarios/as que las cuotas que abonan tienen la calificación de tarifas y no de precios públicos, esto significa que es la empresa adjudicataria del servicio la que cobra la cuota por lo que desde el Ayuntamiento no se puede proceder a la devolución.
- En relación a la recuperación de las clases perdidas por el Temporal Filomena en el mes de enero, el equipo docente realizó un enorme esfuerzo para llevarlo a cabo durante el periodo no lectivo.
- Para las solicitudes particulares que pidieron un cambio de horario o días de clases, desde las escuelas se esforzaron por encontrar una solución alternativa, ofreciéndoles hasta tres grupos diferentes en días distintos.
- En cuanto al acondicionamiento de la escuela Almudena Cano, se llevaron a cabo diferentes actuaciones para acondicionar los espacios del centro ante la problemática planteada. Además, se trasladó a los servicios responsables del Distrito reiterando la urgencia de la situación y promover la reforma y mantenimiento de dichas instalaciones, consiguiendo la apertura de la escuela en septiembre de 2021.
- Para el uso de instalaciones del Centro Cultural Nicolás Salmerón, que se restringió y limitó el uso del patio exclusivamente al tránsito de personas, evitando las aglomeraciones para el desarrollo de cualquier actividad o evento como medida de seguridad e higiene para la prevención del COVID-19. El Director de la Escuela Municipal de Música María Rodrigo elaboró una solicitud dirigida a la Junta de Distrito de Chamartín, para que autorizara la utilización de espacios al aire libre en la celebración de conciertos y audiciones.
- Por último, ante la demanda por el aumento de plazas en las Escuelas de Música y Danza, se está trabajando en la creación de nuevos centros, atendiendo a la demanda y en función de la disponibilidad de solares para la construcción de nuevos equipamientos educativos. De hecho, durante el curso 2021 han entrado en funcionamiento dos nuevas escuelas, situadas en los Distritos de Moratalaz y Ciudad Lineal, incrementando a 850 el número de plazas ofertadas para nuevos alumnos/as.



En lo que respecta a las 103 reclamaciones atribuidas a las **ESCUELAS INFANTILES**, se han realizado las siguientes acciones:

- Con respecto a la disconformidad de la modificación del horario ampliado en las escuelas infantiles municipales con motivo del Covid-19, comprendiendo las dificultades de conciliación que esto ha podido suponer, se ha permitido una gran flexibilidad dentro del horario general de entrada y salida, pudiendo incluso las familias acordar con la escuela en función de las posibilidades organizativas de la misma, y siempre dentro de las normas de funcionamiento generales y las específicas de este curso escolar.
- En relación con la petición de aumento de plazas en los distritos con mayor demanda, siendo conscientes de la necesidad en las familias madrileñas de plazas en las escuelas infantiles públicas, se ha trabajado y se trabaja en la creación de nuevas escuelas infantiles municipales. De hecho, durante el curso 2021 han entrado en funcionamiento dos nuevas escuelas infantiles.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha recientemente una línea de ayudas, mediante becas para plazas en centros privados para las familias que, habiendo solicitado una plaza en una escuela infantil municipal, no la han conseguido.

- En cuanto a la revisión de los puntos de baremación en el proceso de admisión, se han estudiado las peticiones y se aplicarán las modificaciones que se han considerado pertinentes, para el próximo curso 2022-2023.
- El fallo que tuvo lugar en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión y Becas en escuelas infantiles privadas, fue trasladado inmediatamente a la unidad competente, la cual subsana el problema en la mayor brevedad posible.
- Para el ajuste de la cuota correspondiente debido a ausencias justificadas con motivo del Temporal Filomena, se procedió a la gestión de la devolución de cuotas de comedor para aquellas familias que hicieron uso de este servicio. Asimismo, se indicó a las escuelas que devolviesen también la parte del horario ampliado a las familias dadas de alta en el mismo.



Información de Firmantes del Documento



- Por último, en cuanto a la demanda de información sobre las becas de la escolarización en centros de educación infantil de titularidad privada y ante la necesidad de dar a conocer a las familias la información sobre su existencia, se puso en marcha un servicio de información telefónica y correo electrónico.

En materia de **JUVENTUD**, atendiendo a las 18 reclamaciones recibidas durante el año 2021, se han llevado a cabo las siguientes medidas para tratar de mejorar los servicios:

- Se han realizado todos los ajustes técnicos necesarios para solventar los problemas en la web y en el registro.
- Se ha informado al ciudadano de los criterios de selección de alumnos/as, haciendo constancia de que toda la información es pública.
- Con el fin de optimizar la difusión de la información y responder a la demanda ciudadana, durante el año 2021 a través del Conecta Juventud 2.0, se han ido realizando continuas actualizaciones en todas las redes sociales con las actividades que se realizan en los centros juveniles.
- Teniendo en cuenta las demandas recibidas, se estudiará y valorará la posibilidad de impartir otros cursos de idiomas, así como la apertura de Nuevos Centros Juveniles.
- Se ha adaptado el protocolo covid 19 al desarrollo de los diferentes cursos dando prioridad a las medidas de seguridad.
- Se ha coordinado con los centros juveniles para poner planificar de forma más adecuada la organización de las actividades y horarios de transportes públicos en las excursiones.

En materia de **ACTIVIDADES Y CENTROS ABIERTOS** se han recibido de 60 reclamaciones, dirigidas casi en su totalidad a los Centros Abiertos en Inglés y Centros Abiertos Especiales, lo que representa un 0,69 % de los usuarios inscritos en 2021.

Las acciones que se han llevado a cabo para atender a las solicitudes presentadas por los ciudadanos han sido las siguientes:

#### **ACTIVIDADES DE "MADRID, UN LIBRO ABIERTO":**



- Desde el Servicio de Actividades Educativas se ha trabajado para tomar todas las medidas posibles con el fin de continuar con la realización de las actividades que conforman el Programa, dando prioridad a las actividades que se realizan al aire libre; promocionando las actividades online y en streaming, así como la utilización de medios audiovisuales para apoyar las explicaciones de los profesionales que realizan la actividad trasladándose excepcionalmente al centro educativo.

#### CAMPAMENTOS:

- Se ha informado del motivo de que los campamentos en la Residencia Nuestra Señora de la Paloma (Cercedilla) no se realizaran en el verano de 2021, debido a obras de remodelación y mejora de las instalaciones.

#### CENTROS ABIERTOS- EDUCACIÓN Y JUVENTUD:

- A través de la aplicación informática PLACT (Plataforma de Actividades Municipales) se pretende mejorar el trámite para la gestión de plazas de los Programas “Centros abiertos en inglés” y “Centros especiales”, sustituyendo a la anterior aplicación informática CENAB, con ello se está mejorando la inscripción, adjudicación, pago y gestión de plazas vacantes de ambos Programas.
- Por último, se ha tramitado un expediente de devolución de “cuota masiva” con el fin de gestionar las devoluciones de cuota de los participantes de la convocatoria de Semana Santa de Centros abiertos en inglés, al haberse suspendido la actividad por el estado de alarma decretado por el COVID-19.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

#### Subdirección General de Familia e Infancia:

#### *Departamento de Protección 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 ante distintos cargos del Ayuntamiento.

Las medidas correctoras son ineficaces en estas reclamaciones, los usuarios quieren ser recibidos por el Alcalde para trasladarle su queja por el trabajo realizado en los CAI.



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.

En las reclamaciones que se reciben, bien por no tener la documentación de su “Historia Familiar”, o bien por desconocer el motivo de su derivación a un CAI, la medida correctiva en ambos casos es el intensificar 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.

#### **Departamento de Familia:**

Las reclamaciones recibidas en el Departamento de Familia nos han dado la oportunidad de mejorar la comunicación y la coordinación entre los diferentes servicios implicados en la atención a las familias, verificando la información, detectando el origen de la reclamación y estableciéndose medidas correctivas.

Con respecto a los PEF, las áreas de mejora identificadas en el informe de 2020 estaban relacionadas con seguir bajando el tiempo de espera antes de acceder a PEF y se está avanzando en su cumplimiento.

A lo largo de 2021 se sigue dando continuidad a los esfuerzos por articular mejor a los PEF con otras redes de atención a familias garantizando así una mejor coordinación y por ende, una mejor atención.

No hemos podido mejorar de manera notable el tiempo de respuesta a las reclamaciones, dado que la situación de escasez de recursos humanos en el Departamento de Familia se agravó con dos bajas (se espera subsanación total a mediados del 2022).

#### **Departamento de Prevención:**

Respecto a la reclamación dirigida al Programa “Quedamos al salir de clase” relacionada con la persona que acompaña al menor al centro, una vez realizada la coordinación con la empresa e impuesta la sanción a la trabajadora, se informa a la ciudadana y no se recibe ninguna otra reclamación.

Respecto a la reclamación dirigida a que el programa “Quedamos al salir de clase”, acepte participantes de cualquier centro educativo, teniendo en cuenta la evolución de la pandemia,



115RT10U9HBO90LL



no ha sido posible que la Dirección del centro escolar acepte la incorporación de niñas y niños de otros centros educativos.

#### ***Departamento Jurídico:***

Las reclamaciones recibidas al Departamento Jurídico se corresponden con diferentes programas, algunos que ya no existen, como la convocatoria de ayudas sociales, y otros que se han redirigido al, Departamento o Programa correspondiente, lo que supone mayor coordinación entre los diferentes servicios implicados en la atención a las familias.

#### **Subdirección General de Educación y Juventud:**

Teniendo en cuenta las situaciones excepcionales que hemos vivido en el 2021 con motivo de la pandemia y el fenómeno Filomena, algunos servicios de esta Subdirección General se han visto afectados, lo que se ha manifestado en la mayoría de las reclamaciones recibidas, siendo todas ellas, objeto de valoración y vigilancia permanente, para revertir la problemática en el momento en el que la situación lo permitiese.

En todo momento, se han seguido favorablemente los protocolos elaborados por las autoridades educativas y sanitarias, con el propósito de conseguir el mejor equilibrio entre la seguridad sanitaria y la conciliación de las familias. Gracias al esfuerzo y medidas adoptadas, ha sido posible la continuidad y el mantenimiento de los recursos educativos y asistenciales que presta esta Subdirección.

Como conclusión, podemos afirmar que desde esta Subdirección General se ha realizado una atención y valoración individualizada de las reclamaciones recibidas, ponderando en cada una de ellas la necesidad de realizar medidas correctoras puntuales o valorar de una forma más amplia, la necesidad de introducir cambios en los procedimientos y organización, para mejorar la calidad de los servicios.

Por último, agradecemos enormemente las felicitaciones recibidas por un servicio que es altamente valorado, gracias en gran medida, al esfuerzo y compromiso de los/las trabajadores/as y las empresas, por adaptarse a las nuevas situaciones sobrevenidas en beneficio de la ciudadanía.

***Firmado electrónicamente***

18

#### Información de Firmantes del Documento

SONIA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 21:08:44  
CSV : 115RT10U9HBO90LL





**Directora General de Familias, Infancia, Educación y Juventud**

**Sonia Moncada Bueno**



Información de Firmantes del Documento



SONIA MONCADA BUENO - DIRECTORA GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 21:08:44  
CSV : 115RT10U9HBO90LL



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL



Información de Firmantes del Documento

LAURA CASTAÑOS QUERO - DIRECTORA GENERAL DE INCLUSION SOCIAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 17:21:25  
CSV : 122UUSH3RS3KULJN



MADRID

## 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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

En 2021, se han recibido un total de 600 Solicitudes SYRes, de éstas: 544 son reclamaciones, 52 sugerencias y 4 felicitaciones.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

En concreto, 373 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 100.

A la vista de estas reclamaciones, los/las profesionales de Samur Social, servicio social de intervención con las personas que pernoctan en calle, se dirigen a los puntos indicados y en el año 2021, en 74 de las 473 reclamaciones recibidas, no han detectado la presencia de personas en los lugares indicados.

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. Sin embargo, en el año 2021, se han reducido considerablemente respecto al número de reclamaciones presentadas por este motivo en el año 2020,

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

En primer lugar, procede señalar que las primeras medidas que se adoptan afectan a las acciones que se llevan a cabo tras la recepción de las mismas y a la redacción de la contestación. De este modo, todas 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.

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.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

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 2021, 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.

Se está trabajando, por tanto, en un importante proceso de transformación para la mejora de condiciones y objetivos a alcanzar respecto a algunos de los centros existentes, en especial de los denominados "Centros Abiertos".

Por este motivo, el 31 de mayo de 2021, fecha en que venció el contrato que regía la gestión del Centro Abierto II "Geranios", por transcurso del periodo de vigencia inicial del contrato, de dos años y su correspondiente prórroga de otros dos, desde el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social se optó por no replicar el contrato anterior, cuyas prestaciones se daban en unas condiciones poco acordes con la línea de compromiso mencionada anteriormente (mayor dignificación de espacios, intervenciones individualizadas y alejadas de procesos exclusivamente asistencialistas).

En su lugar, en esa línea de implementación de nuevos modelos de atención a personas sin hogar, el 15 de noviembre de 2021 se puso en funcionamiento el Centro de Acogida y Centro de Día Beatriz Galindo, especializado en la atención a mujeres sin hogar, víctimas de violencia, situado en la calle Matapozuelos.

Unos meses antes, en concreto el 16 de junio de 2021, tras la tramitación del correspondiente expediente de contratación, se inició el programa denominado "No Second Night", que responde al considerable incremento del perfil de mujeres vulnerables que estaban accediendo a la Red de Emergencia de Acogida a Personas Sin Hogar. Se trata de mujeres que, como consecuencia de las medidas adoptadas en el marco del estado de alarma decretado en el año 2020 y en especial, por la aplicación del confinamiento obligatorio, habían perdido su trabajo en el área de los servicios domésticos, cuidados de mayores, etc. De este modo, a través de este programa se articuló una respuesta habitacional alternativa a los Centros de Acogida de Atención a las Personas Sin Hogar.

Por otra parte, a efectos de reducir el impacto en el entorno de estos centros, que da lugar a múltiples reclamaciones, en el año 2021 se han llevado a cabo programas de sensibilización e intervención comunitaria. Se hace especialmente importante esta actuación en los centros de acogida "La Rosa" y San Isidro debido a la proximidad entre ellos y al impacto que está teniendo la presencia de Personas sin Hogar en el entorno de Príncipe Pío. Por este motivo, se han intensificado las prospecciones en la zona por los/las profesionales de ambos centros, en colaboración con los Equipos de Calle, con el fin de dar a conocer los centros a las personas que están allí instaladas y de lograr un acercamiento y un vínculo con los mismos.

### Información de Firmantes del Documento



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Todas estas medidas tendentes a dignificar los espacios y a mejorar la atención que se presta en los centros, van a contribuir, también, sin duda, a reducir el número de reclamaciones que presentan los usuarios/as de los mismos.

En esta misma línea innovadora, en el año 2021, se iniciaron las actuaciones necesarias para iniciar un nuevo contrato de gestión del Centro Abierto "La Rosa", de baja exigencia el 1 de enero, un nuevo contrato de gestión del Centro de Acogida para Personas Sin Hogar Juan Luis Vives el 1 de febrero y un nuevo contrato de gestión del Centro de Acogida "Puerta Abierta". En todos ellos, se ha optado por modificar el modelo de intervención, en los que se utilizan nuevas metodologías de intervención con personas sin hogar.

En estos nuevos contratos, se establecen unas condiciones que dignifican la vida de las personas que se van a alojar en los centros estableciéndose una intervención flexible y adaptada a las condiciones y ritmos de cada usuario, teniendo en cuenta su alto grado de exclusión.

Como importante novedad, el Centro de Acogida para Personas Sin Hogar Juan Luis Vives destina 18 de sus 132 plazas a jóvenes sin hogar.

A efectos de poder dar respuesta también a personas que rechazan acceder a centros de acogida, en el año 2021 también se realizaron las gestiones necesarias para poner en funcionamiento el 1 de marzo de 2022 el Programa "Hogares para la Autonomía" basado en la metodología "Housing First".

Hasta hace pocos años, la forma de afrontar el sinhogarismo seguía un modelo de atención en escalera. Las personas tenían que ir superando pasos poco a poco: de la calle a un albergue, del albergue a un alojamiento temporal y como último escalón, una vivienda permanente.

Este método 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.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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 adecuadamente.



## DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

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.

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 reduciéndose el impacto en el entorno.

Los recursos utilizados para la mejora del servicio son fundamentalmente dos, ya que, por una parte, se ha producido una mejora del trabajo técnico realizado por los/las profesionales que atienden directamente a los/las usuarios/as de los centros y personas en situación de calle y por otra, se están proporcionando diferentes alternativas de alojamiento, más especializados y adecuados a las necesidades específicas de cada persona.

Desde la Dirección General de Inclusión Social se estima que de estas medidas se van a poder beneficiar todas las personas que se encuentran en situación de calle o se encuentran acogidas en los diferentes recursos que, según el último recuento realizado en el año 2018, asciende a 650 personas.

LA DIRECTORA GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL

Fdo: Laura Castaños Quero



### Información de Firmantes del Documento







familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA  
LA VIOLENCIA DE GÉNERO

# INFORME | 2021 ANUAL |

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA: D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA  
LA VIOLENCIA DE GÉNERO

---



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.

El principio de subsidiariedad, promovido por la Unión Europea ha conferido mayor legitimidad y poder a las administraciones locales para el impulso de políticas de igualdad entre mujeres y hombres, por ser más cercanas a la ciudadanía. En esta línea el Ayuntamiento de Madrid se adhirió en 2008 a la Carta Europea para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la Vida Local y ha desarrollado normativa para incorporar la transversalidad de género en las actividades, programas y proyectos y en la gestión municipal de la ciudad de Madrid.

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, donde 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 f) 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.

En cuanto al desarrollo territorial de la política de promoción de la igualdad de esta Dirección General la **Red Municipal de Espacios de Igualdad** es un recurso primordial, especializado en la promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de: - la sensibilización y concienciación de la ciudadanía en favor de la igualdad y el respeto de la diversidad sexual y/o de género - el empoderamiento de las mujeres, y - la prevención, detección y reparación de la violencia de género.

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".

Asimismo, el 2 de julio de 2020 se aprobaron los "Acuerdos de la Villa" consensuados con todas las fuerzas políticas, 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.

Por otro lado, desde hace más de una década el Ayuntamiento de Madrid impulsa proyectos relacionados con la promoción de los derechos de las personas LGTBI, con objeto de prevenir y combatir las situaciones de rechazo familiar y social y la discriminación que puede producirse en entornos educativos, laborales o de ocio.

El compromiso del Área de Gobierno de 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 ha visto reforzado el pasado mes de diciembre de 2021 con la creación del Observatorio Municipal contra la LGTBIfobia.

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 impacto 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.

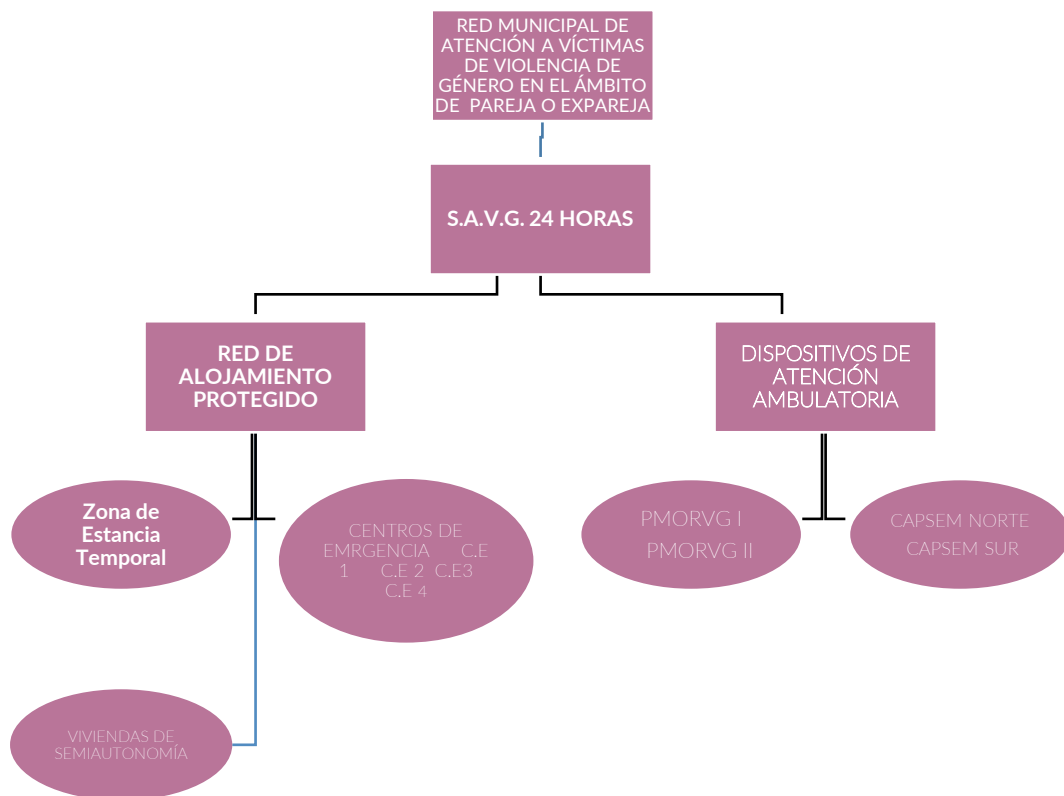
El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja. De este marco normativo, tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid y en el ámbito 2 “Ciudad Libre de Violencias Machistas” del Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la Ciudad de Madrid, se desprenden las obligaciones municipales de prevenir y detectar la violencia tempranamente, de garantizar recursos de atención integral y reparación a las víctimas y de conocer mejor la magnitud e impactos de la violencia, a través de estudios y mejora de la recogida de datos, todo ello para garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencias machistas.

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 dos Redes:

- 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 el art. 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género y el art. 25.2 o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a los municipios en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica. 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 integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución: 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 otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución está integrada por los siguientes recursos especializados:



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS

Durante el ejercicio 2021 se recibieron en la Dirección General de Políticas de Igualdad y frente a la Violencia de Género un total de 37 Sugerencias y Reclamaciones (SyR), de las cuales 25 han sido reclamaciones, 8 sugerencias, 2 felicitaciones y 2 peticiones de información.

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 25 reclamaciones sobre los siguientes asuntos:

**A.1 Reclamaciones relativas a políticas, acciones y recursos de igualdad:** Se han presentado dos reclamaciones en este apartado, una de ellas sobre la manifestación del 8 de marzo y la segunda por la publicidad machista en la ciudad de Madrid.

**A.2 Reclamaciones relacionadas con políticas, acciones y recursos LGTBI:** Se han presentado un total de tres reclamaciones, de las cuales dos son la misma reclamación dirigida a dos subdirecciones distintas en relación con las actividades internas de una asociación en convenio de subvención nominativa con esta Dirección General y la tercera es una queja por las subvenciones otorgadas por el ayuntamiento a una ONG.

**A.3 Reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:** se han presentado un total de 10 reclamaciones sobre asuntos relativos a los Espacios de Igualdad.



Una de las reclamaciones era para solicitar la vuelta a la presencialidad en las actividades de los Espacios de Igualdad. Seis reclamaciones solicitan mantener un taller concreto en formato online, por parte del Espacio de Igualdad María Telo. Las otras tres reclamaciones restantes son: una para poder acudir con un bebé a una actividad del Espacio de Igualdad Juana Doña; otra por ruido a las 5 de la mañana en el edificio en el que también se encuentra ubicado el Espacio de Igualdad Lourdes Hernández (antiguo María de Maeztu); la tercera hace referencia al no funcionamiento del ascensor del Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal.

**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 7 reclamaciones sobre estos recursos, variando la casuística sobre las mismas.

**A.5 Reclamación sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género:** se ha presentado 3 reclamaciones sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General ante un caso de violencia de género.

**B. Sugerencias:** Se han presentado un total de 8 sugerencias sobre los siguientes asuntos:

**B.1. Sugerencias relativas a políticas, acciones y recursos de igualdad:** Una sugerencia relacionada con propuestas de colaboración de la ciudadanía madrileña para participar en acciones culturales y de sensibilización.

**B.2. Sugerencias relativas a políticas, acciones y recursos LGTBI:** Se han presentado tres sugerencias relacionadas con la colaboración con el Ayuntamiento por parte de la ciudadanía madrileña para participar en eventos culturales y de sensibilización.

**B.3. Sugerencias relativas a los espacios de igualdad:** Se ha presentado una sugerencia que coincide en fecha, texto y reclamante con otra que también se ha presentado en modo reclamación. Versa sobre la continuidad de actividad online por parte del Espacio de Igualdad María Telo.

**B.4 Sugerencia sobre asuntos relacionados con prostitución:** se ha presentado una sugerencia sobre este asunto, en el que se aborda el problema de la explotación sexual.

**B.5 Sugerencia sobre asuntos no relacionados con las competencias atribuidas a la Dirección General:** se ha presentado una sugerencia sobre violencia entre los/las personas de su mismo género, no siendo objeto competencial de esta Dirección General.



**B.6 Sugerencia sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género:** se ha presentado una sugerencia sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General ante un caso de violencia de género.

C. **Peticiones de información:** Se han presentado un total de 2 peticiones de información sobre los siguientes asuntos:

C.1 Petición de información relacionada con la atención a niños varones en el centro de crisis

C.2 Petición de información solicitando materiales de la campaña ¡Ni Una! Madrid Libre de violencia sexual.

D. **Felicitaciones:**

C.1. **Felicitaciones relativas a los espacios de igualdad:** Dos felicitaciones, presentadas por la misma persona, y en la misma fecha, hacia las actividades desarrolladas en el Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal.

## 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 2022 con el objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios municipales. Entre las medidas adoptadas destacan la siguiente:

- **En cuanto a las reclamaciones recibidas relativas a políticas, acciones y recursos de igualdad**, en los dos casos, la manifestación del 8 de marzo y la publicidad machista se envió respuesta informando de que ninguna de estas cuestiones es competencia del Área, ya que no depende de la misma la aprobación y/o control de dichas actividades. En el caso de la manifestación, se le informó, asimismo, de las acciones que ofrece la Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género para la conmemoración del 8 de marzo, a través de los espacios de igualdad. En cuanto a la segunda compartiendo su preocupación instamos a que se dirija al Observatorio de la Imagen de las mujeres (OIM), del Instituto de las Mujeres, informando del recurso y facilitando el contacto con dicho organismo.
- **Con respecto a las reclamaciones relacionadas con políticas, acciones y recursos LGTB:** se ha enviado respuesta a las personas que presentaron la queja. En uno de los casos se denunciaba un caso de homofobia y se ha procedido a informar de la existencia del **Proyecto Piloto en la Ciudad de Madrid para la atención a víctimas de LGTBfobia**, que proporciona un servicio de asistencia psicológica y jurídica, que permite obtener información especializada sobre las agresiones, valorar las necesidades para buscar vías de solución, orientar jurídica y psicológicamente proponiendo los recursos idóneos para la aplicación de las





medidas oportunas y la canalización, tratamiento y derivación hacia el servicio oportuno. Se facilitaron los datos de contacto para el acceso a dicho recurso. En esta reclamación se solicitaba, además, la coordinación entre los recursos municipales y de la comunidad de Madrid, a través del SERMÁS y se adoptó el compromiso de hacer llegar esta solicitud a la Comunidad de Madrid. Respecto a la queja planteada acerca del incumplimiento de las funciones de ciertas ONG que han recibido subvenciones del Ayuntamiento, se informó detalladamente del ámbito competencial del Ayuntamiento respecto a las subvenciones, que se circunscribe a constatar que la subvención se ha aplicado y justificado correctamente. De la misma manera se informó de que no corresponde al Ayuntamiento investigar o evaluar el funcionamiento interno de las ONG.

- **Con respecto a las reclamaciones relativas a los Espacios de Igualdad:**

En cuanto a la vuelta a la presencialidad se respondió mostrando nuestra prioridad en volver a las actividades presenciales en cuanto las autoridades sanitarias lo autorizaran.

En referencia a la permanencia de una actividad concreta en formato online en el Espacio de Igualdad María Telo, se envió respuesta informando del criterio seguido en la elección de modalidad para los talleres ofertados por los Espacios de Igualdad. En la programación para todas aquellas actividades dirigidas a crecimiento personal y empoderamiento se ha primado la presencialidad, permaneciendo opciones de actividades online para facilitar el acceso a la formación de aquellas personas con dificultades para regresar presencialmente a los Espacios.

La reclamación emitida para poder acudir con un bebé a la actividad fue solventada aclarando el malentendido, ya que desde el Espacio de Igualdad Juana Doña se nos informó que no existía problema al respecto de la petición.

Sobre el arreglo del ascensor del Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal en el momento de la respuesta la avería ya había sido reparada con lo que se pudo comunicar que el ascensor ya funcionaba.

La reclamación sobre el ruido en horario de madrugada en edificio municipal se informa al reclamante que desde la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género solo podemos responder por los servicios y actividad del Espacio de Igualdad Lourdes Hernández (anterior María de Maeztu) que se encuentra en la primera planta y cuyo horario de atención al público se inicia a las 9 de la mañana, por lo que se desconoce la procedencia de los ruidos que se producen de madrugada. También se le informa que trasladamos la queja a la Junta de Distrito de Carabanchel y le instamos, si lo considera oportuno, a denunciarlo ante la policía local si considera que se produce un incumplimiento sistemático de la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica.



- **Por lo que se refiere a las sugerencias recibidas en materia de políticas, acciones y recursos de igualdad y recursos LGTBI**, se remitió un escrito a las personas que presentaron su oferta de colaboración derivándoles en cada caso al recurso que puede valorar dicho ofrecimiento. En el caso de la persona que se ofrecía a realizar un vídeo del evento del día del orgullo, se le derivó a las organizaciones convocantes y organizadoras de dicho evento y en los dos casos restantes, que proponen participar en eventos culturales, se les derivó a los Espacios de Igualdad para que estos puedan valorar dicha colaboración.
- **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**, cuatro de las siete reclamaciones presentadas estaban relacionadas con la existencia de chinches en uno de los centros, habiéndose solventado el problema en el ejercicio 2021, solventando las deficiencias reclamadas y mejorando con ello el servicio municipal. Con respecto al resto de las reclamaciones presentadas en este sentido, centradas en las profesionales que trabajan en los recursos 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 las reclamaciones presentadas sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género**, en dos de ellas (presentadas por la misma persona y en los mismos términos) se reclamaba, por un lado el establecimiento de medidas paternofiliales por parte de la Dirección General y, por otro, desacuerdo paterno de tratamiento en materia de menores, asuntos que trascienden del ámbito competencial de esta Dirección General, debiendo exigirse la imposición de dichas medidas en los Juzgados que correspondan, tal y como se le señaló a la persona que interpuso la reclamación. Con respecto a la otra reclamación presentada en este sentido, en la que se exigen medidas para acabar con esta lacra social, desde la Dirección General, comprometida en la lucha contra cualquier forma de violencia contra las mujeres, no permanece pasiva ante una realidad tan lesiva para las víctimas de toda forma de violencia contra las mujeres, luchando en el día a día para revertir dicha situación con la finalidad de garantizar los derechos legítimos de las víctimas a una vida libre de violencia, así como su debida protección y atención integral.
- **Con respecto a las sugerencias 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 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.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones durante el año 2021. Entre ellas destacan:

- 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, a principios del año 2021 comenzó el nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas (S.A.V.G) y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género en el que se incluyeron mejoras con respecto al servicio anterior, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal. Así mismo, como consecuencia de la crisis sanitaria originada por el COVID-19, se han continuado tomando las medidas necesarias para garantizar la seguridad tanto de las mujeres y sus hijos/as, así como de las profesionales que prestan servicio en la Red. Con respuesta a los recursos que integran la Red Municipal y para solventar la deficiencia de plazas de alojamiento protegido, se ha puesto en marcha a finales del ejercicio 2021, 7 viviendas de semiautonomía para mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja/expareja.
- 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 puesto en marcha, a finales del ejercicio 2021, 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.

**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 | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID



1D877BVBLBHQ9FO



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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6ª planta  
28014 – Madrid

1

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:18:45  
CSV : 1D877BVBLBHQ9FO





1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS** durante el año 2021.  
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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 2021



Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6ª planta  
28014 – Madrid

2

Información de Firmantes del Documento



MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:18:45  
CSV : 1D877BVBLBHQ59FO





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

En la Dirección General de Gestión del Patrimonio, las reclamaciones presentadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones han sido un total de 52, refiriéndose 51 a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se tramitan en la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial y 1 al ámbito material de la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio.

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 2020), 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 en el año 2021, si se toma en consideración el número de sugerencias presentadas -51-, representan un escaso porcentaje respecto de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial iniciadas -2606-, concretamente un 1,96%, lo que denota que, por lo general, la ciudadanía está conforme con el servicio recibido.

Profundizando en el escaso porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas en relación a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas, se observa un importante descenso desde un punto de vista cualitativo. Así, en el año 2020 se formularon un total de 51 sugerencias y reclamaciones respecto de 1359 reclamaciones de responsabilidad patrimonial, lo que representó un 3,75% del total, mientras que en el año 2021, tal como se ha indicado previamente, se han presentado 51 para un total de 2606 reclamaciones de responsabilidad patrimonial, lo que representa un 1,96%.

Por tanto, ha habido un descenso de un 47,73% en el porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas respecto del total de reclamaciones de responsabilidad patrimonial suscitadas ante el Ayuntamiento de Madrid en el año 2021 en relación con el 2020.

Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6ª planta  
28014 – Madrid

3

### Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:18:45  
CSV : 1D877BVBLBHQ9FO







En el análisis de las sugerencias y reclamaciones no debe desconocerse que durante el año 2020, a causa de la pandemia por el COVID-2019, hubo suspensión de los procedimientos administrativos y la adopción de medidas sanitarias, como la reducción de las citas para la toma de vista de los expedientes, que han influido notablemente en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial.

No obstante lo anterior, el descenso en el número total de sugerencias y reclamaciones en relación con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial revela que se ha producido una mayor conformidad de los particulares reclamantes respecto de la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de los que es competente la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial, al reducirse el porcentaje de sugerencias y reclamaciones en relación con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas.

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 21,71 días hábiles.

En cuanto a la Subdirección General de Gestión y Defensa del Patrimonio, en el año 2021 solo se recibió una reclamación relativa al estado de tramitación de uno de los expedientes de gestión patrimonial, que fue respondida en un plazo de 26,94 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. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.**

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 2021:

- En el último trimestre del año se implantó definitivamente la tramitación electrónica de los expedientes de responsabilidad patrimonial a través de la aplicación SIGSA, en colaboración con el Organismo Autónomo Informática

Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6ª planta  
28014 – Madrid

4





del Ayuntamiento de Madrid y con la Subdirección General de Administración Digital, lo que ha redundado en la automatización de distintos procesos administrativos, como son las notificaciones electrónicas desde SIGSA y la firma, a través de Portafirmas. Asimismo, también es resaltable la conexión entre el Sistema de Distribución de Registro (BAREG) y SIGSA, lo que repercute en el alta de los expedientes de responsabilidad patrimonial.

- 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 presente ejercicio se va a plantear 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.
- 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.

Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6ª planta  
28014 – Madrid

5

#### Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:18:45  
CSV : 1D877BVBLBHQ9FO





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Las medidas adoptadas en la Dirección General de Gestión del Patrimonio han tenido un efecto positivo, puesto que las sugerencias y reclamaciones se han incrementado de 51 presentadas en el año 2020 a 52 en el año 2021, teniendo en cuenta el incremento de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas durante el año 2021, que han pasado de 1359 a 2606.

Analizando las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, gran parte de ellas se refieren al estado de tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial y las dificultades para obtener cita previa en las dependencias de la Subdirección General de Responsabilidad Patrimonial. Esta situación se viene prolongando desde el año 2020 a consecuencia de la situación de pandemia por el COVID-2019, dado que ha sido necesario adoptar medidas sanitarias con el fin de procurar una atención a la ciudadanía con los menores riesgos posibles para la salud de los funcionarios y de los particulares.

También, se han formulado sugerencias y reclamaciones vinculadas con el funcionamiento de la sede electrónica y el registro electrónico, así como con las notificaciones electrónicas, cuestiones que han surgido por la implantación de esta modalidad en la comunicación con los particulares.

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 2021 un 1,96% en relación con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial 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

Dirección General de Gestión del Patrimonio  
C/ Alcalá 45, 6<sup>a</sup> planta  
28014 – Madrid

6

Información de Firmantes del Documento

MARÍA JESÚS DE VEGA FERRERAS - DIRECTORA GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:18:45  
CSV : 1D877BVBLBHQ9FO





# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 21/03/2022 16:15:03  
CSV : 1KQ5DHP5TJADH839



1KQ5DHP5TJADH839



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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

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 63 millones de metros cuadrados de pavimentos, 1 millón de metros cuadrados de pavimentos singulares, 65 kilómetros de carreteras y vías de gran capacidad, 331 estructuras y obras de paso desglosadas en: 109 puentes, 103 pasarelas peatonales, 20 pasos inferiores peatonales, 57 pasos inferiores de vehículos y 42 túneles centralizados, 246.000 de puntos de luz, 5.000 puntos de





suministro de energía, 430 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 2021 se han tramitado un total de 14.826 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 catalogada 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.

Esto tuvo su reflejo en el Decreto del Alcalde de 30 de marzo de 2020 por el que se determinó los servicios del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas Públicas con motivos de las medidas excepcionales adoptadas para contener el Covid-19 que se identificaban como servicios esenciales en la Ciudad de Madrid. Así, tenían esta consideración:

- Vigilancia e inspección de incidencias y obras de reparación indispensables en vía pública, incluidas las averías en suministros esenciales.
- Actuaciones de reparación indispensables para mantener la funcionalidad de las infraestructuras viarias y carreteras de acceso a Calle30.
- Gestión integral del Centro de control de túneles, galerías, alumbrado e IHO de AZCA.
- Mantenimiento del servicio de alumbrado público.
- Mantenimiento, conservación y explotación de túneles urbanos.
- Atención de incidencias y mantenimiento de condiciones de salubridad en instalaciones hidráulicas ornamentales.
- Control de accesos, vigilancia y atención de emergencias en galerías de servicios.





- Gestión de licencias de obras de emergencia social o sanitaria y averías en suministros esenciales.

En términos presupuestarios, tiene su relejo en que el presupuesto de gastos consolidado de este centro directivo alcanza los 198.062.396 millones de euros anuales, incluyendo: gastos en bienes corriente y servicios e inversiones reales en obras de mejora y rehabilitación, 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
<b>Espacios públicos</b>	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 2021 (2.069) hay que acentuar que se ha producido una nueva reducción del número de presentadas respecto al ejercicio 2020 (2.157) de un 4,08%.

En consecuencia, se mantiene la tendencia a la baja de presentación que ya venía produciéndose en ejercicios anteriores (15,12% del ejercicio 2019 al 2018, 48,02% del ejercicio 2020 al 2019).

Poner en valor la estabilización de los tiempos de respuesta en el plazo de contestación de las SyR desde su presentación. Si bien, ha sufrido un ligero repunte respecto al ejercicio 2021, un 10,76% respecto a la anualidad 2020, no hay que olvidar que desde 2018 a 2021 se ha pasado en términos absolutos de 70,26 días a esos 25,83. 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.



1KQ5DHP5TJADH839





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 2021 eso ha representado un total de 3.578 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 2021 en esta unidad gestora.

ii. Análisis cualitativo. -

A la vista de las SyR recibidas a lo largo del 2021, 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 94,01% (1.945 SyR del total de 2.069) 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 (76,75%) respecto al de Alumbrado (17,81%), 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, por un lado, Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos que representa un 1,88% y, por otro lado, lo relativo a la conservación y mantenimiento de la categoría de fuentes ornamentales incluida en las submaterias de Agua -Medio Ambiente- y Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- que acumula un 1,69%.

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.





En ocasiones, al verse afectados al usar vehículos a motor, ya sea particulares o públicos, que detectan deficiencias en el asfaltado 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. Estos son solo alguno de los ejemplos que se traslada por la ciudadanía de Madrid.

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 deficiente información sobre 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.

En este ámbito, el tipo de SyR que se presentan tiene una particularidad que puede considerarse paradigmática. Se suele producir la paradoja que se presenten SyR con 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.

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.





Así, se podría realizar una acumulación de las SyR restantes en dos temáticas diferenciadas. Por un lado, Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos y, por otro lado, lo relativo a la conservación y mantenimiento de la categoría de fuentes ornamentales.

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.

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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

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 2021 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 (representa el 94,01 en términos porcentuales).

En consecuencia, se expondrá concretamente en estos ámbitos que políticas públicas desarrolladas por este centro directivo responden 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, que engloban un 88 por ciento del presupuesto ordinario, al margen de los importes percibidos por remanentes de tesorería una vez iniciado el ejercicio 2021.





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 las SyR que incorporan los ciudadanos.

- 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.

En las dos últimas anualidades, 2020 y 2021, la Operación Asfalto del Ayuntamiento habrá renovado el asfalto de 1.763 calles de la capital, el 20 % del total. Esto supone una inversión de 120,4 millones de euros y la mejora de 7,8 millones de metros cuadrados.

Referido, exclusivamente, al marco de medidas ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 en la operación asfaltado del 2021 se ha intervenido con el asfaltado de 966, lo que supone una superficie de cuatro millones de metros cuadrados y una inversión de 61,4 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 dos últimas anualidades del Plan de Aceras y Accesibilidad 2021-2022 y 2020-2021, el Ayuntamiento habrá intervenido en 683 calles de la capital con una inversión de casi 140 millones de euros.

Poniendo el foco en la anualidad que está valorando esta memoria 2021-2022, el Área de gobierno de Obras y Equipamientos ha intervenido en 276 calles de la capital, lo que supone una superficie de 493.000 m<sup>2</sup> y una inversión de 84,6 millones de euros. A través de estas medidas se crearán 220 nuevos pasos de peatones y la renovación de otros 1.475.

#### Información de Firmantes del Documento





- 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 2021, el número de puntos de luz sustituidos introduciendo tecnología LED ha sido de 7.751, 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 2022 esta Unidad gestora seguirá trabajando en la misma línea que se inició en el ejercicio 2020, y se ha continuado en 2021, de reducción de los tiempos de respuesta





Objetivo: Reducir el plazo de respuesta en un 10%.

Acciones:

- ✓ Diariamente se trabaja sobre la bandeja de SyR priorizando la contestación de las más próximas a archivar
- ✓ Semanalmente se estudia la relación de las SyR activas en bandeja. Tras su análisis se establecen prioridades para su contestación y tratamiento desde dos puntos de vista de catalogación:
  - 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 2021 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 2022 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.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

A la vista de las Acciones que se desarrollaron a lo largo del ejercicio 2021 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 planteada. 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.

Para este ejercicio 2021 se mantuvo el objetivo del 10% en la reducción, siendo conscientes de las dificultades que conllevaba esta medida.





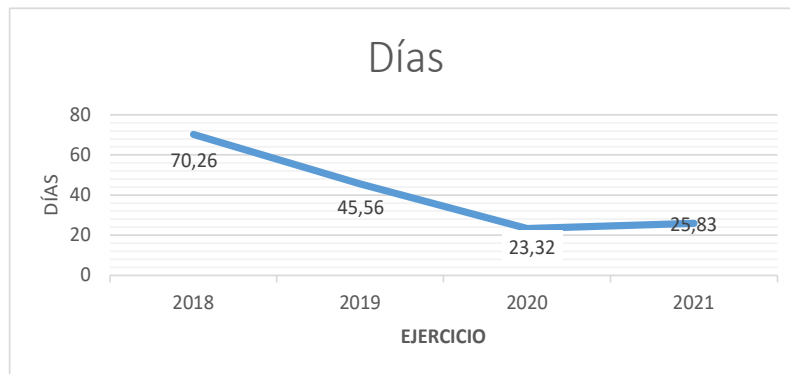
El resultado obtenido en 2021 ha supuesto una subida del tiempo medio respuesta de un 10,73%.

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.

Los efectivos destinados a la gestión de las SyR (2) en este centro directivo se vieron reducidos a partir del mes de julio, sin que todavía se haya cubierto el puesto vacante. Esto ha originado que, con menos personal, un 50% menos, se atienda un número similar de SyR.

En términos absolutos ese ligero repunte del plazo de contestación de las SyR desde su presentación se ha fijado en 25,83 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 ha cumplido con el objetivo fijado de no superar el 0,5% de los expedientes finalizados fuera de plazo.

El objetivo fijado para la anualidad 2021 era no superar el 0,5% de expedientes finalizados fuera de plazo de las presentadas. Toda vez que las presentadas en 2021 han sido un total de 2.069 SyR el resultado no debería haber sido mayor a 10,35 ASR.

El número de expedientes finalizados fuera de plazo en 2021 han sido 3 que representa un 0,14 por ciento de las presentadas.

<sup>1</sup> Nueva denominación de las Archivadas sin respuesta (ASR) desde julio de 2020.





- Simplificación del contenido de las respuestas. -

Esta acción se articula desde dos aspectos que son complementarios. Por un lado, la formación que se imparte desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación que contribuye a que quien elabora respuestas adecue su redacción a los destinatarios.

Sin dejar de olvidar, que la temática de este centro directivo relativa a obras, conservación o mantenimiento de infraestructuras o vías públicas no cabe la posibilidad de simplificación o dificulta un lenguaje sencillo.

Por otro lado, se realiza un doble control. Uno primero que se genera en la elaboración de la respuesta y un segundo destinado a revisar su contenido para confirmar la adecuación y simplificación en la respuesta.

- 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
- Aceras
- Acondicionamiento
- Asfaltado
- Pavimentos en mal estado
- Remodelaciones de espacios

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 | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y  
CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

---

#### Información de Firmantes del Documento

MARÍA PALOMA SOBRINI SAGASETA DE ILURDOZ - DIRECTORA GENERAL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 13:35:25  
CSV : 1ELFMP7F11PSCS13



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.**

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	8
Urbanismo	Patrimonio Municipal Suelo	9
	Arquitectura del espacio público	8
	Obras e Infraestructuras	13
Medio ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	3
	Arbolado de alineación	1
Movilidad, transportes y multas	Aparcamientos cerrados	1
<b>Total</b>		<b>43</b>

Se han recibido un total de 43 solicitudes: 35 Reclamaciones (81,4 %) y 8 Sugerencias (18,6 %)

Analizando las solicitudes tramitadas, independientemente de la asignación inicial de materia y Submateria, se puede resumir que 23 solicitudes corresponden a molestias o disconformidades derivadas de la ejecución de obras en edificios e instalaciones municipales, 11 solicitudes corresponden a la limpieza de parcelas y solares cuyo uso y mantenimiento es responsabilidad de esta Dirección General, 8 solicitudes proponen la construcción de nuevos equipamientos municipales o tratan sobre el programa de las nuevas construcciones, y por último, una pregunta sobre una plaza de aparcamiento en un edificio en construcción.

En el apartado de ejecución de obras se pueden agrupar en 6 solicitudes por discrepancias con el diseño y/o acabados, 5 por molestias provocadas por ruido, 4 por afecciones de las obras a las aceras perimetrales y 8 motivadas por causas varias.



Analizando las sugerencias y reclamaciones recibidas por dependencias o centros específicos se pueden resumir en:

CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES (20): 7 solicitudes plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo o modificaciones sobre el programa de los mismos, 6 indican disconformidad por el diseño de las obras ejecutadas, 3 señalan molestias por ruido en la ejecución de las obras y 4 se refieren a causas diversas.

BIBLIOTECAS – CENTRO CULTURALES (3): En una solicitud indican molestias por ruido en la ejecución de las obras y en 2 plantean la necesidad de ejecución de nuevos equipamientos de este tipo.

UNIDADES DE POLICÍA MUNICIPAL / SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL (4): 2 solicitudes indican molestias por depósitos de tierra en solares colindantes, 1 por ruido en la ejecución de las obras y otra más por el diseño urbano de la zona.

El resto de solicitudes corresponden a solares (11) o edificios o sin uso específico (5).

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

Durante el año 2021 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 23 que suponen un 53,5 % 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. Ocupan la segunda causa de las solicitudes recibidas, en concreto 11, que suponen el 25,6 % 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.
- Propuesta de nuevos equipamientos. En estas solicitudes se ha tomado nota para futuras actuaciones y, en su caso, se ha informado del estado de las propuestas cuando coincidían con actuaciones ya programadas por el Ayuntamiento. Estas 9 sugerencias un 20,9 % del total.





### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Al igual que en años anteriores, al inicio del ejercicio 2021 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, 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

Paloma Sobrini Sagaseta de Ilurdoz





Área de Gobierno de  
Obras y Equipamientos

MADRID

Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras

# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 14/03/2022 13:09:54

CSV : 1ICU3UE3PCK17GLA



1ICU3UE3PCK17GLA



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.



11CU3UE3PCK17GLA



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

### 1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SyR:

SUBMATERIA	Categoría Unidad (Actual)	Número Solicitudes
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	Obras	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Arquitectura del espacio público - Urbanismo-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS-	3
	Mupis	5
	Carteles publicitarios	30
	Folletos	28
	Aseos públicos con publicidad	33
	Contenedores de pilas con publicidad	1
	Contenedores de vidrio con publicidad	1
	OTROS	2
	<b>Total</b>	<b>103</b>
	Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS-
Obras		40
Plza de España		80
Obras Mahou-Calderón		2
OTROS		37
<b>Total</b>		<b>202</b>
Control de la urbanización - Urbanismo-	Obras	17
	Proyectos de urbanización	1
	Obras Mahou-Calderón	5
	Santiago Bernabeu	1
	OTROS	2
<b>Total</b>	<b>26</b>	
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	Obras	70
	Plza de España	1
	OTROS	5
	<b>Total</b>	<b>76</b>
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	VALOR NULO EN ORIGEN -DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS-	1
	Aseos públicos con publicidad	2
	Contenedores de vidrio con publicidad	1
	OTROS	1
	<b>Total</b>	<b>5</b>
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	OTROS	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	OTROS	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>415</b>



#### Información de Firmantes del Documento





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.

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 sobre publicidad indeseada.
- Reclamaciones relacionadas con los aseos públicos.
- Quejas por molestias producidas por obras.

#### 1.- Reclamaciones sobre publicidad indeseada:

Durante el año 2021 se han recibido un número equivalente al del pasado año de reclamaciones manifestando una preocupación evidente por la proliferación de publicidad, que ofrece explícitos servicios de carácter obsceno, que generan rechazo por su contenido. No obstante, el contenido publicitario no es competencia de este Ayuntamiento, por lo que se indica, que su contestación, que deben dirigirse a la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se hace notoria la queja general sobre la publicidad en soporte papel tipo folleto u octavilla que, independientemente del contenido, provoca en muchos casos una utilización rechazable de los parabrisas de los coches, o el reparto en mano a los transeúntes, o su instalación en soportes tales como báculos de alumbrado o señales de tráfico, que en todos los casos multiplica la suciedad viaria.

#### 2.- Reclamaciones relacionadas con los aseos públicos.

En el último año se han presentado una cantidad relevante de reclamaciones relativas a los aseos públicos con publicidad, sobre todo solicitando la implantación de nuevas unidades en ubicaciones que actualmente carecen de ellas.

En otros casos también se denuncian problemas de funcionamiento o deficiente estado de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

#### 3.- Quejas por molestias producidas por obras:

Al igual que en años anteriores, la realización de obras de gran impacto en el espacio público, así como el inicio de otras aun siendo de escala 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, de lo cual no son ajenas incluso realizadas en el ámbito particular de naturaleza doméstica.





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 considera, o la realización de distintas actividades 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 Remodelación de la Plaza de España, así como de las restantes obras acometidas en el año por esta Dirección General, si bien, con un número de sugerencias y/ reclamaciones no representativo como para otorgarle una notoriedad específica.

De igual modo que el inicio de obras desencadena la aparición de nuevas reclamaciones, la finalización de otras provoca simultáneamente la desaparición de presentaciones de las quejas correspondientes a esas actuaciones que acaban o reducen su intensidad, como es el caso de las obras del ámbito urbanístico Mahou - Calderón con la demolición del Estadio Vicente Calderón, las de remodelación del Estadio Santiago Bernabéu, o del nuevo desarrollo urbanístico en El Cañaveral.

## 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.

Se ha establecido como objetivo fundamental de la Dirección General la reducción y eliminación 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. -

A partir del examen realizado y puesto de manifiesto en el apartado 1 de este informe, se ha intentado mejorar el servicio en los aspectos que se señalan y que, por consiguiente, más afectan a los ciudadanos.

Pese a que buena parte de la mejora en el servicio se conseguiría con una mayor dotación de medios humanos, materiales y presupuestarios, las actuaciones de la Dirección General encaminadas en ese sentido han tenido varios ejes prioritarios como son, los tendentes a la aprobación de la nueva ordenanza de publicidad exterior que reglamente de forma más eficiente la propagación publicitaria, los de un seguimiento más activo en el control del





contrato de publicidad exterior y finalmente, con una dirección facultativa o inspección en su caso de las obras en el espacio público, que aleccione sobre los aspectos reductores de las molestias que se ocasionan.

## 2.2.- Avance en la información proporcionada. -

Habida cuenta que una de las causas que provocan la presentación de sugerencias y reclamaciones es la falta de información que tienen los vecinos, tanto de las competencias municipales como de las responsabilidades asignables al Ayuntamiento, se ha procurado que todas las intervenciones tuteladas o impulsadas por esta Dirección General proporcionen la información necesaria y suficiente a los ciudadanos 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 o particular responsable del motivo de la queja o sugerencia.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

La cifra de SyR recibidas en la Dirección General en el año 2021 es similar a la tramitada en el año anterior, con un ligero repunte derivado del inicio de un buen número de obras, 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





# DISTRITOS



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA -----

-----

Información de Firmantes del Documento

CARLOS MARIA MARTINEZ SERRANO - COORDINACION DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/03/2022 17:02:25  
CSV : 1UHFQBVBJFA5BMO



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.



Se presenta este Informe del Distrito de Arganzuela, con las denominaciones de las respectivas Unidades, Servicios y Departamentos, seguidas de sus informes específicos de **Análisis, Indicación de las acciones y medidas y Evaluación de resultados**, de cara a su mejor lectura conjunta.

#### GLOSARIO

SYR Sugerencias y reclamaciones.	UTE Unión temporal de empresas
CDM Centro deportivo municipal	M. Río Madrid Río
IDB Instalación deportiva básica	RMI Renta Mínima de inserción
IDBE Instalación deptva. básica elemental	IMV Ingreso mínimo vital
C.I. Centro Integrado	RTP Relación de Puestos de Trabajo
ADIF Administrador de Infraestructuras ferroviarias	RRHH Recursos Humanos
ZPAE Zona Protección acústica especial	PFA Plan de Formación en alternancia
CEIP Centro de Educación infantil y primaria	PCT Plan de contratación temporal
IES Instituto Educación Secundaria	TEAMS Programa /aplicación informática
	NIF / CIF Número/código de identificación fiscal

### COORDINADOR DE DISTRITO

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.

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Por la Coordinación de Arganzuela a través de la revisión general y validación de todas las sugerencias y reclamaciones de los distintas Unidades, Departamentos y Servicios de nuestro 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.

Recordatorios a las unidades, departamentos del distrito de las reclamaciones pendientes de informes de respuesta para no demorar los plazos establecidos.,

Utilización de la aplicación informática DataWarehouse para seguimiento interno pormenorizado de reclamaciones producidas en el Distrito. (Dependencias / emplazamientos, materias, submaterias, tiempos de respuesta, categoría de la unidad gestora, etc.).

#### Información de Firmantes del Documento





**SYR 2021**

Tipo Procedimiento	Estado		TERMINADO			Total	
	Subestado	Contestada Número Solicitudes	No admitida Número Solicitudes	Contestada fuera de plazo Número Solicitudes	Total Número Solicitudes	Total Número Solicitudes	
							Tipo Expediente
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	79	34	0	113	113	
	Reclamación	490	213	2	705	705	
	Felicitación	17	1	0	18	18	
	<b>Total</b>	<b>586</b>	<b>248</b>	<b>2</b>	<b>836</b>	<b>836</b>	
Petición de Información	Petición información	5	0	0	5	5	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>Total</b>		<b>591</b>	<b>248</b>	<b>2</b>	<b>841</b>	<b>841</b>	

**SYR 2021 DEPENDENCIAS Y CATEGORÍA UNIDAD.**

Dependencia Municipal	Tipo Expediente	Estado		TERMINADO			Total	
		Subestado	Categoría Unidad (Actual)	Contestada Número Solicitudes	No admitida Número Solicitudes	Contestada fuera de plazo Número Solicitudes	Total Número Solicitudes	Total Número Solicitudes
VALOR NULO EN ORIGEN	Sugerencia	23- Obras de reforma y mejora		0	1	0	1	1
		<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN - COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA-		0	7	0	7	7
		23- Obras de reforma y mejora		0	3	0	3	3
		37- Molestias por terrazas de veladores		0	1	0	1	1
		Accesibilidad edificios públicos		1	0	0	1	1
		<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
		VALOR NULO EN ORIGEN - COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA-		2	0	0	2	2
	Petición información	03- Falta o información deficiente o incorrecta		1	0	0	1	1
		05- Trato y atención recibida		1	0	0	1	1
		36- Molestias por fiestas populares y otros eventos		1	0	0	1	1
		<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>			<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	

Información de Firmantes del Documento



1UHFQBVBPBJFA5BMO



JUNTA MUNICIPAL DISTRITO ARGANZUELA (CASA DEL RELOJ)	Reclamación	Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
CDM - C.I. Arganzuela	Sugerencia	03- Falta o información deficiente o incorrecta	2	0	0	2	2
		08- Horarios de las clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		10- Listas de espera clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	2	0	0	2	2
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	7	0	0	7	7
		25- Piscina	2	0	0	2	2
		Covid-19	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	1	0	0	1	1
		03- Falta o información deficiente o incorrecta	4	0	0	4	4
		05- Trato y atención recibida	5	1	0	6	6
		06- Profesorado	2	0	0	2	2
		08- Horarios de las clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		10- Listas de espera clases, actividades o talleres	9	0	0	9	9
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	2	0	0	2	2
		12- Cancelación de clases, actividades o talleres	2	0	0	2	2
		13- Tramitación administrativa	3	0	0	3	3
		14- Accesibilidad	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	4	0	0	4	4
		25- Piscina	3	0	0	3	3
		28- Reserva de pistas	2	0	0	2	2
		34- Limpieza	1	0	0	1	1
		39- Errores informáticos aplicación	1	0	0	1	1
		Covid-19	3	0	0	3	3
		Otros	5	0	0	5	5
		<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
	<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
CDM Marqués de Samaranch	Sugerencia	06- Profesorado	2	0	0	2	2

Información de Firmantes del Documento





		16- Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	2	0	0	2	2
		19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		20- Máquinas en sala de instalaciones deportivas	1	0	0	1	1
		25- Piscina	2	0	0	2	2
		Accesibilidad espacios públicos	1	0	0	1	1
		Covid-19	4	0	0	4	4
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	2	0	0	2	2
		03- Falta o información deficiente o incorrecta	4	0	0	4	4
		04- Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1	1
		05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		06- Profesorado	4	0	0	4	4
		08- Horarios de las clases, actividades o talleres	2	0	0	2	2
		09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		10- Listas de espera clases, actividades o talleres	10	0	0	10	10
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	2	0	0	2	2
		12- Cancelación de clases, actividades o talleres	5	0	0	5	5
		13- Tramitación administrativa	14	1	0	15	15
		15- Alumbrado	3	0	0	3	3
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	13	0	0	13	13
		25- Piscina	11	0	1	12	12
		28- Reserva de pistas	4	0	0	4	4
		32- Vestuarios	2	0	0	2	2
		33- Seguridad	1	0	0	1	1
		39- Errores informáticos aplicación	1	0	0	1	1
		40- Internet	1	0	0	1	1
		Covid-19	23	1	0	24	24
		Otros	16	1	0	17	17
		<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>125</b>	<b>125</b>
	Felicitación	06- Profesorado	3	0	0	3	3
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
CDM Peñuelas	Sugerencia	25- Piscina	2	0	0	2	2
		40- Internet	1	0	0	1	1

Información de Firmantes del Documento





		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	2	0	0	2	2
		05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		13- Tramitación administrativa	2	0	0	2	2
		14- Accesibilidad	1	0	0	1	1
		25- Piscina	3	1	0	4	4
		33- Seguridad	2	0	0	2	2
		39- Errores informáticos aplicación	1	0	0	1	1
		Otros	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
	<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
OMIC ARGANZUELA	Reclamación	05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		13- Tramitación administrativa	1	0	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
CMM Casa del Reloj	Reclamación	02- Cita previa	1	0	0	1	1
		03- Falta o información deficiente o incorrecta	1	1	0	2	2
		24- Otros servicios CMM	1	0	0	1	1
		39- Errores informáticos aplicación	0	1	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
	<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
CMM Luca de Tena	Reclamación	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1	1
		Covid-19	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
CSS JOSÉ VILLARREAL	Sugerencia	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	8	0	0	8	8
		02- Cita previa	18	0	0	18	18
		03- Falta o información deficiente o incorrecta	4	0	0	4	4
		05- Trato y atención recibida	5	2	0	7	7
		09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		13- Tramitación administrativa	2	1	0	3	3
		33- Seguridad	1	0	0	1	1
		Covid-19	1	0	0	1	1
		Otros	9	0	0	9	9
		<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>52</b>



1UHFQBVBJFA5BMO

Información de Firmantes del Documento





	Felicitación	05- Trato y atención recibida	3	0	0	3	3
		Otros	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
C. CULTURAL CASA DEL RELOJ	Sugerencia	06- Profesorado	1	0	0	1	1
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	Reclamación	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1	1
		05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		06- Profesorado	1	0	0	1	1
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	2	0	0	2	2
		12- Cancelación de clases, actividades o talleres	3	0	0	3	3
		13- Tramitación administrativa	2	0	0	2	2
		39- Errores informáticos aplicación	2	0	0	2	2
		Covid-19	1	0	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
	Felicitación	06- Profesorado	6	0	0	6	6
		<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
	<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>23</b>
C. SOCIOCULTURAL ARGANZUELA (EN CI ARGANZUELA)	Sugerencia	09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	2	0	0	2	2
		05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	4	0	0	4	4
		12- Cancelación de clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	2	0	0	2	2
		Covid-19	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
	<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
AUDITORIO ENRIQUE TIERNO GALVÁN	Reclamación	36- Molestias por fiestas populares y otros eventos	3	0	0	3	3

Información de Firmantes del Documento







		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
I.D.M. Básica JARDIN PAPELERA PENINSULAR	Sugerencia	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1	1
		08- Horarios de las clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		28- Reserva de pistas	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
CDM CIRCUITO DE BMX NUDO SUR	Reclamación	04- Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1	1
		23- Obras de reforma y mejora	5	0	0	5	5
		Otros	4	0	0	4	4
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
	<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
I.D.M. Básica ARGANDA	Reclamación	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
I.D.M. Básica EMBAJADORES M-30	Reclamación	23- Obras de reforma y mejora	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
I.D.M. Básica JUAN DE MARIANA	Reclamación	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1	1
		34- Limpieza	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
I.D.M. Básica JUAN DE VERA	Sugerencia	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	4	0	0	4	4
		34- Limpieza	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
I.D.M. Básica RAMIREZ DE PRADO	Reclamación	34- Limpieza	2	0	0	2	2
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Información de Firmantes del Documento





Unidad de Servicios Culturales y Ocio Comunitario	Reclamación	09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana	Reclamación	13- Tramitación administrativa	1	0	0	1	1
		Otros	0	1	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Departamento Jurídico	Reclamación	13- Tramitación administrativa	1	1	0	2	2
		Otros	0	1	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Departamento de Educación	Sugerencia	Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Parques/zonas verdes emplazadas en el distrito	Sugerencia	22- Mobiliario	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1	1
		22- Mobiliario	1	0	0	1	1
		23- Obras de reforma y mejora	1	0	0	1	1
		Otros	5	0	0	5	5
		<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
	<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Emplazamientos de particulares	Sugerencia	34- Limpieza	0	1	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN - COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA-	0	1	0	1	1
		23- Obras de reforma y mejora	1	0	0	1	1
		34- Limpieza	3	0	0	3	3
		37- Molestias por terrazas de veladores	1	0	0	1	1
		Accesibilidad espacios públicos	1	0	0	1	1
		Otros	5	0	0	5	5
		<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Información de Firmantes del Documento



1UHFQBVBPBJFA5BMO



	Total		12	2	0	14	14
Centros escolares del distrito	Sugerencia	23- Obras de reforma y mejora	0	31	0	31	31
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>
	Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN - COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA-	0	7	0	7	7
		09- Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	1	0	0	1	1
		19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		23- Obras de reforma y mejora	0	171	0	171	171
		34- Limpieza	2	0	0	2	2
		39- Errores informáticos aplicación	1	0	0	1	1
		Covid-19	1	0	0	1	1
		Otros	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>178</b>	<b>0</b>	<b>187</b>	<b>187</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>218</b>	<b>218</b>		
Solares	Reclamación	VALOR NULO EN ORIGEN - COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA-	0	1	0	1	1
		34- Limpieza	0	2	0	2	2
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	Felicitación	34- Limpieza	0	1	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		
Vías públicas emplazadas en el distrito	Sugerencia	09- Nuevas clases, actividades o talleres	2	0	0	2	2
		16- Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	6	0	0	6	6
		23- Obras de reforma y mejora	2	0	0	2	2
		27- Reserva de espacios en vía pública	3	0	0	3	3
		37- Molestias por terrazas de veladores	1	0	0	1	1
		Otros	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
		Reclamación	03- Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1
	16- Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas		4	0	0	4	4
	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...		1	0	0	1	1
	22- Mobiliario	1	0	0	1	1	



1UHFQBVBJFA5BMO

Información de Firmantes del Documento





		23- Obras de reforma y mejora	4	0	0	4	4
		27- Reserva de espacios en vía pública	24	1	0	25	25
		33- Seguridad	2	0	0	2	2
		37- Molestias por terrazas de veladores	34	2	0	36	36
		Accesibilidad espacios públicos	10	2	0	12	12
		Covid-19	5	1	0	6	6
		Otros	11	1	0	12	12
		<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>104</b>
	<b>Total</b>		<b>113</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
Escuela municipal de música Almodena Cano	Reclamación	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1	1
		33- Seguridad	12	0	0	12	12
		Accesibilidad edificios públicos	0	0	1	1	1
		<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	
Biblioteca pública municipal "Pío Baroja"	Sugerencia	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	2	0	0	2	2
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	Reclamación	17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	2	0	0	2	2
Accesibilidad edificios públicos		1	0	0	1	1	
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Otras dependencias municipales emplazadas en el distrito	Sugerencia	11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	1	0	0	1	1
		17- Cierre instalaciones, salas, servicios...	2	0	0	2	2
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	Reclamación	01- Atención telefónica	1	0	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
I.D.M. Básica Parque de Skateboard Ignacio Echeverría, "El Héroe del Monopatín"	Sugerencia	34- Limpieza	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	15- Alumbrado	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	



1UHFQBVBJFA5BMO

Información de Firmantes del Documento



CDM La Fundi	Sugerencia	09- Nuevas clases, actividades o talleres	4	0	0	4	4
		10- Listas de espera clases, actividades o talleres	1	0	0	1	1
		13- Tramitación administrativa	1	0	0	1	1
		39- Errores informáticos aplicación	1	1	0	2	2
		Otros	1	0	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	
	Reclamación	05- Trato y atención recibida	1	0	0	1	1
		08- Horarios de las clases, actividades o talleres	4	0	0	4	4
		10- Listas de espera clases, actividades o talleres	2	0	0	2	2
		11- Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos....)	3	0	0	3	3
		12- Cancelación de clases, actividades o talleres	7	0	0	7	7
		13- Tramitación administrativa	2	0	0	2	2
		15- Alumbrado	3	0	0	3	3
		19- Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1	0	0	1	1
		23- Obras de reforma y mejora	1	0	0	1	1
28- Reserva de pistas		4	0	0	4	4	
Covid-19	5	0	0	5	5		
Otros	4	0	0	4	4		
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>37</b>		
Felicitación	05- Trato y atención recibida	2	0	0	2	2	
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	
Escuela infantil La Melonera	Reclamación	Otros	2	0	0	2	2
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Explanada de usos múltiples	Sugerencia	Otros	1	0	0	1	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Reclamación	Accesibilidad espacios públicos	1	0	0	1	1
		Otros	1	0	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
<b>Total</b>		<b>591</b>	<b>248</b>	<b>2</b>	<b>841</b>	<b>841</b>	



1UHFQBVBPJFA5BMO

Información de Firmantes del Documento



### 2021 tiempos medios

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	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	Sugerencia	113	17,26	0,15	3,50	15,10	15,86	18,60
	Reclamación	703	205,68	0,29	3,93	13,60	14,95	17,54
	Felicitación	18	2,87	0,16	2,44	24,22	22,89	26,66
	<b>Total</b>	<b>834</b>	<b>225,81</b>	<b>0,27</b>	<b>3,84</b>	<b>14,04</b>	<b>15,24</b>	<b>17,88</b>

### 2020 tiempos medios

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	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	Sugerencia	58	19,70	0,34	4,18	24,88	24,91	29,06
	Reclamación	358	194,35	0,54	3,27	19,05	20,46	22,32
	Felicitación	110	21,62	0,20	0,65	6,87	6,32	7,52
	<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>235,68</b>	<b>0,45</b>	<b>2,82</b>	<b>17,15</b>	<b>17,99</b>	<b>19,97</b>

### Gestión de otras SyR:

Con independencia de las solicitudes de sugerencias y reclamaciones que son atendidas por los departamentos y servicios del distrito, también son gestionadas diversas reclamaciones con contenidos genéricos y otros que presentan particularidades en su contenido, (emplazamientos, reiteraciones, etc.)

502/2021/67913 (inadmitida) Queja por molestias de obras en proximidades de calle Embajadores 262.

- No son competencia del Distrito. Materia competencia de ADIF, se le facilita enlace de contacto.

502/2021/34535 Reclamación sobre cierre Plaza pública Jardines de la Carbonera (entre calles Manzanares y Mazarredo) y reclamación reparación cartelería entrada de perros.

- Se le reitera la respuesta en SyR de 20.04.16 502/2016/17529. -Espacio afectado por las particularidades del entorno, existencia de edificio con salidas de emergencia a la plaza.
- Se facilita enlace a comunicación de averías e incidencias. (Sobre molestias puntuales requerir servicios de Policía municipal 092).

502/2021/75368 -- sobre pista de patinaje del Matadero y uso para eventos de promoción de empresas privadas y que producen molestias.

### Información de Firmantes del Documento



- Se aclara que el emplazamiento es la explanada de usos múltiples (entorno Madrid Río). No es una pista de patinaje, con independencia de las prácticas deportivas que se realicen en la misma. Se informa a solicitante del análisis de las solicitudes de uso y su tramitación dentro de los expedientes correspondientes con los informes preceptivos. Siempre se vela por mantener una conciliación razonable entre el disfrute de la explanada para usos deportivos o de esparcimiento y el de actividades de otra índole que los ciudadanos legítimamente también reclaman.
- -Se facilita información de las instalaciones básicas para patinaje existentes en el distrito.

502/2021/62150 Molestias por ruidos evento Corral de Cervantes.

- Fue remitida 30.09.21 contestación a solicitante por Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental

502/2021/57306 sobre Molestias por ruidos evento Corral de Cervantes.

- Se da traslado de la queja para conocimiento de los organismos correspondientes de autorizaciones para su evaluación, habiendo notificado a los promotores de la actividad la queja y la necesidad de cumplir estrictamente los horarios y limitaciones impuestas en su licencia. (Licencia concedida en parcela municipal por tratarse de una actividad artística y gastronómica de interés general)

502/2021/65481, solicitando instalación de Mercadillo vecinal.

- (A 20.09.21 no se plantea el desarrollo de la actividad solicitada).

502/2021/65208-- No conformidad con desarrollo fiestas de la Melonera 2021 y cierre de accesos a Parque.

- Se le informa de aplicación de medidas Covid y desarrollo de conciertos 9,10,11 y 12 de septiembre 2021. Los cortes producidos en Madrid Río, corresponde a Policía Municipal las medidas para seguridad de estos eventos. Se recogen sus observaciones para las mejoras que se puedan determinar oportunas.

502/2021/39787 Queja por molestias Festival Toma Vistas Extra-2021 en Parque Tierno Galván 502/2021/39537 Queja botellones en Parque Tierno Galván y ruidos festival y 502/2021/39017 Queja volumen de música en Parque Tierno Galván

- Se les informa de normativa de aplicación para la autorización del expediente. Se recogen las observaciones del expediente para tener en cuenta cuantas mejoras se puedan determinar oportunas.

Reclamaciones 502/2021/10071, 502/2021/09655, 502/2021/08837 sobre cierre de Espacio Vecinal Arganzuela.

- Se informa con respecto a la autorización especial de uso del inmueble, no siendo posible la prórroga de esta. Seguidos los procedimientos legalmente establecidos y notificado a la asociación los recursos respecto a la denegación de la prórroga de la autorización. Las actuaciones de este asunto recogidas en expediente



102/2016/2636 "Concesión de uso a entidades ciudadanas o asociaciones en el antiguo Mercado de Frutas y Verduras de Legazpi"

Reclamación 502/2021/80912 referida a emplazamiento de terraza en calle Bronce, 4

- (Fue revisado el emplazamiento con respuesta de 10.12.2020 en solicitud 502/2020/87854.) También fue requerido informe a UID de Distrito de Arganzuela de Policía Municipal (comprobaciones in situ de diferentes planos de visibilidad, reportaje fotográfico, siendo correcta y suficiente de forma ordinaria y siempre y cuando se respeten las diversas normas de circulación y atienda tanto a la señalización vertical como a la señalización viaria que precede el entorno escolar); (Los elementos dispuestos en la terraza y su ubicación se ajustan a lo dispuesto en la licencia).

502/2021/28146 queja molestias terraza calle Bronce,4. Dificultades de movilidad peatonal y visibilidad de paso de peatones.

- Le es reiterado el contenido de anteriores SyR 502/2020/88708 y 502/2020/87854.
- Se le informa de medidas de apoyo a las terrazas Acuerdo de 14 de mayo de 2020 de Comisión de Terrazas de hostelería y Restauración -. Resolución 51. Dado conocimiento de la queja a Policía Municipal para comprobaciones.

502/2021/67783 solicitando control de licencias de terrazas, entorno de c/Batalla de Salado esquina Tomás Bretón y otras, con molestias de ruidos.

- Se le informa de normativa de terrazas de hostelería, control de cumplimiento de normativa de bares y restaurantes por Policía Municipal, pudiendo dar avisos al 092 en caso de molestias puntuales. Se le informa de horarios de cierre de terrazas.

502/2021/63170. Queja de molestias por instalación de dos terrazas en zonas de aparcamiento, en calle Peñuelas.

- Se le informa de medidas de apoyo a las terrazas Acuerdo de 14 de mayo de 2020 de Comisión de Terrazas de hostelería y Restauración -. Resolución 51. (sobre molestias puntuales de ruidos dar aviso a 092)

502/2021/36984 Reclamación por perjuicios Terraza Covid 19. (calle Martín de Vargas,23.

- Se le reitera la contestación que le fue facilitada desde la Concejalía de Distrito en correo de 10.06.21.
- Se indica la normativa de aplicación para la concesión de terrazas (medidas de apoyo a la hostelería), detallando superficie y mobiliario. Aclaraciones sobre local contiguo y no existencia de reserva para personas con movilidad reducida frente a Martín de Vargas 24. (Existe. reserva en el nº 17).
- Se concluye que la terraza instalada cumple con la autorización concedida.

502/2021/30305 disconformidad con mobiliario autorizado para terraza, expediente102/2021/00692).

- Facilitada respuesta indicándole que debe formular su solicitud en el seno del expediente.





- Se detalla enlace a Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración electrónica.

502/2021/38718 Queja ampliaciones de terrazas en espacios de estacionamiento.

- Se le informa de medidas de apoyo a las terrazas Acuerdo de 14 de mayo de 2020 de Comisión de Terrazas de hostelería y Restauración - Resolución 51
- Sin variación de normativa de respuestas a sus anteriores reclamaciones 502/2021/63246, 502/2020/63256, 502/2020/73575

502/2021/36451 Sugerencia homenaje dedicación nombre de parque a Alcalde Ruiz Gallardón.

- Se recoge para su estudio / consideración.

Resaltar la información facilitada a los ciudadanos en:

- respuestas de reclamaciones sobre la ocupación de las plazas de aparcamiento por las terrazas de bares y restaurantes con referencia a las normativas e instrucciones sobre medidas de apoyo a las terrazas de hostelería y su vigencia.
- Respuestas de SyR con aclaraciones de incidencias en los servicios y aplicación de medidas de prevención y contención COVID-19.

Además de la gestión de las sugerencias y reclamaciones generales. Desde la Coordinación del Distrito de ha dado respuesta interna a 39 informes de reclamaciones en Materia de Tasas y Precios Públicos.

### **RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022

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



## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Respecto a las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021, 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.

### SECRETARIA DE DISTRITO

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Durante el 2021, la Oficina de Secretaría del Distrito de Arganzuela ha informado SyR por los siguientes motivos:

- Horario de apertura de la Sala de Estudio de la Biblioteca Pío Baroja: varias SyR reclamaban que se abriera en horario de tarde la Sala de Estudio de esta Biblioteca.
- Mal estado de las banderas que ondeaban en el Centro de Servicios Sociales José Villareal, dependiente de la JMD.
- Puesta en marcha de las medidas aprobadas en el pleno de la Junta Municipal de febrero de 2020 relativas al control del tráfico y la contaminación en el entorno del CEIP Menéndez Pelayo.

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

- SyR sobre la Sala de Lectura de la Biblioteca Pío Baroja: permanecía cerrada al no contarse con servicio de limpieza durante este horario. El problema se solventó y la Sala de Estudio cuenta ya con limpieza y se abre en horario de tarde tal y como se solicitaba.
- SyR sobre el mal estado de las banderas del Centro de Servicios Sociales: se tomó la medida de sustituir las banderas en mal estado por otras nuevas.
- SyR sobre el tráfico en el entorno del CEIP Menéndez Pelayo: el Distrito ya había remitido en su momento el acuerdo del Pleno al Área de Medio Ambiente al ser asunto de su competencia. El Área informó que el tipo de medidas solicitadas corresponde al "Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica", actualmente en fase de revisión.



## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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.

### DEPARTAMENTO ECONÓMICO

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

##### SOLICITUDES 502/2021/63678 y 502/2021/65631

PRIMERO.-En fecha 06/09/2021 D<sup>a</sup> M. J. G. P. con N.I.F:.....presentó solicitud de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con nº 502/2021/63678 referente al Expediente 102/2019/02418 relativo a la realización de obras en la vía pública alegando que las obras no se había realizado a pesar de que había transcurrido más de un año desde el pago de las tasas en fecha 05/11/2020, indicando, además, los perjuicios que ello le había provocado y exigiendo una explicación urgente así como la realización de las obras reclamando los daños y perjuicios ocasionados.

Por otro lado, en fecha 13/09/2021 la misma interesada presenta nueva solicitud nº 502/2021/65631, en relación con la contestación recibida de su primera solicitud presentada a que se refiere el párrafo anterior, reiterando su petición.

#### 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.

SEGUNDO.- En relación a la ejecución de las obras de referencia, desde el Departamento de Contratación se remitió a este Departamento Económico, Expediente de obras nº102/2021/00428, en el cual se incluía propuesta firmada en fecha 22/06/2021 por la que se eleva a la Concejala del Distrito, la aprobación del presupuesto de las " OBRAS DE CONSTRUCCION DE PASO DE VEHICULOS EN LA CALLE TOMAS BRETON N.º 37" así como la adjudicación del contrato derivado para la realización de la mencionada obra a la empresa UTE ARGANZUELA LOTE 2 con CIF: U88443452, adjudicataria del Lote 2 del Acuerdo Marco, formalizado en fecha 1 de agosto de 2019 para un plazo de dos años desde su formalización .

A la vista de la documentación aportada en dicho expediente contractual, en fecha 23/06/2021 se elaboró en este Departamento Económico el documento contable AD nº 2020002167 por importe de 1.994,87 € a efectos de autorizar y disponer el gasto a la empresa adjudicataria con cargo a la aplicación presupuestaria 2021/001/202/153.22/210.01: Otras actuaciones en vías públicas/Reparación, mantenimiento y conservación de vías públicas a cargo de particulares.



En fecha 12/07/2021 se emitió informe desfavorable por parte de la Intervención Delegada del Distrito devolviendo el expediente para subsanar con las siguientes observaciones: "La construcción del paso de carruajes de la c/ Tomás Bretón, 37 tiene financiación afectada, lo que no se refleja en el documento contable."

Al tratarse, efectivamente, de un gasto con financiación afectada, se pidió información al Departamento competente respecto al Expte nº 102/2019/02418, concretamente, en relación con la liquidación del paso de vehículos y reconstrucción de aceras. A la vista del cual, por NSI firmada en fecha 01/07/2021 por el Coordinador del Distrito, se solicitó a la Dirección General de Presupuestos la tramitación de modificación presupuestaria de suplemento de crédito financiado con Remanente de Tesorería afectado con objeto de dotar de crédito, por importe de DOS MIL CUATROCIENTOS TRES EUROS CON OCHENTA Y SIETE CÉNTIMOS (2.403,87€), la aplicación presupuestaria 001/202/G/153.22/210.01 "Otras actuaciones en la vía pública" "Reparación, mantenimiento y conservación de vías públicas a cargo de particulares", para obtener el crédito necesario para poder contratar y ejecutar la obra de CONSTRUCCIÓN de PASO de VEHÍCULOS en la C/ Tomás Bretón nº 37 del Distrito de Arganzuela cuyo ingreso se produjo en el ejercicio 2020 (aplicación presupuestaria 2020/202/I/920.01/347.00 con el derecho reconocido nº de referencia 203009727 y FI 20200080584720).

Una vez aprobada la citada modificación de crédito (MC 1700007939, contabilizada el 06/10/2021), en fecha 14/10/2021 se contabilizó la autorización y disposición del gasto por importe de 1.994,87 euros. (21% IVA INCL) a la empresa UTE ARGANZUELA LOTE 2 con CIF: U88443452, con cargo a la siguiente partida presupuestaria: 2021/001/202/153.22/210.01 Otras actuaciones en vías públicas/Reparación, mantenimiento y conservación de vías públicas a cargo de particulares, por la cantidad de 1.648 ,65+346,22 (21% IVA) =1994,87 euros. (IVA INCL), para la realización de las OBRAS DE CONSTRUCCION DE PASO DE VEHICULOS EN LA CALLE TOMAS BRETÓN NÚMERO 37, \_Lote 2 del Acuerdo Marco\_ (Expte 102/2021/00428).

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Finalmente, una vez ejecutadas las obras de referencia en fecha 22/12/2021 se contabilizó el reconocimiento de la obligación de pago de las obras de construcción de paso de vehículos en la Calle Tomás Bretón nº 37(1ª Certificación y última) por importe de 1.994,87 € y posteriormente se procedió al pago de la obligación en fecha 28/12/2021.

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Con carácter general, la tipología de las reclamaciones cuya contestación se asigna al Departamento 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.

### 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.

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.

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

### SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Durante el año 2021, 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.):
  - Reserva aparcamiento:
    - 502/2021/00431: c/ General Palanca: reserva aparcamiento zona oficial
    - 502/2021/15871, 502/2021/13555 y 502/2021/25149: peatonalización en el entorno del Mercado Guillermo de Osma
  - Aparcamiento de bicicletas:
    - 502/2021/38613, 502/2021/60328: reserva aparcamientos bicicletas en General Palanca, Fernando Poo, etc.



- 502/2021/14409: sugerencia aparcamiento en calle Canarias 47
    - 502/2021/35114: reserva en calle Tarragona 8
    - 502/2021/52793: reserva en calle Arquitectura 11
    - 502/2021/58741: reserva en calle Juana Doña 1-5
  - Aparcamientos para motocicletas:
    - Reservas 502/2021/39551 (c/ Tomás 10), 502/2021/61131 (c/ Zinc, Granito y Bolívar), 502/2021/62631 (c/ Leganés 3,5 y 7), 502/2021/68848 (c/Hierro 24), 502/2021/66027 (c/ Juan Duque 4) y 502/2021/74552 (Rafael de Riego 18)
  - Carga y descarga:
    - 502/2021/29660 (c/ Párroco Julio Morate 7), 502/2021/75373 (c/ Alonso Martos 6)
    - 502/2021/20560 Sugerencia reserva
- Terrazas de hostelería y restauración:
- Ocupación de las plazas de aparcamiento por las terrazas de bares y restaurantes (situación COVID)
    - 502/2021/15586, 502/2021/12408, 502/2021/10390,  
502/2021/22059, 502/2021/27282, 502/2021/27513,  
502/2021/34642, 502/2021/35515, 502/2021/36984,  
502/2021/31318, 502/2021/38645, 502/2021/39669,  
502/2021/39767, 502/2021/40808, 502/2021/40739,  
502/2021/39573, 502/2021/49512, 502/2021/45018,  
502/2021/62019, 502/2021/65079, 502/2021/64107,  
502/2021/66080, 502/2021/65170, 502/2021/71046,  
502/2021/71158, 502/2021/76895, 502/2021/76464,  
502/2021/81764, 502/2021/81418, 502/2021/85872,  
502/2021/86450, 502/2021/91534, 502/2021/86384,  
502/2021/84246
  - Incumplimientos de la autorización de terrazas autorizadas: horario, superficie, mobiliario, ruido, etc.
    - 502/2021/24134, 502/2021/93954
  - Estado de tramitación de las autorizaciones:
    - 502/2021/29232
- Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:
- 502/2021/06392: supresión de pasos de vehículos en varios emplazamientos
  - 502/2021/37953: instalación isletas de protección en los pasos de vehículos



- **Conservación de vía pública:**
  - 502/2021/39332 (peatonalización entorno Mercado Guillermo de Osma)
  - 502/2021/35742, 502/2021/37779 y 502/2021/49537 (mobiliario Plaza Rutilio Gací)
  - 502/2021/63604 y 502/2021/69618 (obras de mejora de accesibilidad en la calle Bronce),
  - 502/2021/76191 (obras de mejora de accesibilidad en la calle General Lacy)
  - 502/2021/92111 (obras de mejora de accesibilidad en el entorno del CEIP San Eugenio y San Isidro)
  - 502/2021/63770: obras de Mejora y Acondicionamiento del Jardín del Párroco Sánchez Cámara
  - 502/2021/92111: mejora en acceso al CEIP San Eugenio y San Isidro
  -
- **Instalaciones Deportivas Básicas: alumbrado, horario de funcionamiento y estado de conservación o mantenimiento.**
  - 502/2021/26873, 502/2021/25604: IDME Arganda
  - 502/2021/08759, 502/2021/50117: IDME Juan de Mariana
  - 502/2021/21410, 502/2021/46197, 502/2021/65465, 502/2021/65496, 502/2021/74750, 502/2021/81691: IDME Juan de Vera
  - 502/2021/27038, 502/2021/36932 y 502/2021/40230: IDME Ramírez de Prado
  - 502/2021/14315 502/2021/29938: IDME Skate M-Rio
  - 502/2021/17133: IDME Jardín Papelera Peninsular: sugerencia debido al deterioro causado por borrasca Filomena
- **Centros Deportivos Municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento.**
  - 502/2021/63985, 502/2021/64063: CDM Circuito BMX Nudo Sur
  - 502/2021/83131 502/2021/12114 y 502/2021/53672: CDM Marqués de Samaranch
  - 502/2021/89323: estado de conservación vestuarios piscina CDI
- **Centros Educativos: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento**
  - 502/2021/35244, 502/2021/35077, 502/2021/35072, 502/2021/35061, 502/2021/35061, 502/2021/35609, 502/2021/35036, 502/2021/35298, 502/2021/35364, 502/2021/35301, 502/2021/35282, 502/2021/35300, 502/2021/35289, 502/2021/35262, 502/2021/35079, 502/2021/35308,



- 502/2021/35319, 502/2021/35340, 502/2021/35339 y 502/2021/35458 (Instalación de toldos en los patios del CEIP Joaquín Costa)
  - 502/2021/35042 Instalación de toldos en los patios del CEIP Legado Crespo
  - 502/2021/35121 y 502/2021/35120: Instalación de toldos en los patios del CEIP Marqués de Marcenado
  - 502/2021/34972: instalación de toldos en los patios del CEIP Menéndez Pelayo
  - 502/2021/35030, 502/2021/35116, 502/2021/35081, 502/2021/35075 y 502/2021/35044: instalación de toldos en los patios del CEIP San Eugenio y San Isidro
  - 502/2021/15210y 502/2021/55306: pinturas en valla perimetral CEIP Tirso de Molina
  - 502/2021/02013 y 502/2021/27394: Ruidos maquinaria existente en la El La Melonera
- **Escuela de música: retraso en la apertura de la Escuela de Música tras la borrasca Filomena:**
    - 502/2021/09930, 502/2021/08105, 502/2021/08661, 502/2021/08226, 502/2021/08189, 502/2021/08142, 502/2021/08155, 502/2021/08163, 502/2021/08115, 502/2021/08108, 502/2021/08097, 502/2021/08096, 502/2021/08093
  - **Edificios municipales: deficiencias en el estado de conservación y mantenimiento:**
    - 502/2021/47723: ascensor en biblioteca Pío Baroja
  - **Auditorio Parque Enrique Tierno Galván: reclamación por eventos realizados**
    - 502/2021/39367: reclamación por evento Tomavistas Extra-2021

**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.

**Reservas de estacionamiento para motos, ciclomotores y bicicletas, de carga y descarga y de movilidad reducida**

Durante el año 2021, se han recibido numerosas sugerencias con 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.

### Terrazas de hostelería y restauración:

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).

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.

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.º 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.

Las medidas de apoyo adoptadas pretenden evitar que se produzca una afectación importante, sobre todo a las plazas de residentes. Con ese fin, en el mismo barrio donde se sitúan las terrazas, se transforman tantas plazas azules a verde como plazas verdes se vean afectadas por la ocupación de las terrazas.

La disposición transitoria primera regula las 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.

En relación con 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.

#### **Pasos de vehículos: deficiencias, supresiones, legalizaciones:**

Con 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 obras de mejora de la accesibilidad en calle Bronce (456.832,96 €)
- Proyecto de obras de acondicionamiento y mejora del Jardín del Párroco Sánchez Cámara (149.891,27 €)
- Proyecto de obras de acondicionamiento y mejora de la accesibilidad desde la c/ Canarias a la zona verde c/General Lacy c/v Bustamante (199.956,26 €)
- Proyecto de obras de acondicionamiento y mejora de zona verde San Isidoro de Sevilla y concejal Benito Martín Solano (247.037,33 €)



- Proyecto de obras de acondicionamiento y mejora de la calle Arganda (174.719,29 €)
- Proyecto de obras de mejora de zonas verdes y estanciales en Parque del Bronce (139.749,83 €)

### 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 avisar 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.

Con 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 obras de mejora en la IDB Puerto de Béjar (174.575,24 €)

### 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 2021, se han realizado diversas inversiones en los Centros Deportivos Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

- Proyecto de obras de adecuación de la rampa de salida del Circuito de BMX y porterías en el CDM Marqués de Samaranch (67.450,31 €)
- Proyecto de obras de mejora y conservación de CDM La Fundi, CDI y Marqués de Samaranch (132.548,65 €)
- Proyecto de obras de adecuación de pistas exteriores, sustitución de caldera de gasoil por gas para una mejor eficiencia energéticas y varios en Centro Deportivo Arganzuela La Fundi (320.000 €)



- Proyecto de obras de mejora en materia de eficiencia energética, sustitución de máquinas enfriadoras, iluminación y accesibilidad en accesos principales en CMD Marqués de Samaranch (474.999,98 €)

#### 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 2021:

- Proyecto de obras de conservación en cubierta en el CEIP Menéndez Pelayo (99.999,68 €)
- Proyecto de obras de conservación y mejora en los Colegios Joaquín Costa y San Eugenio y San Isidro (86.582,58 €)
- Proyecto de obras de acondicionamiento de patios, iluminación y cubiertas en el El Barberillo de Lavapiés (240.000 €)
- Proyecto de obras de mejora en materia de accesibilidad y autoprotección e incendios en el CEIP Plácido Domingo (69.999,99 €)
- Proyecto de obras de mejora en accesibilidad en salón de actos y mejora en materia de autoprotección en Escuela de Música Almudena Cano (60.953,93 €)
- Proyecto de obras de mejora en materia de autoprotección e instalación de alarma antirrobo en Escuela Infantil El Alba (50.000 €)
- Obras de mejora en materia de autoprotección en Escuela Infantil el Bosque (50.000 €)
- Proyecto de obras de mejora en eficiencia energética y accesibilidad y actuaciones en cubiertas en el CEIP Menéndez Pelayo (478.199,99 €)

En relación con las múltiples reclamaciones para la instalación de toldos en los patios de 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 instalación de toldos en los patios de los Colegios de Educación Infantil y Primaria son obras exteriores de mejora de las instalaciones, que exceden 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 2021, se han realizado diversas inversiones en los Edificios Municipales para su mejora y adaptación a las nuevas necesidades:

- Proyecto de obras de conservación y mejora en el Complejo Casa del Reloj (99.999 €)

### Futuras Inversiones en el Distrito

- Accesibilidad:
  - La accesibilidad universal es uno de los objetivos prioritarios del Ayuntamiento de Madrid. De manera continua se reciben distintas reclamaciones y/o sugerencias relacionadas con la accesibilidad. Con objeto de dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid realiza múltiples inversiones con el fin de mejorar la accesibilidad en los edificios e instalaciones municipales.
  - Con dicho fin y con objeto de conseguir la accesibilidad universal, seguirán realizándose más inversiones, y se analiza, en concreto, cada propuesta recibida por el ciudadano con objeto de incluirla en las inversiones a realizar en el año 2022 y siguientes en el Distrito de Arganzuela.



Dentro del programa de Inversiones a financiar con remanente de tesorería, en el 2022, se han solicitado las siguientes inversiones, pendientes de autorización administrativa y dotación presupuestaria.

PROYECTO DE OBRAS DE MEJORA EN ACCESIBILIDAD EN ENTRADA PRINCIPAL, REFORMA DE BAÑOS EN PLANTA BAJA Y MEJORAS EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN EN <b>BIBLIOTECA PIO BAROJA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE ADECUACION DE INTALACIONES A NORMATIVA INCENDIOS Y DE EFICIENCIA ENERGETICA, MEJORAS EN CERRAMIENTO PERIMETRAL E INTERIOR EN INTALACION DEPORTIVA <b>CAMPO DE FUTBOL PARQUE DE LA ARGANZUELA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.
PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, CLIMATIZACION Y HABITABILIDAD EN <b>CENTRO CULTURAL NUEVAS DEPENDENCIAS</b>
PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, CLIMATIZACION Y HABITABILIDAD EN <b>SEDE CASA DEL RELOJ</b>
PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, CALDERAS Y CLIMATIZACIÓN, MEJORA DE HABITABILIDAD EN PARAMENTOS VERTICALES Y MEJORA DE ACCESIBILIDAD EN LOS EDIFICIOS DE <b>CENTRO DE MAYORES Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES JOSÉ DE VILLARREAL</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.
PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA POR SUSTITUCIÓN DE FILTROS, MEJORA DE HABITABILIDAD EN VESTUARIOS E IMPERMEABILIZACIÓN EN EL <b>CENTRO DOTACIONAL INTEGRADO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.
PROYECTO DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN CLIMATIZACIÓN E ILUMINACIÓN LED Y PLAN DE AUTOPROTECCIÓN EN EL <b>CENTRO DE MAYORES LUCA DE TENA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>SEDE JUNTA CASA DEL RELOJ</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>POLICIA MUNICIPAL Y NAVE DE ESCOLTAS</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>EDIFICIO JUANA DOÑA</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>TALLER DE RESTAURACION</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>CENTRO CULTURAL NUEVAS DEPENDENCIAS</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>NAVE DE TERNERAS</b> , EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y MEJORA EN MATERIA DE AUTOPROTECCIÓN EN <b>C.E.I.P. PLACIDO DOMINGO</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA.
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>E.I. LA MELONERA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE EFICIENCIA ENERGETICA EN <b>C.E.I.P TIRSO DE MOLINA</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE OBRAS DE CONSERVACION, REPARACION DE DAÑOS Y MANTENIMIENTO EN <b>CMD MARQUES DE SAMARANCH</b> EN EL DISTRITO DE ARGANZUELA
PROYECTO DE ADECUACIÓN DE <b>LA PLAZA CALLE CANARIAS</b> ESQUINA CON PASEO DE LAS DELICIAS
PROYECTO DE ADECUACIÓN DE <b>LA PLAZA LUCA DE TENA NÚMEROS 2 A 8</b>
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD PEATONAL EN EL ENTORNO DE LOS <b>COLEGIOS SAN EUGENIO Y SAN ISIDRO Y NTRA. SEÑORA DE LAS DELICIAS</b>
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD PEATONAL EN CALLES <b>PUERTO DE LA CRUZ VERDE, JEMENUÑO, STA MARÍA REAL DE NIEVA Y OTRAS</b>



#### Información de Firmantes del Documento



PROYECTO DE ACOMETIDA DE AGUA A LA IDME SKATE M-RIO Y CAMPO DE FUTBOL MADRID RIO
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LA PLAZA CASAR DE CACERES Y CALLE JUAN DE VERA ENTRE EL PASEO DE LAS DELICIAS Y CALLE JUANA DOÑA
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL PARQUE JARDIN PARROCO SANCHEZ CÁMARA
PROYECTO DE ADECUACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DEL PARQUE EN EL ENTORNO DEL FRONTON DE PIRÁMIDES
PROYECTO DE NUEVOS SUMINISTROS ELÉCTRICOS A PISTAS DEPORTIVAS BÁSICAS ARGANZUELA
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LA CALLE CIUDAD REAL N.º 28 AL 36
PROYECTO DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD PEATONAL EN ENTORNO DEL IES ANTONIO FRAGUAS "FORGES", CALLE VALDELAGUNA Y OTRAS

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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:

#### DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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 2021 y debido al tema de la pandemia ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones en torno a este tema:

Ha habido cuatro reclamaciones de ciudadanos que no entendían que hubiera restricciones en las **actividades extraescolares**, y que se les requiriese documentación obligatoria, para llevar a cabo la correspondiente autorización.

#### Información de Firmantes del Documento



Con relación a los **campamentos** de verano hubo una queja respecto al criterio recogido en los pliegos técnicos del servicio, de estar destinados a niños y niñas empadronados en el distrito de Arganzuela y otra en relación al acceso al listado de admitidos del campamento de verano

Un ciudadano que no entendía la cancelación de los campamentos urbanos en Semana Santa.

Otras reclamaciones fue de una ciudadana que no pudo matricularse, en la “**escuela de adultos**” por no tener conocimiento de las fechas de inscripción.

También hubo una solicitud de **un jubilado**, de impartir clases presenciales, de matemáticas al haber suspendido por el COVID las que impartía en el Centro Municipal de Mayores Luca de Tena

Finalmente, en la **Escuela Infantil el Bosque** ha habido brote de Coronavirus y por protocolo se envió a los niños a casa y un ciudadano reclamó la devolución del dinero de comedor de los días

### 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.

**Respecto a los temas de la pandemia**, se aclaró con los ciudadanos que solo se podían autorizar las **actividades extraescolares** que respetasen los grupos burbuja y para aquellas familias que, por motivos de conciliación de vida laboral y familiar, necesiten de este servicio. Se insistió en que la pandemia no había acabado y como Administración responsable, debíamos seguir escrupulosamente las medidas de prevención de la transmisión comunitaria de la Consejería de Educación seguía siendo respetar los grupos burbuja.

Se les informó que, siendo conscientes de las necesidades de los centros, durante todo el curso escolar se estuvo apoyando a los colegios públicos, con monitores, para la organización de los distintos grupos, adaptando los contratos que estaban en ejecución, a estas necesidades, pero siempre siguiendo las directrices marcadas.

Se les aclaró que esta situación, inesperada determinó que se priorizase, ante todo, la salud extremando las medidas higiénicas y de seguridad, confiando en que, de cara al próximo curso, pueda a mayor flexibilidad en la normativa y se puedan articular más alternativas que den respuesta a todas las necesidades.

**Respecto a los campamentos** de Semana Santa se aclaró al ciudadano que debido a la situación sanitaria, no se podía realizar ningún campamento urbano, para no utilizar ningún centro escolar habilitados, espacialmente e higiénicamente para los grupos estables de convivencia y no interferir en esta organización para la prevención de la transmisión comunitaria de la pandemia, preservando estos espacios únicamente para uso escolar y los grupos estables de convivencia creados desde el comienzo del curso escolar

**En relación con el criterio para la inclusión de los campamentos urbanos de verano**, reclamado por el ciudadano, se le aclaró que este criterio viene determinado por el contrato con la entidad que lo ejecuta. Si fuera abierto a toda la ciudad de Madrid, partiría del Área





de Familias que tiene campamentos abiertos a todos los distritos y no de la Junta Municipal, que da respuesta a las necesidades de los ciudadanos de ese distrito. Informándole también que en las sucesivas convocatorias se seguirá con el criterio incluido en los Pliegos Técnicos, que luego la ejecución supervisa Intervención, y no se pueden modificar

Con relación a la queja de la ciudadana que no pudo inscribirse en la actividad de la escuela de adultos, se le informó que es obligación del ciudadano el informarse de los plazos de inscripción de cualquier actividad municipal y el periodo fue muy extenso (todo el verano). Si llegó tarde, no es responsabilidad de la Administración y no se puede admitir fuera de plazo a ningún alumno.

Al ciudadano que oferto su apoyo escolar, se le indicó que se tomaba nota de este ofrecimiento, pero en la situación de pandemia COVID, donde no es estaba facilitando el acceso de personal no docente en las aulas o extraescolarmente se está limitando las autorizaciones, no es fácil dar respuesta.

Finalmente, al ciudadano que reclamó el importe de los días de comedor, no procede la devolución solicitada por el interesado, atendiendo a que la Escuela Infantil El Bosque consultó con el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y la Jefa del Departamento (SERVICIO DE EDUCACION INFANTIL Y OTROS PROGRAMAS), le indicó que no se contemplaba la devolución de esos días.

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Todas las cuestiones fueron aclaradas y se emprendieron las acciones que eran competencia de la Junta Municipal, para la resolución de estas.

### UNIDAD DE CONSUMO

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Se han presentado en el año 2021 tres reclamaciones a través del SYR:

502/2021/22765 el ciudadano presentaba reclamación por el tiempo de demora en la resolución de su reclamación.

202/2021/27816 el ciudadano se queja sobre la falta de personal.

502/2021/66692 la ciudadana solicitaba cita presencial para exponer su reclamación.



## 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.

Las medidas adoptadas para subsanar las reclamaciones y mejorar el servicio municipal han sido:

- . La incorporación de personal a la Unidad de Consumo con la pretensión de eliminar los tiempos de demora en la tramitación de las reclamaciones.
- . 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 mayores, personas que no tengan ordenador, personas con dificultad en el lenguaje...)
- . 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.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Hay que tomar como base Julio del 2021 (fecha en la que se cubre la jefatura de Unidad y se asigna una plaza nueva de Inspector/a Técnico de calidad y consumo).

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, acogiendo 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

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Durante el año 2021 se han recibido 2 reclamaciones por el sistema de sugerencias y reclamaciones en el Departamento de Salud, si bien en ninguno de los dos casos se ponían de manifiesto incidencias internas o directamente generadas por la prestación de servicios.

En ambos casos se debían a quejas generadas por terceros y en los que, el Ayuntamiento por las distintas dependencias implicadas, tramitó o está tramitando conforme a sus competencias.

Es por ello que no pueden llevarse a cabo directamente cambios y no se proponen mejoras.



**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.

Es por ello que no pueden llevarse a cabo directamente cambios y no se proponen mejoras.

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras**  
ejecutadas durante el año 2021

No procede, por las razones expuestas en el apartado anterior.

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES**

**ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.**

En función del 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, al igual que al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, informamos desde El departamento de Servicios sociales que de las submaterias relacionadas de las Sugerencias y reclamaciones en 2021, con servicios sociales, como son Atención social primaria, Ayudas sociales, Servicios de ayuda a domicilio, Teleasistencia, Atención a la dependencia, Centros de día y Centros de mayores con un total de 67, (se incluyen 3 felicitaciones) se observa que el mayor número de estas, han estado relacionadas con la atención telefónica, y más concretamente por la tardanza o trato recibido( 21 SYR) o del sistema de citaciones a través de cita previa,010, vía teléfono o página Ayto. ( 19 SYR).

La causa de estas reclamaciones son consecuencia de la diversidad de formas que, a lo largo del año 2021, se han venido realizando, para las citaciones a la ciudadanía, ya que como consecuencia de la pandemia por Covid 19, se han mantenido las atenciones telefónicas y teletrabajo, incluso, sin posibilidad de poder dar citaciones presenciales durante unos meses. Esta posibilidad se abrió, y paso a ser combinada: telefónica y presencial, en el último cuatrimestre del año, favoreciendo mucho el grado de satisfacción de los/as ciudadano/as, al obtener su cita.

Otro motivo de reclamación era la tardanza en recibir esa llamada telefónica; por la investigación y análisis en el momento de la recepción de estas SYR, se observó en la mayoría de los casos, que en el servicio 010, no se comprueban los teléfonos con el ciudadano/a, por lo que en el momento de la entrevista telefónica y en los sucesivos 3 intentos que se realizan en el día, no se podía contactar con el usuario/a. esta incidencia no es subsanable hasta que la persona no presenta en su SYR un nuevo teléfono o contacta telefónicamente con el centro; Es destacable que del total de las SYR, solo 7 hayan sido en lo referente a falta de información o información deficiente o incorrecta. Lo que demuestra que una vez se ha



contactado con la ciudadanía esta queda satisfecha con la información. De hecho, hay alguna (3) felicitaciones al respecto.

De la submateria Ayudas sociales (13), inferiores al año anterior (17), en las que se incluyen también las originadas por incidencias en las citaciones (3), hay que centrarse en la nueva implantación de las ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas de alimentación e higiene a través de Tarjetas familia. Este nuevo procedimiento, así como el aumento de demanda de prestaciones económicas, ocasionada por la crisis socioeconómica por la Pandemia, ha incrementado el volumen de trabajo, tanto en intervención social como en trabajo de gestión, coordinación, administrativo, de justificación y de seguimiento, desbordando el trabajo diario de las trabajadoras sociales. El complicado procedimiento administrativo, en el que intervienen tanto los departamentos de servicios sociales, como el de asuntos económicos de la junta de distrito, como intervención y tesorería general, así como el Área de Gobierno de Familia, igualdad y bienestar social, y las empresas conveniadas o contratadas como son La Caixa y Memorándum, hacen que este procedimiento sea muy complejo y largo en el tiempo al tener tantos intervinientes. Además, estos convenios debieron ser prorrogados por la continuidad en la necesidad y la demanda, y en espera de una contratación más definitiva; la suma de todo esto es lo que ha ocasionado la tardanza de aproximadamente de entre 2 y 3 meses desde el momento de la valoración profesional hasta la percepción de dichas tarjetas por las familias. Esto ha sido motivo de queja y reclamación en su **mayoría de forma telefónica**, aunque algunas familias lo plasmaron a través del sistema SYR (5); siendo en el resto (5) reclamaciones con relación a otras prestaciones como RMI, IMV.

El siguiente bloque submaterias de SYR en un total de 17, se dividen entre los centros de Mayores (9) los Servicios a domicilio y Teleasistencia (8), todos ellos relacionados con personas mayores. Estos últimos suelen ser en relación con la satisfacción respecto de la auxiliar de hogar o la tardanza en su percepción. Y en los centros de Mayores, en este año se han producido reclamaciones en cuanto a las medidas establecidas de prevención del Covid en espacios cerrados, o en la petición de apertura de servicios que aún no se habían puesto en funcionamiento, atendiendo a la normativa establecida.

En cuanto al personal del centro y sobre todo al equipo de trabajadoras sociales se ha continuado solicitando a lo largo del año, la cobertura de vacantes, que son en total: 2 por baja de maternidad, una por excedencia y otra por permiso del 100% del horario laboral; otra por un concurso de traslado, habiéndose cubierto hacia mitad de año, solo las dos primeras por personal interino. Otras tres plazas de trabajadora social siguen aun vacantes, dos de turno de tarde, más otra en la mañana, aun habiendo salido a concurso y quedado desiertas y no cubiertas por interinos.

Del personal administrativo hay que mencionar que se adjudicó una plaza titular, pero sigue aún vacante la plaza de jefatura de negociado, y una de Aux administrativo de turno de tarde y que se ha pedido su conversión a turno de mañana, donde facilitaría y realizaría tareas genéricas, así como que la plaza de jefatura de negociado administrativo se complemente con una cantidad ajustado a su categoría para poder volver a ofertar y cubrir, como ya se ha mencionado.

En el último mes del año, hay que mencionar también que las bajas médicas temporales, bajas por estrés, por Ómicron, y ausencias por los protocolos ante contacto con positivos, han hecho que las ausencias temporales hayan sido cuantiosas alterando las agendas e intervenciones con la ciudadanía, y suponiendo sobrecarga en la atención por las



compañeras activas, y trabajo y tareas extras para el personal administrativo. A fecha de fin de año las bajas médicas han sido 5 algunas de ellas de media duración.

### 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.

Del estudio de las deficiencias y de las reclamaciones recibidas y puesto que el sistema de 010, único en las citaciones durante unos meses, ya ha pasado a dar las citas presenciales, y no telefónicas, sin dar opción al ciudadano/a, se han dejado de recibir quejas por la “no recepción de llamada telefónica desde el centro”; también existe un sistema de control que se puede utilizar desde los centros de servicios sociales, aunque con personal autorizado al efecto, que nos permite subsanar alguna incidencia o comprobar algún datos. Y como en años anteriores se observa que uno de los factores clave y más importante es la falta de personal, en cuanto a cobertura de RPT, como a la tardanza en la cobertura de bajas laborales u otras circunstancias que tienen que ver con los derechos de los/as funcionarias, como son excedencias, permisos, etc.; la sobrecarga tanto emocional como laboral que supone estar continuamente “supliendo” y asumiendo más tareas, afecta al resto del equipo así como a las profesionales responsables, puestos de jefaturas que deben estar organizando, modificando y supervisando continuamente las cargas de trabajo de todas y cada una de las unidades. Esta sobrecarga, ya continuada en el tiempo, hace que las categorías de trabajadora social y personal administrativo abandonen los Centros de servicios sociales, solicitando nuevos destinos en donde se conoce hay menos carga laboral, haciendo que cada vez se produzcan más y más vacantes o concursos de traslados donde quedan desiertas esas plazas. Se está enquistando como mal endémico de Atención social primaria.

Además de la petición inmediata de cobertura cuando se produce una ausencia así como envío de informes sobre el personal, tanto a RRHH de la junta de distrito como al Área de gobiernos de familia ,igualdad y bienestar social, de forma reiterada, y para que se contemple como tema prioritario, todos los años se solicita personal de programas de empleo temporal, de personal técnico como trabajadoras sociales, y personal administrativo: en este año 2021, se han incorporado, a través del programa PFA 2020/2021 incorporados en febrero, 3 personas con categoría Aux administrativo, hasta el mes de agosto; y PFA 2021.22 en el mes de diciembre 4 trabajadoras sociales, de las que solo han quedado 3, y dos Aux administrativos. Conviene decir que estos programas temporales apoyan las tareas de los profesionales funcionarios, pero requieren de formación, atención y supervisión, tanto por el equipo directivo, como de los y las propias compañeras hasta que aprenden y se estabilizan en la tarea, y realmente sirven de apoyo, momento en el cual deben marcharse por finalización de su programa.

La necesidad de equipos completos según RPT, y estables es ya una necesidad vital para los Centros de servicios sociales, ya que es, donde se recogen, analizan y atienden las demandas y problemáticas sociales siempre cambiantes y crecientes y que necesitan de equipos formados, especialistas, estables, completos y seguros, a la vez que reconocidos y apoyados.

Tras el descenso por la pandemia, y el miedo a los contagios, ya en el último año, se ha observado un aumento en la entrada de registro digitalizado de las solicitudes de



prestaciones de mayores y de tarjetas familia, por lo que ha sido necesario continuar con refuerzo administrativo, que, desde otros departamentos de junta de distrito, se ha prestado con unas horas de un Aux administrativo.

Continuamos con la valoración, gestión, concesión, justificación y seguimiento de prestación de Tarjetas Familia, con personal del PCT33/20, como ayudas económicas temporales del sistema de prestaciones municipales según Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social por el que se modifica la Instrucción Especial para la ejecución de la Ordenanza de las Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, en relación con la utilización de Tarjetas Prepago en las ayudas económicas temporales de especial necesidad de productos básicos. Se incorporaron personal técnico de apoyo a través de programas temporales de empleo siendo estas 3 trabajadoras sociales y una Aux administrativo para la gestión de estas prestaciones. Además, se continúa solicitando la cobertura de una plaza de Aux administrativo que era en un principio de turno de tarde.

Respecto de las reclamaciones en los centros de mayores, aun teniendo hasta mitad de año mucha menos actividad, las quejas han sido bien por no querer mantener las medidas de seguridad, y abrir todas las actividades cona antes de la pandemia, o, todo lo contrario, quejas por aquellas personas que no mantenían dichas medidas. Ante esta situación se ha apoyado el equipo de auxiliares de información de ambos centros de mayores con personal de agencia de empleo, programa en colaboración con la Dirección General de Mayores (Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social), para ejercer la labor de información y control en los centros de mayores que se incorporaron a primeros de diciembre.

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Dado que las medidas correctoras, en lo referente a personal, y como ya hemos mencionado son temporales, y no dependen directamente del departamento de servicios sociales, seguiremos solicitando la cobertura de vacantes, sea de interinos como de titulares así como la continuidad o más larga duración de los contratos por programas de Agencia de empleo; continuamos intentando dentro de nuestras competencias, que las deficiencias que podemos resolver, como puede la tardanza en las citaciones o sobrecarga en la atención telefónica, se hará apoyando a los y las profesionales que están en la atención al público, y trabajar la gestión del tiempo, así como facilitar días de gestión, o huecos en agenda para citas prioritarias; el seguimiento directo por las jefaturas de todos los procesos para conocer en qué momento se encuentran y es necesario un refuerzo, o toma de decisiones al respecto para no sobrecargar a los equipos. Otro elemento para seguir apoyando y supervisando es la atención y gestión de centralita telefónica, y ventanilla de atención al público, motivando hacia el trato acogedor, a la información correcta, y a la escucha de los/as vecinos/as, así sea por teléfono o presencialmente



## DEPARTAMENTO DE DEPORTES

### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DOTACIONAL INTEGRADO ARGANZUELA

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Atendiendo a su petición y 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 estas y las que están proyectadas para su próxima subsanación o mejora.

De un total de **80 reclamaciones** recibidas que se distribuyen de la siguiente forma:

- 14 sugerencias de usuarios
- 65 reclamaciones.
- 1 felicitaciones al personal.

##### a. CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS

FALTA DE PROFESORADO **3 SyR**  
ORGANIZACIÓN DE LAS CLASES **8 SyR**  
RESTRICCIONES CLASES DEBIDO AL COVID-19 **6 SyR**  
MALA GESTIÓN DE LAS CLASES **1 SyR**  
QUEJAS CONTRA PROFESORES **3 SyR**

##### b. USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS.

RESTRICCIONES POR COVID **5 SyR**  
VESTUARIOS SUCIOS Y ROTOS **3 SyR**  
APERTURAS PISTAS PADEL **6 SyR**

##### c. INCIDENCIAS TAQUILLA

CIERRE TAQUILLA EN HORARIO DESAYUNO **2 SyR**  
INCIDENCIAS TAQUILLA **12 SyR**  
NO ATENDER TELEFONO **3 SyR**  
QUEJAS COTRA TAQUILLERAS **3 SyR**

##### d. QUEJAS HACIA EL PERSONAL **4 SyR**

##### e. INCIDENCIAS SERVICIOS A TRAVES DE INTERNET **7 SyR**

##### f. FELICITACIONES AL PERSONAL **1 SyR**

##### g. SUGERENCIAS PARA EL SERVICIO **13 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.



## RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022

- 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 sanitarias exigidas. 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.
- 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 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.
- 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 esta 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.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Todas las SyR recibidas y ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022, se han tomado acciones y medidas correctoras necesarias con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal en lo sucesivo, teniendo en cuenta la pandemia que nos ha acontecido todavía durante el año 2021 todavía y que hizo 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 CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL PISCINA PEÑUELAS

#### (informe conjunto de la dirección de ambos centros deportivos)

Como complemento al informe general del distrito se emite el análisis-valoración sobre los Centros Deportivos Municipales La Fundi y Peñuelas y con independencia del análisis realizado- por el SYR.

A lo largo del 2021 se han recibido, a través del servicio de Sugerencias y Reclamaciones, un total de 66 documentos con la siguiente distribución:





### CDM LA FUNDI

2 felicitaciones  
9 sugerencias  
37 reclamaciones

### CDM PEÑUELAS

3 sugerencias  
15 reclamaciones

El promedio de días transcurridos en contestar ha sido de 20 y en el 60% de los casos inferior a 10 días:

RECLAMACIONES RECIBIDAS	AREA	ESPECIFICACION	
20	APP MADRID MOVIL, INTERNET	Reserva de pistas	7
		Errores informáticos aplicación	7
		Internet	6
17	CLASES Y TRAMITES RELACIONADOS	Cancelación de clases, actividades o talleres	4
		Horarios de las clases, actividades o talleres	4
		Nuevas clases, actividades o talleres	3
		Listas de espera clases, actividades o talleres	3
		Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	3
16	ATENCION E INFROMACION AL PUBLICO	Trato y atención recibida	6
		Tramitación administrativa	5
		Atención telefónica	4
		Accesibilidad	1
7	RECINTOS OBRAS MANTENIMIENTO	Alumbrado	2
		Seguridad arboles	2
		Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	1
		Obras de reforma y mejora	1
		Marcador	1
2	COVID	Covid-19	3
2	TEMPORADA VERANO	Piscina	1
		Duración temporada	1
1	OTRAS	fumar en recintos deportivos	1

### RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022

En todos los casos se intenta emitir la contestación lo antes posible, después de haber recabado la información que fuera necesaria para complementar la respuesta, con el fin de hacer sentir al usuario que realmente sus sugerencias-reclamaciones son importantes para nosotros y colaboran con la mejora en la gestión. También para que les conste que sus preocupaciones a menudo son también las nuestras.

El proceso de digitalización, el uso de nuevas tecnologías, la introducción de las gestiones a través de la WEB o de la aplicación móvil están resultando en muchos sectores de la población un cambio demasiado brusco. La situación con el COVID ha provocado que esta

#### Información de Firmantes del Documento



implantación se acelere y que los ajustes se vayan haciendo sobre la marcha en muchas ocasiones.

Consiguientemente esto ha generado que tanto usuarios como trabajadores hayamos encontrado dificultades en las diferentes tareas administrativas de reserva y acceso a los centros. Intentando que se produzca una mejora en esta área desde esta dirección se están llevando a cabo las siguientes acciones:

- Reciclaje y formación de los trabajadores para un mejor manejo de las diferentes herramientas.
- Fácil acceso a los manuales e instrucciones.
- Comunicación constante a través del equipo de TEAMS del centro informando de las distintas actualizaciones que se vayan produciendo.
- Facilitar las diferentes gestiones en la taquilla del centro para aquellas personas mayores o con dificultades para acceder a las plataformas en la web.
- Mantener informada a la plantilla de las reclamaciones a este respecto para implicarlos también en las soluciones.

La mayoría de las reclamaciones en el ámbito de las actividades dirigidas tienen su origen en la suspensión o modificación de clases, por falta del profesorado.

También los provocados por la gestión en las inscripciones, renovaciones de temporada o la gestión de las listas de espera.

Las acciones relativas a la falta de personal son difíciles de solucionar desde el centro ya que no está en nuestra mano la capacidad de contratación o la modificación de la estructura en la RTP. Algunos aspectos sobre los que podemos actuar:

- Acelerar en la medida de lo posible los procesos administrativos de solicitudes de coberturas.
- Intentar actuar de modo global con los profesores de los otros centros deportivos del distrito para facilitar que se presten los servicios ofrecidos.
- Informar con puntualidad al departamento de gestión económica respecto a los servicios no prestados, para que se proceda a las compensaciones económicas correspondientes.
- Solicitar la modificación de la RTP para la creación de una nueva plaza de Monitor Deportivo en horario de mañana. Actualmente solo hay un profesor en este turno y sus ausencias generan muchas alteraciones en la programación.
- Planificar en la medida de lo posible los absentismos que se pueden controlar, para proveer las coberturas necesarias.
- Instar al personal de administración y taquilla a respetar al máximo las normativas y las instrucciones que dicta la Dirección General de Deportes en lo relativo a los procesos de inscripción, cambio, lista de espera, etc., para que no se produzcan situaciones irregulares y una misma norma rija en todos los procesos.
- Revisar las acciones que en los años anteriores se hubieran realizado de modo incorrecto y que hayan podido arrastrar hasta el día de hoy situaciones irregulares.

La atención al público en todas sus vertientes se ha visto estos últimos dos años afectada por los protocolos COVID.

Las restricciones en los accesos, el uso obligatorio de mascarilla y los continuos cambios en estos procesos de adaptación, hacen que resulten de difícil aplicación, especialmente durante el desarrollo de las competiciones deportivas. En estas se produce gran afluencia de deportistas y acompañantes y en ocasiones el número de trabajadores no puede controlar a todos los usuarios.

Deportistas y usuarios a veces desatienden las indicaciones y los trabajadores a veces pierden las formas.

A este respecto intentamos:



- Mantener el asertividad en el trato con el usuario.
- Transmitir a las diferentes entidades la necesidad inevitable de colaboración para la buena marcha de las actividades.
- Reforzar el número de trabajadores efectivos en el fin de semana, dentro de las posibilidades que permite la plantilla
- Promover en los trabajadores que están en el control de accesos de la instalación el uso de un lenguaje adecuado, el conocimiento de los distintos procesos, etc., para ofrecer a los usuarios una información adecuada y actualizada.
- Mantener informada a la plantilla de las reclamaciones a este respecto para implicarlos también en las soluciones.

El mantenimiento de las instalaciones, la realización de las obras de mejora necesarias, el seguimiento de las diferentes reparaciones, etc., siempre en dependencia del departamento correspondiente de la Junta de Distrito.

Desde lo que de nosotros depende intentamos:

- Ser ágiles en la notificación de las diferentes incidencias que sea necesario subsanar.
- Promover un trato cuidadoso y adecuado de los diferentes elementos del centro para alargar su vida en las mejores condiciones.
- Proteger a los usuarios de las deficiencias o averías que pudieran suponer algún riesgo para las personas.
- En concreto con la situación del marcador de juego (sobre el que existen unas cuantas reclamaciones oficiales y extraoficiales) se han realizado desde esta dirección todas las acciones que nos han resultado posibles para poner en normal funcionamiento el Videomarcador, que se instaló a iniciativa de la Dirección General de Deportes. Visto que parece imposible que funcione de un modo adecuado y respondiendo a los requerimientos de las diferentes especialidades deportivas, se optó por volver a instalar el antiguo. Este presenta algunos problemas en la transmisión desde la consola al marcador de la pared, por lo que se ha solicitado al Departamento de Deportes que valore la posibilidad de comprar un marcador que cubra las necesidades que de él se espera.

Todas las reclamaciones relativas al COVID tienen en común la reticencia, por parte de algunos usuarios, a respetar la aplicación de los protocolos al respecto. Especialmente en lo que al aforo y al uso de mascarilla se refiere. Por ello tratamos de:

- Reforzar la información al respecto.
- Transmitir al personal del centro la necesidad de ser asertivo al recordar a los usuarios que deben respetar las medidas establecidas.

En las últimas áreas, las escasas reclamaciones que se han dado tienen que ver con las fechas determinadas para la temporada de verano en las piscinas o con la aplicación del Reglamento de Utilización de Instalaciones deportivas.

En estos casos las actuaciones van encaminadas a:

- Responder adjuntando la norma que sustente la situación concreta y explicando la aplicación de estas de modo unificado para los diferentes centros deportivos municipales.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

Fueron adoptadas las medidas correctoras para subsanación de las incidencias en todas las que ha sido posible y otras para formular las propuestas que resulten necesarias, recogiendo las observaciones de los ciudadanos para las mejoras en los servicios.



## CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARQUÉS DE SAMARANCH

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Como complemento al informe general del distrito emito el análisis-valoración sobre el Centro Deportivo Municipal Marques de Samaranch y con independencia del análisis realizado por el SYR.

A lo largo del 2021 se han recibido, a través del servicio de Sugerencias y Reclamaciones, un total de 143 expedientes con la siguiente distribución:

Felicitaciones 4

Sugerencias 15

Reclamaciones 124

El promedio de días transcurridos en contestar ha sido de 14 y en el 75% de los expedientes inferior a 10 días.

En todos los casos se intenta emitir la contestación lo antes posible, después de haber recabado la información que fuera necesaria para complementar la respuesta, con el fin de hacer sentir al usuario que realmente sus sugerencias-reclamaciones son importantes para nosotros y colaboran con la mejora en la gestión. También para que les conste que sus preocupaciones a menudo son también las nuestras.

En este centro deportivo se observa que ha resultado motivo de muchas reclamaciones la implementación de los protocolos COVID.

La restricción en los aforos, el uso de mascarilla en la práctica deportiva, etc., han sido el tema central de muchas de ellas, haciéndose especialmente notorio en un centro como este, con gran número de actividades y usuarios. En concreto el cierre de algunos de los servicios como las duchas o el uso de los secadores ha generado mucha controversia por los inconvenientes que supone entre los usuarios de la piscina.

La reducción de usos posibles en la piscina ha alterado grandemente el uso libre.

La restricción del público acompañante a la competición también ha sido un punto complicado.

Estos protocolos han tenido una aplicación heterogénea en función de las características de cada CDM produciéndose comparaciones entre unos y otros centros con la consiguiente confusión.

Todo este escenario suscitado por la pandemia ha dificultado aún más la transmisión de la información, ha reducido el número de plazas ofertadas y el uso de muchos materiales y ha generado mucho absentismo de los trabajadores por contagio o cuarentena. Factores que han incidido de manera secundaria para ser motivo de queja sobre otras cuestiones como la información al público, las suspensiones de servicios, las sustituciones de profesorado, etc.

Otra circunstancia que ha tenido un número elevado de quejas ha sido el proceso de construcción de las pistas nuevas de tenis y pádel (a principio del año) y la adjudicación y puesta en funcionamiento de la escuela en colaboración de tenis y pádel (a final el 2021) Estos son recintos que eran muy esperados y demandados. Los retrasos y la confusión en la

#### Información de Firmantes del Documento



publicación del sorteo han incidido, alterando lo que hubiera sido un proceso normal de inscripción

El área que en tercer lugar ha sido motivo de más reclamaciones ha sido la de atención e información al público, en los diferentes aspectos que se muestran en la tabla a continuación. Si se ve necesario en este aspecto tomar medidas que faciliten la comunicación homogénea de todos los procedimientos, plazos, y aplicación de instrucciones de la Dirección General de Deportes que intervienen en la gestión del centro deportivo. De modo que también la transmisión de la información al público sea homogénea y clara para no generar malentendidos o desatenciones.

Con menor incidencia aparecen al final de la tabla otra serie de cuestiones consecuencia del cambio tecnológico en la gestión de alquileres y reservas.

El uso de la APP, la generación de los usuarios y contraseñas para acceder a la misma, la introducción de las clases abiertas y su modo de configuración y reserva ha conllevado numerosos errores e incidencias.

Y finalizando otras situaciones puntuales inevitables en el funcionamiento de cualquier dependencia.

En función del área de incidencia se pueden clasificar del siguiente modo:

RECLAMACIONES RECIBIDAS	AREA	ESPECIFICACION	
49	NORMAS COVID	INFORMACION CONTROL	1
		SAUNA NO ABIERTA	1
		VENTILACION	1
		VESTUARIOS	1
		ATENCION INFORMACION TAQUILLA	2
		DESACUERDO CON PROTOCOLOS	2
		ACCESO PUBLICO	17
		DUCHAS	24
30	CLASES Y TRAMITES RELACIONADOS	MATERIAL	1
		TEMPORADA CALENDARIO	2
		SORTEO PADEL TENIS	4
		PROGRAMACION	5
		INSCRIPCION CLASES PAGOS	18
23	ATENCION AL PUBLICO - INFORMACION	ATENCION SOS	1
		PROGRAMACION CDM	1
		INFORMACION CONTROL	2
		TRATO RECIBIDO	3
		ATENCION INFORMACION TAQUILLA	7
		PROCEDIMIENTOS CLASES ALQUILERES	9
9	PISCINA	NADO LIBRE	9
9	PROFESORADO	ATENCION EN CALSE	3
		BUEN TRATO	6
6	INFORMATICA APP	PROCEDIMIENTOS CLASES ALQUILERES	6
		CERRAMIENTO TENIS	1



17	VARIOS	CIERRE TEMPORADA	1
		HORARIOS RESERVA	1
		SERVICIO VIGILANCIA	1
		FILOMENA	1
		HUERTO	1
		NORMA ALETAS	1
		POLICIA ACCESO	1
		ROBO BICI	1
		SIN DEFINIR	4
		CLASES 48.2	4

### RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022

En función de lo antes expuesto se proponen y/o implementan las siguientes actuaciones de cara a la mejora de los servicios:

- Reciclaje y formación de los trabajadores para un mejor manejo de las diferentes herramientas.
- Fácil acceso a los manuales e instrucciones.
- Comunicación constante a través del equipo de TEAMS del centro informando de las distintas actualizaciones que se vayan produciendo.
- Facilitar las diferentes gestiones en la taquilla del centro para aquellas personas mayores o con dificultades para acceder a las plataformas en la web.
- Mantener informada a la plantilla de las reclamaciones a este respecto para implicarlos también en las soluciones.
- Acelerar en la medida de lo posible los procesos administrativos de solicitudes de coberturas.
- Intentar actuar de modo global con los profesores de los otros centros deportivos del distrito para facilitar que se presten los servicios ofrecidos.
- Informar con puntualidad al departamento de gestión económica respecto a los servicios no prestados, para que se proceda a las compensaciones económicas correspondientes.
- Planificar en la medida de lo posible los absentismos que se pueden controlar, para proveer las coberturas necesarias.
- Instar al personal de administración y taquilla a respetar al máximo las normativas y las instrucciones que dicta la Dirección General de Deportes en lo relativo a los procesos de inscripción, cambio, lista de espera, etc., para que no se produzcan situaciones irregulares y una misma norma rija en todos los procesos.
- Mantener el asertividad en el trato con el usuario.
- Transmitir a las diferentes entidades la necesidad inevitable de colaboración para la buena marcha de las actividades.
- Promover en los trabajadores que están en el control de accesos de la instalación el uso de un lenguaje adecuado, el conocimiento de los distintos procesos, etc., para ofrecer a los usuarios una información adecuada y actualizada.
- Ser ágiles en la notificación de las diferentes incidencias que sea necesario subsanar.
- Promover un trato cuidadoso y adecuado de los diferentes elementos del centro para alargar su vida en las mejores condiciones.
- Proteger a los usuarios de las deficiencias o averías que pudieran suponer algún riesgo para las personas.



## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Se han adoptado las medidas correctoras para subsanación de las incidencias en todas las que ha sido posible y otras para formular las propuestas que resulten necesarias, recogiendo las observaciones de los ciudadanos para las mejoras en los servicios.

### INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

#### INSTALACIONES DEPORTIVAS BASICAS Y CIRCUITO INTERNACIONAL BMX

Atendiendo a su petición y una vez estudiadas las reclamaciones y sugerencias recibidas en el Departamento de Deporte de Arganzuela durante el periodo que nos solicitan, emitimos el siguiente informe pormenorizado sobre las mejoras adoptadas en Instalaciones Deportivas Básicas Municipales a consecuencia de estas y las que están proyectadas para su próxima subsanación o mejora.

Se reciben un total de **29 sugerencias y reclamaciones** distribuidas de la siguiente forma:

- 3 sugerencias
- 26 reclamaciones
- 0 felicitaciones

#### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

##### Obras de mejora, reforma y tiempo de espera acceso y otros (12)

La presentación de este tipo de reclamaciones surge con motivo de proyecto de mejora en las instalaciones de la valla de salida en el [circuito internacional BMX](#), y no ser posible hacer uso hasta recepción de obra.

##### Mantenimiento y conservación instalaciones (7)

Las causas de reclamaciones de esta categoría hacen referencia al estado de las pistas para el uso y práctica de la actividad para que están concebidas, destrozos por vandalismo, insuficiente mantenimiento o reposición de elementos necesarios como canastas, redes, etc.

##### Limpieza (5)

Pintadas por vandalismo [en las instalaciones de uso libre](#), aves, uso indebido durante los fines de semana con consumo de alcohol.

##### Información uso libre, horarios de actividades, reservas, cierre (4)

Reclamación debido a la existencia de convenio con entidad colaboradora en la [IDB Jardín Papelera Peninsular](#), que desarrolla su actividad en ciertos horarios y reclamaciones referidas a apertura y cierre de esta.

##### Alumbrado (1)

Referida a mal funcionamiento, necesidades de reparación iluminación en [instalación de uso libre](#).



## RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022

La mayoría de las reclamaciones enmarcadas en las subcategorías obras de mejora, reforma, tiempo de espera acceso y otras, tienen su origen en un problema común surgido al realizar la obra encaminada a la mejora del equipamiento en el [Circuito Internacional BMX](#), se contesta a los usuarios que no se puede hacer uso de la valla al ser requisito imprescindible, que el proyecto de adecuación de la rampa de salida del circuito se lleve a cabo a través de acto de recepción de las obras, tras su intervención por la Interventora Delegada en el Distrito de Arganzuela. Tras dicho acto, se reanuda de forma regular el uso de este servicio. En aquellos problemas surgidos por mantenimiento y conservación de las instalaciones de uso libre, limpieza y alumbrado son remitidas inmediatamente al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana desde donde se tomarían las actuaciones correspondientes para subsanar las incidencias en el menor tiempo posible.

[El uso indebido de IDB](#) para el cual está concebido fue contestado en base al Reglamento sobre la utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos municipales y específicamente haciendo referencia a que [las IDB, son espacios al aire libre](#) destinados a la práctica del deporte y la actividad física, donde no se exige por su uso pago de tasa, precio público o tarifas pero en los que se deben cumplir con las normas generales establecidas para su uso por parte de los ciudadanos que acceden a ellas, recordando y trasladando la información, para su cumplimiento, que está prohibido utilizar las instalaciones deportivas municipales o cualquiera de sus elementos para un uso distinto de aquél para el que están concebidos o impedir el uso de la instalación deportiva municipal o de cualquiera de sus elementos a otros usuarios. Con todo ello se trata de evitar que se use para la práctica del Voleibol en la pista de patinaje de la [IDB Ramírez de Prado](#).

[En las reclamaciones derivadas de uso libre, horarios, reservas y cierres](#) se procede a informar a los usuarios para que sean concededores del convenio desarrollado desde la Dirección General de Deportes, de Escuelas Deportivas Municipales en la [IDB Jardín Papelera Peninsular](#) durante la temporada deportiva 2021/2022, la entidad colaboradora que hace uso de los espacios, condiciones para el convenio, según Decreto de 29 de abril de la titular del Área Delegada de Deporte, periodo de desarrollo, y uso en los espacios, días y horarios asignados, tratando de evitar problemas en la utilización por parte de los usuarios de las instalaciones.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Se ha tratado, en la medida de lo posible, realizar seguimiento de las diferentes acciones tomadas para solucionar los problemas y situaciones trasladadas por los ciudadanos, muchas de ellas a causa de plazos y procedimientos normativos, como las recepciones en las obras por proyecto de adecuación de la rampa de salida del [circuito BMX](#), que una vez realizado dicho trámite se restituye el uso normal de la instalación y con ello los problemas.





Aquellas derivadas del mantenimiento, reparaciones, limpieza, se ha tratado de actuar de forma coordinada y de manera diligente, notificando al departamento con competencias correspondientes las incidencias detectadas, para la subsanación en el menor plazo posible.

Las sugerencias y reclamaciones que buscan aclaraciones o información sobre uso de las instalaciones deportivas básicas del distrito son contestadas haciendo referencia a normativas y reglamentos de uso vigentes, así como de convenios suscritos para el desarrollo de actividades, aclarando así situaciones concretas en cuanto a uso de espacios, horarios específicos, y buscando subsanar deficiencias y mejoras en el servicio.

**Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora**



Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:32:06  
CSV : 1CVIP97DHG21UJLI



1CVIP97DHG21UJLI

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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Desde el Distrito de Barajas, y como se puede comprobar en la tabla que aparece a continuación, se han recibido un total de 168 sugerencias, felicitaciones y/o reclamaciones durante la anualidad de 2021.

SUBMATERIA/MATERIA	Número solicitudes
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	2
Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	3
Control de la edificación -Urbanismo-	1
Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	1
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	25
Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	2
Transparencia -Administración de la Ciudad y Hacienda-	1
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	60
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	1
Actividades Educativas -Educación y Juventud-	2
Centros educativos municipales -Educación y Juventud-	3
Campamentos -Educación y Juventud-	1
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	4
Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	1
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	2
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	2
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	29
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	7
Recogida de residuos -Medio Ambiente-	2
Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	2
Ruidos -Medio Ambiente-	1
Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Bibliotecas -Cultura-	3
Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	2
Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana-	1
Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	1
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	3
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	4
Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales-	1
<b>Total</b>	<b>168</b>

### Información de Firmantes del Documento



1CVIP97DHG21UJLI

Como se puede observar en dicha tabla, si bien es cierto que se pueden englobar en casi treinta materias y/o submaterias diferentes, son tres las que engloban casi el 70% de las sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones recibidas:

- Uso libre de instalaciones deportivas (35,7%).
- Actividades en centros culturales del distrito (17,3%).
- Clases y escuelas deportivas (14,9%).

De estos datos, en primer lugar se desprende el hecho de que, lógicamente, las comunicaciones vecinales recibidas se dirigen a aquellos equipamientos municipales que más usuarios tienen como son el polideportivo, instalaciones deportivas y centros culturales:

- Centro Deportivo Municipal Barajas y pabellón Villa de Madrid.

Si bien es cierto que en estas dos instalaciones (que son gestionadas como un único equipamiento) son las que más sugerencias y reclamaciones aglutinan, se observa un dato curioso, puesto que, además, son las que más felicitaciones reciben:

- o Felicitaciones (13,2%): todas versan sobre el profesorado de la instalación y la impartición de las diferentes modalidades deportivas que se realizan en estos dos equipamientos.
  - o Gestión de las plazas en actividades (13,2%): en este apartado se engloban aquellas instancias recibidas por problemas y/o fallos en la inscripción, no reservas de plazas dentro del periodo correspondiente, equivocaciones en grupos no correspondientes...
  - o Reclamaciones sobre el personal (11,3%): bien sea por considerar que el trato recibido no es el correcto, falta del mismo o por desconocimiento de las funciones que tiene cada empleado dentro de la instalación.
  - o Clase de psicomotricidad (11,3%): en este caso se trata de un conjunto de reclamaciones que versan en su totalidad sobre la suspensión de las clases de psicomotricidad en el Centro Deportivo Municipal Barajas.
- Instalaciones deportivas básicas del Distrito.

Al analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre las instalaciones deportivas básicas del distrito, se observa lo siguiente:



- Salvo en un caso que se señalará más adelante, no existe una instalación deportiva concreta que reciba un número significativo de sugerencias y/o reclamaciones que destaque sobre otras.
  - No obstante, lo anterior, sí es cierto que hay dos temáticas que sobresalen de las demás y que afectan, de manera casi general, a todas las instalaciones deportivas:
    - Iluminación (42,1%): ya sea por fallos en el encendido de las pistas, por el horario, etcétera.
    - Limpieza (15,8%): sobre todo por residuos depositados en fin de semana tras la celebración del denominado “botellón”.
  - Como bien se indicaba anteriormente, solo hay una instalación deportiva básica que recibe un número de sugerencias y/o reclamaciones que destacan del resto (21%) y es la del Barrio del Aeropuerto.
- Centros socioculturales del Distrito: Villa de Barajas, Teresa de Calcuta y Teresa de Calcuta.

Por último, y centrándonos en los campos donde hay más sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el Distrito, cabe destacar las recibidas en los centros socioculturales.

En este punto hay que describir que la temática que sobresale sobre del resto en estas comunicaciones ha sido, básicamente y con cerca del 50%, las diferentes medidas adoptadas con motivo de la pandemia del COVID-19, en especial la disminución del aforo de las aulas lo que, lógicamente, ha repercutido en el número de plazas disponibles en las diferentes actividades ofertadas.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

### 2.1.- Acciones en relación con la capacitación y formación del personal.

Desde el Distrito de Barajas se ha intentado dar respuesta satisfactoria a todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas por la aplicación específica del Ayuntamiento. En ese sentido, se puede valorar positivamente su gestión y resolución, si bien es cierto que en ocasiones se trata de asuntos de una gestión conjunta a todo el entorno municipal y no solo encuadrable en asuntos distritales.

Un ejemplo de lo anterior se puede observar en las reclamaciones recibidas del Centro Deportivo Municipal Barajas como son la gestión de la aplicación informática



para el acceso a los servicios deportivos y las habilidades del personal en su contacto con el usuario.

Siguiendo este hilo, el Ayuntamiento de Madrid desarrolla anualmente su programa de actividades formativas para los empleados municipales, desarrollando una serie de talleres específicas para los trabajadores destinados en centros deportivos entre los que podemos encontrar los siguientes cursos de capacitación digital:

- Aproximación al entorno de cronos

Destinatarios: Personal funcionario y laboral de los subgrupos C1, C2, E y categorías asimilables de CDM y de la Dirección General de Deportes.

Contenido: Los servicios deportivos en los CDM. Conocimiento básico de los precios públicos de los servicios deportivos. Entorno de CRONOS: Herramientas básicas. Acciones elementales de uso diario. Normativa de aplicación.

- La responsabilidad operativa en los Centros Deportivos Municipales

Destinatarios: Subgrupos A2, C1 y personal laboral de los Centros Deportivos Municipales de los Distritos y de la Dirección General de Deporte con titulación universitaria de Grado Medio.

Contenido: Perfil del responsable operativo de CDM. Estructura organizativa y operativa. Gestión de recursos humanos. Normas reguladoras y documentación operativa. Equipamientos técnicos. Control, seguimiento, mantenimiento y conservación. Gestión recursos materiales: contratos, gestión de pedidos.

- Introducción a Cronos Site

Destinatarios: Personal de oficina de centros deportivos municipales.

Contenido Módulos de venta, consulta y configuración.

- Dirección y Gestión de Centros Deportivos Municipales

Destinatarios: Subgrupos A1, A2 y categorías asimilables del personal laboral de los CDM y de la DG de Deporte con funciones de dirección.

Contenido: El servicio deportivo municipal. Ley de profesiones del deporte. Estructura organizativa y jerárquica de los distritos. la Dirección General de Deporte y los centros deportivos municipales. Interrelaciones. Norma reguladoras para la gestión de CDM. Gestión y Dirección de un CDM. Herramientas facilitadoras para la gestión de CD. Nuevas tecnologías. Medidas y protocolos.

- Herramientas específicas de virtualización en cursos de actividad física y deportiva del área de Deportes

Destinatarios: Coordinadores y Formadores de cursos de formación específica del área de Deporte (DGD y CDM de Distritos) de los PMF 2021 Y 2022. Personal de CDM.



Contenido: Herramientas de visualización de contenidos. Herramientas específicas de emisión de contenidos a tiempo real (Webinar y Streaming). Taller de desarrollo práctico. Mesa de conclusiones y dudas.

- Cronos web y app Madrid Móvil

Destinatarios: Jefes de Departamento y Unidad. Directores de instalación. Directores deportivos. Preparadores físicos. Responsables operativos de Instalación. Oficiales administrativos. Jefes de Negociado. Auxiliares administrativos.

Contenido: Contenidos. Configuración y mantenimiento de la herramienta. Formas de utilización

- Cronos Site/Configuración de eventos. Tratamiento y explotación de datos

Destinatarios: Jefes de Departamento y Unidad de Deportes de Distritos. Directores de CDM. Directores deportivos. Preparadores físicos. Responsables operativos de Instalación. Oficiales administrativos. Jefes de Negociado. Auxiliares administrativos.

Contenido: Generación de consultas. Configuración clases abiertas. Exportación de datos.

Número de ediciones 7 Alumnos por edición 14 Número de horas por edición 5

Por otro lado, y ya dirigidos a todos los empleados municipales, independientemente de su destino, podemos encontrar las siguientes actividades formativas:

- Introducción a la comunicación clara

Destinatarios: Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.

Contenido: Recomendaciones de aplicación y buenas prácticas de comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid.

- Habilidades en gestión de calidad

Destinatarios: Personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos que mantienen comunicación con la ciudadanía y con grupos y organizaciones en diferentes contextos y situaciones.

Contenido: La calidad y la atención a la ciudadanía. Herramientas de calidad: trabajo en equipo, gestión de tiempos y comunicación. Herramientas de la comunicación. Técnicas de resolución de conflictos.

- Manejo de situaciones conflictivas y herramientas de relación con los usuarios

Destinatarios: Personal Funcionario y Laboral de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

Contenido: El conflicto: concepto, estructura y ciclo. Causas más frecuentes del conflicto. Respuestas más habituales. Resolución del conflicto.





## 2.2.- Acciones en relación a la supresión de la actividad de psicomotricidad.

Hay que destacar que, en otras ocasiones, las reclamaciones se interponen por un número amplio de alumnos o usuarios de una actividad específica; es el caso que nos ocupa a continuación: la supresión de la actividad de psicomotricidad del CDM Barajas.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del programa de Psicomotricidad Infantil, tiene como objetivo fundamental acercar a los más pequeños a situaciones de juego para favorecer su desarrollo global respetando sus características motrices, cognitivas, afectivas y de socialización. Al mismo tiempo, se pretende facilitar un primer contacto con el entorno de las distintas prácticas deportivas, incluyendo a todos aquellos que puedan presentar necesidades educativas especiales y donde los padres son informados personalmente a través de las tutorías que se realizan periódicamente durante el curso.

Ciertamente, los Programas de Psicomotricidad Infantil dependientes de la Subdirección General para la Extensión, la Promoción y el Fomento de la Actividad Física y la Práctica Deportiva de la Dirección General de Deporte implementados y desarrollados por el Departamento de Medicina y Gestión Sanitaria desde el año 2000 en distintos Distritos y Centros Deportivos, presentan unas características distintivas propias, en cuanto a sus objetivos, metodología de trabajo, estructura organizativa, contenidos, población a la que van dirigidos, profesionales que la imparten, servicios que prestan, variedad de modelos, niveles de demanda y ocupación, así como grado de satisfacción de los usuarios, etc.

Tras reuniones y visitas desde la Dirección General de Deportes, y de los responsables de la actividad de psicomotricidad se determinó que el espacio del CDM de Barajas no cumplía las condiciones de seguridad exigidas para el desarrollo del Programa, pasando a desarrollarse en las siguientes instalaciones:

CDM DAOIZ Y VELARDE 1  
CDM EL ESPINILLO  
CDM JOSÉ MARÍA CAGIGAL  
CDM MARGOT MOLES  
CDM MORATALAZ  
CDM PALOMERAS  
CDM SAN BLAS  
CDM SAN CRISTÓBAL

No obstante, en el CDM Barajas se ha ofertado la actividad EDUCACIÓN FÍSICA DE BASE, que con otra estructura que permite la utilización de más espacios polideportivos cumple objetivos similares a la actividad de psicomotricidad. También



se ha estado buscando algún espacio en los centros escolares del distrito donde pudiera encajar dicha actividad, en cuanto a espacios, horarios etc...

La actividad indicada anteriormente se dirige a niños/as de 4 y 5 años y consiste en una iniciación de todas las actividades que se ofertan en el CDM; del mismo modo, existen grupos de natación infantil que cubre un amplio abanico de edades.

### 2.3.- Acciones en instalaciones deportivas básicas del Distrito

En cuanto a las instalaciones deportivas básicas del Distrito, las reclamaciones y sugerencias recogidas se basan en el mantenimiento y conservación de las mismas, donde incluiríamos los problemas derivados de la iluminación.

En ese sentido, se trabaja con el pliego de prescripciones técnicas que rigen el contrato de servicios de mantenimiento integral de los equipamientos adscritos al Distrito y que recogen las obligaciones que tiene el contratista; cabe destacar:

- La obligación fundamental de la empresa adjudicataria es mantener en funcionamiento seguro las construcciones e instalaciones para que sirvan sin interrupción a su fin.
- El adjudicatario llevará un registro de incidencias donde quedarán anotados todos los avisos de las incidencias que se produzcan en los elementos e instalaciones objeto del contrato que pueda dar origen a una actuación de mantenimiento correctivo.
- Por cada equipamiento objeto del contrato, el adjudicatario elaborará y llevará al día un registro.
- En los Centros Deportivos Municipales, la empresa adjudicataria realizará las funciones y actuaciones previstas en estos Pliegos, sin perjuicio de las que, los responsables de dichas instalaciones, puedan encomendar a la plantilla de personal de mantenimiento de la que, en su caso, dispongan.
- El adjudicatario dispondrá de los medios técnicos necesarios, sistemas de comunicación y furgonetas, así como las herramientas precisas para el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, por medio de su personal propio.
- El adjudicatario, a su costa, pondrá al servicio del contrato todos medios auxiliares, mecánicos o de transportes necesarios para la realización de los trabajos y operaciones a realizar en el mantenimiento de las instalaciones y



elementos constructivos, tales como andamios, sistemas de elevación, y camiones de desatranco incluidas las ayudas de albañilería, etc.

- Si para el desarrollo del objeto del contrato se precisara cualquier otro útil o medio auxiliar, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la obtención del mismo, sin repercutir costes accesorios al Ayuntamiento de Madrid. La carencia de útiles o medios auxiliares precisos para el desempeño de prestaciones objeto del contrato no será causa justificada para demorar los plazos de respuesta previstos en el presente pliego.
- Para garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y reparación, en caso de aviso urgente, el adjudicatario dispondrá de un servicio de incidencias atendido por personal de la propia empresa, que cubrirá durante todos los días del año, las 24 horas, la atención a los equipamientos municipales objeto del contrato. Dicho servicio de urgencia no podrá sustituirse en ningún caso por contestadores automáticos, entendiéndose en tal caso que se trata de un abandono del servicio.
- Además del servicio para atención de incidencias, la empresa adjudicataria establecerá un retén, el cual deberá estar permanentemente localizado por teléfono destinado al rescate de personas atrapadas o inmovilizadas en cualquier aparato elevador objeto del presente contrato. El tiempo de respuesta efectiva tras el aviso, en cualquier caso, no será superior a una hora, tanto si se producen tales circunstancias en días laborables como en festivos, y en tiempo diurno como nocturno.
- Los avisos realizados se atenderán en los tiempos de respuesta y reparación, establecidos en las prescripciones particulares, definidos como:
  - o Tiempo de respuesta: es el necesario para personarse en el edificio afectado, un encargado o persona cualificada de la empresa adjudicataria, evaluará el daño y comenzará la actuación. Este tiempo de respuesta será como máximo de 2 horas para avisos urgentes y 48 horas para el resto. En caso de incidencias que afecten a la seguridad o puedan implicar riesgo en las personas, la actuación inmediata deberá ser, en todo caso llevar a cabo las medidas precisas de señalización y seguridad para evitar riesgos.
  - o Tiempo de reparación: es el necesario para restituir el elemento o instalación afectada a su estado inicial. Este tiempo de reparación será de 24 horas en el caso de avisos urgentes y 7 días para el resto.

Por otro lado, y dejando a un lado las tareas de conservación y mantenimiento recogidas en el pliego anterior, cabe destacar que, dentro de las obras realizadas en



los equipamientos municipales, se han realizado actuaciones en las instalaciones deportivas destacando, entre otras, la reforma integral que se ha realizado en la IDB Barrio del Aeropuerto y que ha dotado a dicha zona de un equipamiento multiusos y acorde con las modalidades deportivas más demandadas.

La reforma de la Instalación Deportiva Básica del Barrio del Aeropuerto ha contado con las siguientes actuaciones:

- Urbanización, alumbrado y saneamiento
- Pavimentos y cerramiento
- Pistas deportivas
- Zona de mayores
- Zona infantil
- Instalación calistenia
- Mobiliario

El conjunto anterior ha logrado aprovechar un espacio que anteriormente contaba con un único campo de arena de fútbol, con un equipamiento multidisciplinar en el que se pueden realizar varios deportes y que ofrece servicio a una franja de edad muy amplia: desde los más pequeños (pistas multiusos, calistenia...) a los más mayores.

2.3.- Acciones relacionadas con el aforo en los espacios de los diferentes centros socioculturales del Distrito con motivo de la pandemia del COVID-19.

En cuanto a las quejas recibidas en relación con los aforos que se han aplicado en los diferentes centros socioculturales, cabe indicar que en este punto se ha sido muy escrupuloso con las medidas adoptadas por las diferentes autoridades sanitarias para contener la propagación del coronavirus.

No obstante lo anterior, se han realizado estudios muy exhaustivos sobre cada uno de los espacios disponibles en cada centro para, posteriormente, ser muy precisos a la hora de calcular el aforo permitido por los diferentes agentes sanitarios. El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito ha realizado medidas y estudios al respecto para lo cual se ha desagregado cada equipamiento en zonas independientes para aplicar los porcentajes de ocupación correspondientes, aprovechando el espacio al máximo, y teniendo en cuenta cada estancia de manera individual, quedando del siguiente modo:



Centro sociocultural Teresa de Calcuta

CC TERESA DE CALCUTA		USOS RECOGIDOS EN CTE y ASIMILABLES	M2	M2 APROVECHABLES PARA CÁLCULO
PLANTA BAJA	VESTÍBULO	SALÓN DE ACTOS	60,80	14,45
PLANTA 1	AULA 13	DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	37,00	32,00
		AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	37,00	32,00
	AULA 14		25,09	
	AULA 15	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	37,00	32,00
PLANTA 2	AULA 21		25,63	
	AULA 22	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	37,00	32,00
	AULA 24	TALLERES, SALA DE DIBUJO	37,00	32,00
	AULA 25	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	23,05	18,05
	GIMNASIO COMPARTIDO	GIMNASIO	146,38	57,38
		SALÓN DE ACTOS		27,73
	GIMNASIO NUEVO	GIMNASIO	71,57	59,52
SALÓN DE ACTOS		32,80		

Centro sociocultural y juvenil Gloria Fuertes

CC GLORIA FUERTES		USOS RECOGIDOS EN CTE y ASIMILABLES	M2	M2 APROVECHABLES PARA CÁLCULO
PLANTA SÓTANO	AULA IDIOMAS	DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	48,75	40,67
	AULA HUMANIDADES	DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	58,67	33,45
		TALLER, SALA DE DIBUJO		53,67
	SALÓN ACTOS	SALÓN DE ACTOS	107,42	56,30
	GIMNASIO	GIMNASIO	64,87	52,82
VESTÍBULO	SALA EXPOSICIONES	96,18	96,18	
PLANTA BAJA	AULA POLIVALENTE	TALLERES, SALA DE DIBUJO	44,21	39,21
		DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	44,21	33,40
		SALA CONFERENCIAS	44,21	25,00
	AULA OFIMÁTICA	DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	44,95	32,85

Centro sociocultural Villa de Barajas – Edificio Botica 7

CC VILLA BARAJAS, 7		USOS RECOGIDOS EN CTE y ASIMILABLES	M2	M2 APROVECHABLES PARA CÁLCULO
P. SÓTANO	GIMNASIO	GIMNASIO	76,52	55,55
PLANTA BAJA	SALA EXPOSICIONES	SALÓN ACTOS	69,18	20,67
PLANTA 1	AULA 1	GIMNASIO	83,90	58,60
		SALÓN ACTOS	83,90	29,54
	AULA 2	TALLER, SALA DE DIBUJO	64,02	55,78
PLANTA 2	AULA 3	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	83,90	63,60
		SALÓN ACTOS	83,90	29,54
	AULA 4	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	64,02	44,10
PLANTA BAJOCUBIERTA	AULA 5	AFORO ESTABLECIDO POR PUNTO DE TOMA DE DATOS	52,18	
	AULA 6	GIMNASIO	37,52	28,30
		AULA SIN MOBILIARIO Y CON MOVILIDAD DE PERSONAS	37,52	33,52
		DISTRIBUCIÓN SIMILAR A SALAS DE LECTURA	37,52	37,52

Información de Firmantes del Documento



## Centro sociocultural Villa de Barajas – Edificio Botica 10

CC VILLA BARAJAS, 10		USOS RECOGIDOS EN CTE y ASIMILABLES	M2	M2 APROVECHABLES PARA CÁLCULO
PLANTA SÓTANO	SALÓN ACTOS	AFORO ESTABLECIDO	131,81	
	GIMNASIO	GIMNASIO	98,01	76,65
PLANTA BAJA	SALA EXPOSICIONES	GIMNASIO	91,53	74,65
		SALÓN ACTOS	91,53	38,46
	PATIO DE CRISTALES	GIMNASIO	57,5	40,25
		SALÓN ACTOS	57,5	23,12
PLANTA 1	AULA 1	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	47,8	41,65
	AULA 2	AULAS CON MESAS GRANDES	48,87	38,56
	AULA 3	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	32,47	27,47
	AULA 4	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	43,78	26,03
	AULA 5	AULAS CON MESAS GRANDES Y MOVILIDAD DE PERSONAS	37,92	28,95

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Obviamente, y como se puede observar de los datos de las sugerencias y reclamaciones recibidas, la línea de actuación del Distrito se debe orientar a mejoras en el Centro Deportivo Municipal Barajas; está claro que siendo el único polideportivo de todo el Distrito, el número de quejas relativas al mismo es superior al del resto de equipamientos, pues son muchísimas las personas que usan sus instalaciones a diario. En este sentido, está proyectado la construcción de un nuevo equipamiento deportivo en el barrio de Timón, más concretamente en la zona del Ensanche de Barajas, lo que contribuirá a ampliar la oferta entre los vecinos del municipio.

Por otro lado, las instalaciones deportivas son otro claro ejemplo de equipamientos con un gran alto grado de uso por los vecinos y vecinas. Las medidas adoptadas en relación a las mismas, si bien se podrían mejorar, arrojan unos resultados muy positivos, pues el tiempo de respuesta y el grado de involucración de la empresa de mantenimiento y adjudicataria del contrato correspondiente está siendo óptima.

Los diferentes servicios del Distrito están realizando una tarea muy detallada y precisa de las deficiencias de los diferentes equipamientos del Distrito pues hay que tener en cuenta que el uso y el simple paso del tiempo producen nuevas averías, si bien es cierto que se intenta prevenir al máximo que estas aparezcan.

Además, las nuevas demandas vecinales son analizadas y estudiadas por los departamentos correspondientes, lo que nos permite realizar mejoras en aquellas más requeridas por los usuarios. De ese modo, podemos contar hoy con equipamientos acordes con los tiempos actuales como pistas de calistenia o street workout, sin olvidarnos del parkour.



Por último, este año, como el anterior, se encuentra influenciado por las medidas que se han debido adoptar con motivo de la pandemia del COVID-19. Se observa cierto "cansancio" de las mismas, si bien son fundamentales adoptarlas para contener el contagio y la propagación de la enfermedad.

Todos los servicios y departamentos implicados del Distrito han realizado un esfuerzo muy grande para cumplir con toda la normativa sanitaria al respecto y, del mismo modo, lograr que los vecinos y vecinas pudieran hacer uso de las instalaciones de la manera más normal posible y en condiciones de seguridad para su salud.

Lógicamente, si bien es cierto que estas medidas no han sido del agrado de todos, en general han sido recibidas positivamente; si se realiza una comparativa entre todos los usuarios que usan los equipamientos a diario del Distrito y las reclamaciones relativas entorno a esta temática, se desprende que solo un porcentaje muy bajo de vecinos y vecinas han mostrado su desacuerdo con las medidas adoptadas.

**Fdo. Electrónicamente: Nuria García Zarza**  
**Coordinadora del Distrito de Barajas.**



Información de Firmantes del Documento



MARIA NURIA GARCIA ZARZA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 20:32:06  
CSV : 1CVIP97DHG21UJLI



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO DE CARABANCHEL

---

### Información de Firmantes del Documento

SONSOLES MEDINA CAMPOS - COORDINADORA DEL DISTRITO DE CARABANCHEL  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 13/05/2022 08:30:04  
CSV : 1GGEBF651VJRCC16





# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## Información de Firmantes del Documento



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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

El número de SYR presentadas en el Distrito durante el año 2021 asciende a **649**, que han tenido la siguiente distribución:

- 90 sugerencias
- 546 reclamaciones
- 13 felicitaciones

Respecto del ejercicio anterior se ha producido un aumento de 130 SyR, un 25,04 %. Este incremento se debe principalmente al cierre de las piscinas de los Centros Deportivos Francisco Fernandez Ochoa y La Mina como consecuencia de las obras de conservación realizadas. Estas actuaciones han finalizado en los plazos previstos y las piscinas funcionan con total normalidad.

Otro de los motivos que han supuesto el incremento de las reclamaciones presentadas ha sido el funcionamiento de los servicios como consecuencia de la aplicación de las medidas de protección contra el covid (suspensión de actividades, reducción de aforos y atención no presencial.)

Hay que señalar, también, que las felicitaciones se han incrementado pasando de 3 a 13.

Los datos más significativos atendiendo a una clasificación por submaterias son los siguientes:

### ● ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En esta materia se han recibido 2 reclamaciones que corresponden a problemas de ciudadanos para descargar las notificaciones y una felicitación al servicio O10 y al concejal por el buen trabajo realizado en el distrito.

Respecto de la Cita previa, se han recibido 2 reclamaciones relativas a los Servicios Técnicos por la dificultad de contactar con ellos.

### ● EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En esta materia se ha presentado una reclamación del CEIP Gonzalo de Berceo indicando un problema de plagas y tres reclamaciones relativas al mantenimiento de las instalaciones del Centro Juvenil Carabanchel Alto.



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

## ● CONSUMO y SANIDAD

En materia de consumo se han presentado dos SYR, una de ellas de agradecimiento a la OMIC por la atención recibida y servicio prestado. Respecto de sanidad se ha recibido una única reclamación relacionada con la protección animal.

## ● CULTURA

En esta materia se han recibido 60 reclamaciones, que corresponden a las dependencias de los centros culturales, sin que se haya presentado ninguna reclamación relativa a las actividades programadas en los mismos o al aire libre.

Respecto a los centros culturales el mayor número de reclamaciones se han dado en el Centro Cultural San Francisco-La Prensa (21), Centro Sociocultural Oporto (18) Centro Cultural Lázaro Carreter (12) y en el Centro Sociocultural García Lorca (9).

Hay que clasificar las reclamaciones en tres grandes grupos:

- A) Desacuerdos con las personas que imparten los talleres; algunas quejas se refieren a la forma de enseñar las materias y otras tienen que ver con la actitud mostrada durante las clases.
- B) Funcionamiento de la plataforma que gestiona la inscripción y el pago de las cuotas en los talleres.
- C) Obras en los centros culturales. Las actuaciones de conservación y mantenimiento de los Centros Culturales han interferido en el desarrollo de las actividades, lo que ha motivado las quejas de los usuarios.
- D) Material utilizado en los talleres. Hay una pequeña proporción de reclamaciones referidas al estado de los ordenadores o de los equipos informáticos.

## ● DEPORTES

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas relacionadas con temas deportivos son 238 en total de las siguientes submaterias:

- Torneos, Competiciones y Pruebas: 1 reclamación.
- Clases y Escuelas Deportivas: 41 sugerencias y reclamaciones.
- Uso libre de instalaciones deportivas: 196 sugerencias y reclamaciones.

### Información de Firmantes del Documento



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

Considerando las dependencias, se han presentado 147 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los Centros Deportivos Municipales del Distrito con el siguiente desglose:

- 101 en el CDM Francisco Fernández Ochoa.
- 45 en el CDM La Mina.
- 1 en CDM Antiguo Canódromo.

El resto de las SYR tienen que ver con el estado de conservación y mantenimiento de Instalaciones Deportivas Básicas, así como sobre su uso indebido.

## 1. En el Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa.

Se han presentado 88 reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- Cierre de la piscina por obras.
- La suspensión de clases. El motivo principal por el que se suspenden las clases es por ausencia del profesor.
- Mala atención al público. Por dos razones fundamentales. En primer lugar, por no atender las llamadas de teléfono; en segundo lugar, quejas por el trato recibido por los trabajadores del centro.
- Protocolo Covid. Algunas reclamaciones tienen que ver con el hecho de que los usuarios no respetaban el protocolo COVID.

Además, se han presentado 10 sugerencias que tienen que ver principalmente con la incorporación de la toma de temperatura en el protocolo Covid de la instalación y colocación de colores al final de las corcheras para los nadadores de espalda.

Se han presentado 3 felicitaciones por el buen trabajo de los operarios, por la atención al público y por una de las clases de crossfit.

## 2. En el CMD La Mina.

Se han presentado 38 reclamaciones de muy diversa naturaleza, que tienen que ver principalmente con:

- Cierre de la piscina por obras.
- Protocolo Covid. Algunas reclamaciones tienen que ver con el hecho de que los usuarios no respetaban el protocolo COVID.



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

- Reducción de las clases de la programación.
- Pulsadores de las duchas y aire acondicionado.
- Tramitación Carnet Deporte Especial.

Se han presentado 6 sugerencias relacionadas principalmente con el cierre por obras de la piscina de invierno y su funcionamiento.

Se han presentado 1 felicitación por el servicio de vigilancia nocturno de la piscina de verano.

### 3. En el Antiguo Canódromo.

Se han presentado 1 reclamación relacionada con el acceso a acompañantes para ver partido de fútbol, por el protocolo Covid.

#### ● SERVICIOS SOCIALES

El número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la prestación de los servicios sociales han sido 124, de las cuales 7 corresponden a los **Centros de Mayores** y 18 a la prestación de servicio de **Ayuda a Domicilio** (auxiliares de hogar, teleasistencia y atención a la dependencia).

Las reclamaciones relativas con las **ayudas sociales**, especialmente las de carácter económico, han sido 29. Y se suelen presentar por desconocimiento de la normativa vigente o por no estar de acuerdo con la intervención social que propone el profesional.

También ha recibido alguna **felicitación** por los servicios prestados.

Se han producido también reclamaciones relativas a la **atención telefónica** y en especial por la dificultad de comunicación con los trabajadores sociales.

Por último, han sido varias las reclamaciones en las que se ha solicitado el **cambio del profesional** asignado motivadas por el desacuerdo con la valoración social realizada por el trabajador social.



#### Información de Firmantes del Documento



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

## ● SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

De las 195 Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana recibidas en 2021, 101 se corresponden con temas relativos a Vías Públicas, 56 con asuntos relacionados con las Instalaciones Deportivas Básicas, 26 con Disciplina Urbanística, 4 con Licencias, 4 con Edificios Municipales y 4 con las formas de contactar con el Servicio.

Dentro del epígrafe de Vías Públicas, se han recibido 46 reclamaciones relacionadas con molestias por la ejecución de obras en vía pública.

Por otra parte, 26 han sido sugerencias, las cuales se pueden clasificar en dos grupos principales, el primero solicitando dotación de distintos tipos de equipamiento al aire libre, como áreas infantiles y de mayores, áreas caninas, skateparks, mesas de ping pong, parques, etc.

El segundo grupo de sugerencias versan sobre mejoras en el aparcamiento de diversa índole, destacando la solicitud de creación de reservas para motos.

El resto de las reclamaciones tratan diversos temas como cambios o mejoras en la señalización, avisos sobre incidencias en el mobiliario urbano, temas de limpieza, y como tema a destacar, reclamaciones relativas a las terrazas de veladores.

También se ha recibido una felicitación relativa a las obras ejecutadas en vía pública.

Otro grupo relevante ha sido las sugerencias y reclamaciones relativas a las Instalaciones Deportivas Básicas. Destacan las reclamaciones para la colocación de las canastas retiradas en la IDB Lonja de la Seda, asunto ya solucionado; el mal uso de algunas IDBs, destacando la del Parque de la Verdad, Reclamaciones relativas al alumbrado de las IDBs.

Dentro de las sugerencias y reclamaciones relativas a Disciplina Urbanística, los temas más habituales son los siguientes: daños o peligros relativos a la edificación, limpieza de solares y preocupación por ocupas en edificios y solares.

También se ha recibido alguna reclamación relativa al estado de tramitación de licencias y cita previa.

Por último, existen cuatro reclamaciones relativas a Edificios Municipales y su mantenimiento.

## 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

Las medidas adoptadas respecto a las SyR en los distintos bloques de submaterias más importantes son:



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

## 2.1 CULTURA:

Como se ha indicado las quejas recibidas en los Centros Culturales estaban relacionadas con:

- Desacuerdos con las personas que imparten los talleres; en estos casos, se han producido las sustituciones pertinentes con carácter inmediato.
- En cuando al funcionamiento de la plataforma que gestiona la inscripción y el pago de las cuotas en los talleres, en estos casos la incidencia se pone en conocimiento de Soporte a la Implantación y se realiza un seguimiento hasta su solución.
- Obras de los centros culturales. Se ha realizado un seguimiento por parte de los servicios técnicos para que las actuaciones de mantenimiento se realicen en los plazos previstos y cumpliendo todas las medidas de seguridad.
- En cuanto al material utilizado en los talleres, se han sustituido por parte de la empresa adjudicataria en un breve plazo de tiempo desde que se ha tenido conocimiento de ello.
- Por último, hay que hacer constar que algunas de las reclamaciones categorizadas como actividades en Centros Culturales del Distrito, se refieren a las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres no impartidos a causa de las obras en el Centro Cultural San Francisco-La Prensa y que en su totalidad ascienden a 119. Ya se han tramitado todos los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

## 2.2 DEPORTES:

En los Centros Deportivos Municipales, como se ha indicado antes, la mayoría de las SYR tienen que ver especialmente con:

- Cierre de las piscinas por las obras realizadas; una vez finalizada las obras, las piscinas funcionan con normalidad.
- Suspensión de clases por ausencia de profesores; Cuando la ausencia está prevista, se toman medidas para que la misma clase se dé por otro técnico. Cuando la ausencia es imprevista (IT, Covid...) es más complicado llevar a cabo una sustitución. En un centro con una programación tan amplia y con tantas horas de actividad (más de 2.800 horas mensuales), como es el CDM Francisco Fernández Ochoa, es muy difícil evitar que eventualmente surjan incidencias que tengan como consecuencia la suspensión de alguna actividad. En cualquier caso, se tienen reuniones constantes con la empresa que ejecuta el contrato de servicios deportivos en este CDM para analizar las clases suspendidas y desarrollar estrategias para minimizarlas.



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

- Mala atención al público; Se hacen cursos de formación para procurar una atención al público adecuada 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.
- Protocolo Covid. En este caso, los trabajadores tienen la instrucción de informar a todos los usuarios sobre la importancia de cumplir con las medidas sanitarias en todo momento (mascarilla, lavado de manos, distancia...) Los protocolos que tienen que ver con la limpieza, organización de espacios y transiciones y programaciones han funcionado correctamente.
- En el Centro Deportivo la Mina, una de las causas de reclamación han sido la reducción de las clases de la programación. Es una de las medidas que se ha adoptado para asegurar una buena limpieza y desinfección entre clases.
- En cuanto a las reclamaciones de los pulsadores de las duchas y aire acondicionado del CDM La Mina, 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.
- El aire acondicionado de la sala de musculación ya funciona correctamente.
- Sobre la tramitación Carnet Deporte Especial, se ha realizado reunión con el personal de administración y la Unidad de Deportes para desarrollar estrategias que mejoren el procedimiento de gestión.

## 2.3 SERVICIOS SOCIALES:

En relación con reclamaciones que se refieren a los **Centros Municipales de Mayores** por la falta de información sobre la reapertura de actividades y servicios suspendidos por el COVID, las animadoras socio-culturales de los centros han contactado con los usuarios para tratar de aclarar la información.

Ha sido complicado volver a poner de nuevo en funcionamiento los 5 centros de mayores con los servicios y actividades que se venían prestando antes de la pandemia, ya que ha habido que cumplir con las medidas preventivas establecidas por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad tanto de trabajadores como de usuarios.

En relación a las reclamaciones relativas a **Ayuda a Domicilio**. Los trabajadores sociales han contactado con los usuarios o un familiar para que la prestación se ajuste a lo establecido en el contrato.

De estas reclamaciones se ha dado traslado al Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social que gestiona el contrato de ayuda a domicilio.

Respecto de las reclamaciones relativas a **ayudas sociales**, especialmente sobre las de carácter económico. Los trabajadores sociales han contactado con los reclamantes para informarles sobre la





# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

normativa vigente y explicarles la intervención social propuesta tanto a nivel individual como familiar.

Por lo que se refiere a las reclamaciones relativas a la atención telefónica y a la dificultad de contactar con los trabajadores sociales, se ha puesto a disposición de los usuarios otros canales de comunicación como el correo electrónico genérico de los centros sociales y la atención presencial en ventanilla en los centros de servicios sociales para que los usuarios puedan solicitar cita previa con el trabajador social. También se ha implementado la posibilidad de petición de cita previa a través de la web municipal. Debido a la mejora de la situación sanitaria se procurará que la mayor parte de las citas se atiendan de forma presencial y no telefónica.

Por último y en relación a las reclamaciones en las que se solicita un **cambio del trabajador social** asignado, señalar que las causas que motivan la posibilidad de cambio se encuentran reguladas y solo se atienden aquellas que cumplen los requisitos que se han establecido.

## 2.4 SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

Las medidas ejecutadas en el año 2021 en relación con las reclamaciones relacionadas con molestias por la ejecución de obras en vía pública se han respondido al ciudadano aportando la información sobre el desarrollo de las obras.

Además, en aquellas reclamaciones o sugerencias susceptibles de ser tomadas en cuenta para el desarrollo de las obras, se han dado las instrucciones necesarias a la empresa contratista a fin de mitigar las molestias a los vecinos.

Con respecto al tratamiento de las sugerencias, los cauces son los siguientes: las sugerencias son tenidas en cuenta para futuras actuaciones en vía pública tanto por parte del Distrito, como para su solicitud al departamento competente dentro del Ayuntamiento, en su caso.

Las incidencias en vía pública son transmitidas al órgano competente dentro del Ayuntamiento, y en el caso de ser competencia del Distrito, se tratan dando las órdenes oportunas a las contratadas implicadas.

En cuanto a las reclamaciones relativas a las Instalaciones Deportivas Básicas, en concreto la colocación de las canastas retiradas en la IDB Lonja de la Seda, este asunto ya está solucionado.

En relación a las numerosas de reclamaciones por el mal uso de algunas IDBs, destaca la del Parque de la Verdad. Esta situación ha sido coordinada con Policía Municipal, que actualmente está realizando la apertura y cierre del parque, por lo que las molestias a los vecinos se han visto reducidas de forma contundente.

Respecto a las reclamaciones relativas al alumbrado de las IDBs, la programación ha sido revisada para no causar molestias. Otras reclamaciones del mal uso con las IDBs, como las de Aliseda y Jacinto Verdguer, también han sido comunicadas a Policía Municipal.

En cuanto a las reclamaciones en materia de Disciplina Urbanística, las medidas ejecutadas han dependido de, si es un tema competencia del Distrito se comprueba la existencia de expediente de



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

disciplina o ITE al respecto para proseguir las actuaciones dentro del mismo, y en caso de no existir se comunica que al ciudadano que el cauce formal para poder iniciar expediente no es el canal de Sugerencias y Reclamaciones, se precisa instancia de registro para tramitar su apertura.

Si la competencia corresponde a otro órgano, se da traslado del contenido de la reclamación.

Con respecto a las reclamaciones y sugerencias relativas a Licencias y al contacto con el Servicio, el cauce es el mismo que para las solicitudes que llegan a través del buzón de cita previa: se comprueba la existencia de expediente y cuál es su situación actual. Si el expediente ha sido revisado por un técnico se da cita al interesado para tomar vista del mismo y plantear las dudas que albergue. De no haber información nueva en el expediente, se informa de forma telefónica acerca de su estado y de los tiempos previstos, o bien acerca de si hay algún aporte de documentación pendiente que deba hacer el interesado y no haya efectuado, para poder continuar la tramitación.

En relación con las reclamaciones relativas a Edificios Municipales, se han tramitado dando las órdenes pertinentes a la empresa de mantenimiento.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

La mayoría de las reclamaciones presentadas en el año 2021, han estado vinculadas a la situación provocada por el COVID 19, se han realizado acciones y medidas correctoras necesarias con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal, teniendo en cuenta la situación de pandemia que ha existido y que ha hecho necesaria la implantación de una serie de medidas específicas para cumplir con la normativa vigente con el objetivo de garantizar un espacio seguro para todos.

El Distrito ha implementado todos los protocolos de seguridad contemplando las medidas higiénico-sanitarias necesarias para poder poner en marcha todos los servicios en función siempre de las circunstancias sobrevenidas.

Las reclamaciones presentadas como consecuencia de obras realizadas tanto en la vía pública como en los equipamientos del distrito, centros culturales y deportivos principalmente, han quedado solventadas una vez que se han finalizado las correspondiente obras.

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

#### Información de Firmantes del Documento



# COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL

Todas las reclamaciones y/o sugerencias han sido estudiadas y valoradas por los diferentes servicios del distrito implicados, a finde poder dar una respuesta adecuada, y por supuesto, agradeciendo a los ciudadanos la utilización del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y el interés en la mejora de los servicios públicos prestados.

También es importante destacar en esta evaluación, la mejora en los tiempos de respuesta que se han obtenido este año. Se ha dedicado más tiempo a su tratamiento y se ha conseguido dar una respuesta más rápida.

Por ello continuaremos esforzándonos para mejorar el tiempo medio de respuesta, así como la calidad de las respuestas.

**Coordinadora del Distrito  
SONSOLES MEDINA CAMPOS**



## Información de Firmantes del Documento





distrito  
centro

MADRID

Coordinación Distrito Centro

# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 14:24:23  
CSV : 11VPDQE69544G774



11VPDQE69544G774

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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2021, se han recibido un total de **378** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de las cuales **6** 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 ayudas sociales.
- c. Estado de tramitación de las autorizaciones de terrazas ordinarias y terrazas COVID.
- d. Mantenimiento y servicios prestados en Centros Culturales, 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 y a la Escuela Infantil Bruja Avería- Lolo Rico.
- f. Solicitud de nuevos sitios de aparcamiento, sobre todo de motos y aparcabicis.
- g. Intervención con Personas sin Hogar en la vía pública
- h. Rastro y otros mercadillos: mejora de la ordenación y accesos a la zona.
- i. Molestias relacionadas con obras en la vía pública.

### SUBMATERIA/MATERIA

SUBMATERIA/MATERIA	Número solicitudes
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	61
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	39
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	34
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	25
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	24
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	24
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	20
Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	17
Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	14
Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	12
Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-	9
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	8
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	7
Servicios de ayudas a domicilio -Servicios Sociales-	7
Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	6
Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	6
Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda-	5
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	5
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	5

### Información de Firmantes del Documento



SER -Movilidad, Transportes y Multas-	5
Consumo -Economía y Desarrollo Tecnológico-	4
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	4
Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	4
Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana-	4
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	3
Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	3
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	3
Control de la edificación -Urbanismo-	2
Vivienda -Vivienda-	2
Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	2
Gestión Urbanística -Urbanismo-	1
Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	1
Zonas verdes de titularidad no municipal -Medio Ambiente-	1
Cita previa -Atención Ciudadana-	1
Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	1
Control de la urbanización -Urbanismo-	1
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	1
Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente-	1
Ruidos -Medio Ambiente-	1
Educación ambiental -Medio Ambiente-	1
Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	1
Teleasistencia -Servicios Sociales-	1
<b>Total</b>	<b>378</b>

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

**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.

En estas unidades de primera atención el tiempo de espera a noviembre de 2021 es de 4.25 días naturales, en ese mismo periodo en el 2020 el tiempo de espera era de 5, 75 días.

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.

**En relación al estado de tramitación de ayudas sociales:**

Se han solicitado en los Servicios Sociales de Distrito Centro durante 2021 casi 500 ayudas en formato Tarjeta de Familia, de las cuales se han tramitado y concedido 375 ayudas hasta la fecha. Los importes de las ayudas concedidas ascienden a 307.840 euros.

Las ayudas económicas, tramitadas a través de las Tarjetas de Familias, desde un punto de vista procedimental, se enmarcan en la normativa reguladora de subvenciones. Esto implica también que la cuenta justificativa ha de ser seguir los criterios que marca la Ley General de Subvenciones, así como la Ordenanza de Bases Reguladoras Generales para la concesión de Subvenciones por el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.

En el último trimestre de 2021, todos los esfuerzos del personal de la Unidad de valoración y tramitación de prestaciones económicas del Distrito de Centro (UVAT) se están centrando en la justificación de las ayudas concedidas, la cual precisa 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 terrazas COVID y quejas vecinales en relación a la ocupación de las mismas:**

En el Distrito Centro se recibieron 1200 solicitudes de autorización de terrazas COVID, lo que supuso un esfuerzo de personal no sólo técnico si no también administrativo, para dar respuesta a este número tan elevado de solicitudes.

Respecto a las quejas por las terrazas no autorizadas, se puso en marcha un contrato menor, para la retirada de los elementos de mobiliario no autorizados, con el objetivo, que previa tramitación de la orden de retirada, se pudieran directamente quitar de la vía pública aquellas que no contaran con autorización. Asimismo, se inspeccionaron 1457 terrazas, entre terrazas COVID y no COVID, se retiraron 92 terrazas y se incoaron 306 sanciones.

**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. Posteriormente el Centro Cultural se instalará en el edificio Museo ABC, situado en la calle Amaniel 29.

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, una vez adscrito el edificio de la calle Amaniel al Distrito Centro, y haciéndolo coincidir con el comienzo del curso 2022, se iniciaran los talleres en el nuevo edificio remodelado, que permite ampliar el existente en más de 1000 metros cuadrados.

**En relación con la puesta en marcha de nuevos Centros Deportivos y Escuelas Infantiles, especial referencia al Centro Deportivo La Cebada y a la Escuela Infantil Bruja Avería- Lolo Rico.**



Las obras de construcción del nuevo polideportivo La Cebada, por el Área de Obras, han generado gran expectativa entre los vecinos de la zona, en cuanto a los tiempos de apertura y los servicios a prestar. Actualmente las obras están pendientes de recepción por el Área encargada y en el Distrito se está tramitando el contrato para la prestación del servicio en régimen de gestión indirecta.

La Escuela Infantil, Bruja Avería- Lolo Rico, se construyó por el Área de Obras durante el año 2020, y finalmente adscrita al Distrito Centro en 2021. Posteriormente se tramitó el contrato de gestión del centro. Durante el proceso de adjudicación del contrato y hasta la puesta en marcha del mismo, se han recibido quejas, en un primer momento por la tardanza en la apertura y a posteriori por algunas de las deficiencias detectadas en la ejecución. Mediante informe del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito se reclamaron al Área de Obras para su remisión a la empresa contratista responsable de la ejecución de la obra. Asimismo, el Distrito Centro ha acometido obras mediante contrato menor, para mejorar algunas de las instalaciones de la cocina.

**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 **101** protocolos de Personas sin hogar, con un total de **392** días de actuación.

**En relación al Rastro y otros mercadillos: mejora de la ordenación y accesos**

Como consecuencia de las medidas COVID establecidas en la Orden 668/2020 de la Comunidad de Madrid y sucesivas normas, hubo que adecuar la disposición de los puestos del Rastro y del mercadillo de la Cornisa, así como establecer un vallado perimetral, lo que obligó a reducir sus aforos y huellas.

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.

Por último, sobre las molestias relacionadas con obras en la vía pública.

El Distrito Centro ha realizado durante el 2021, 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:

NUEVA AREA INFANTIL PLAZA SANTA BARBARA	Instalación de nuevas áreas infantiles en la Plaza Santa Bárbara
REFORMA QUIOSCOS FLORES. PLAZA TIRSO DE MOLINA	Reforma quioscos de flores Plaza Tirso de Molina, incluyendo tanto el exterior (carpintería metálica y de madera) como el interior de los mismos (acabados, carpintería e instalaciones)
RENOVACION DE ACERAS Y PAVIMENTOS DE LA PLAZA DE LA PAJA	Renovación de aceras y pavimentos de la Plaza de la Paja. Reforma de zonas terrizas. Actuaciones de control de escorrentías. Ajardinamiento. Instalación de alumbrado. Instalación de elementos de mobiliario urbano (y fuentes)
ADECUACION AREA INFANTIL PLAZA SANTA ANA	Adecuación instalaciones infantiles existentes en la Plaza Santa Ana
AREA CANINA JARDINES DEL ARQUITECTO RIBERA. ACONDICIONAMIENTO	Reforma de área canina existente en Jardines del Arquitecto Ribera
INSTALACIÓN DEPORTIVA BÁSICA NTRA. SEÑORA DE LA PALOMA (EL CAMPITO), Carrera de San Francisco 4	REFORMA ZONA INFANTIL (PO 2021)
INSTALACIÓN DEPORTIVA BÁSICA PARQUE DE ATENAS, Paseo Virgen del Puerto s/n	OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO (IFS 2020)
VIALES ENTORNO CALLE SANTA ISABEL, BARRIO EMBAJADORES	REFORMA DE VIALES ENTORNO CALLE SANTA ISABEL (IFS 2020)
PLAZA DE LA PAJA, BARRIO PALACIO	REMODELACIÓN PLAZA DE LA PAJA (IFS 2020)
PLAZA DE SANTA ANA, BARRIO CORTES	REFORMA ZONAS INFANTILES EN PLAZA DE SANTA ANA (IFS 2020)
PLAZA DE SANTA BÁRBARA, BARRIO JUSTICIA	REFORMA ZONAS INFANTILES EN PLAZA DE SANTA BÁRBARA (IFS 2020)
JARDINES ARQUITECTO RIBERA, BARRIO JUSTICIA	REFORMA ÁREA CANINA (IFS 2020)
PLAZA DE SANTO DOMINGO	REPARACIÓN DE JARDINERAS EN PLAZA SANTO DOMINGO (TC)

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

7

#### Información de Firmantes del Documento



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 2022, que nos permita seguir mejorando en la adecuación de los edificios y dependencias municipales para aumentar su eficiencia energética y accesibilidad a las personas de movilidad reducida, así como nuevas actuaciones 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.

- Reforzar los dispositivos de control y disciplina en materia de terrazas para evitar la instalación de terrazas sin autorización municipal y de más elementos de los autorizados, que mejoran la calidad del espacio público y su uso por parte de la ciudadanía. Como el desarrollo de contratos de retirada de mobiliario de la vía pública.

- 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.

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



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DEL DISTRITO CHAMARTÍN

---

Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 14:11:50  
CSV : 1VK3RPRDSU7E2HRC



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.**

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

El año 2021 ha continuado siendo un año marcado, sin duda alguna, por la crisis sanitaria y económica, derivada del COVID 19. La pandemia ha tenido un reflejo evidente en las sugerencias y reclamaciones presentadas durante el año 2021.

El número de comunicaciones recibidas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones se cifra en 389 para 2021.

Lo que ha supuesto la siguiente evolución en porcentaje respecto a los años anteriores:

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	2021
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	Sugerencia	106	62	90
	Reclamación	417	238	286
	Felicitación	26	22	13
	<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>322</b>	<b>389</b>

Desglosándolas por tipo de queja:

El número de felicitaciones que se han registrado ha sido de 13. Estas felicitaciones han sido destinadas principalmente a la atención por parte de varias Trabajadoras Sociales del Centro de Servicios Sociales de Santa Hortensia, profesores que imparten los talleres y cursos en el Centro Cultural Nicolás Salmerón y Centro Juvenil Luís Gonzaga, así como reconocimientos por la programación cultural establecida desde los mismos.

Se aprecia un aumento del número total en las reclamaciones con respecto al año anterior, 286, de igual modo que las sugerencias sufren un significativo aumento alcanzando la cifra de 90.

Este aumento se debe fundamentalmente al número de reclamaciones presentadas con motivo de las nuevas instalaciones de terrazas amparadas en la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración aprobada en el mes de mayo de 2020. La finalidad de esta Resolución fue la aprobación de un conjunto de criterios interpretativos que permitieran al Ayuntamiento de Madrid ofrecer una repuesta ágil, eficaz y contundente para aminorar en la medida de lo posible los daños económicos ocasionados en el sector de la hostelería, mediante la adopción de medidas de carácter extraordinario y temporal que favorezcan el incremento de superficie de ocupación para garantizar la debida distancia física de al menos dos



metros entre las mesas o, en su caso, agrupaciones de mesas. Asimismo, la citada Resolución contemplaba la posibilidad de instalar terrazas ocupando banda de estacionamiento.

Estas nuevas autorizaciones han motivado la presentación de un elevado número de reclamaciones que, entre otras cuestiones, mostraban su disconformidad con la medida aprobada por la pérdida de plazas de estacionamiento que ello suponía, así como por las molestias que estas nuevas ocupaciones en vía pública generaban.

Estas reclamaciones se recogen en el apartado "Movilidad, Transportes y Multas" con más de 40 solicitudes presentadas, es el segundo en volumen de quejas ciudadanas. Por un lado, tenemos la submateria "Ocupación de la vía pública", referidas a la incidencia 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 ocasionados al sector por la crisis de COVID'19. Chamartín, como distrito de la almendra central, tiene un déficit importante de plazas de aparcamiento en superficie, por lo que la ocupación de plazas para la instalación de terrazas ha seguido generando numerosas quejas.

Por otro lado, la submateria "Aparcamientos en la vía pública" recoge lo que puede considerarse un número representativo de solicitudes vecinales para que se habiliten reservas para bicicletas y motocicletas en distintas zonas del Distrito, tramitando nuestros servicios técnicos todas las solicitudes formales y viables en este sentido.

Si se consideran las quejas recibidas teniendo en cuenta su clasificación por materias y submaterias, un año más las relacionadas con "Uso libre a las Instalaciones Deportivas" (117) suponen un importante porcentaje (30%) sobre el total de reclamaciones que, además de resultar el bloque más numeroso, supone un aumento del 21% respecto a la cantidad recibida el año 2020 (92).

Una parte significativa de las quejas recibidas guarda relación con los problemas de mantenimiento y la limpieza de las instalaciones deportivas. En otros casos, las reclamaciones ciudadanas versan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos, abonos, horarios, que, siendo igual para todos los centros municipales, no puede alterarse desde el distrito, aun cuando pueda instarse a la Dirección General de Deportes a considerar las quejas en su conjunto, valorando la introducción de mejoras.

En lo relativo a las quejas por las restricciones de acceso en determinados horarios, que afectan sobre todo al Centro Deportivo Municipal Chamartín, de gestión indirecta, dichas quejas han sido objeto de tratamiento directo con la empresa encargada de su gestión.

El tercer apartado con mayor número de quejas es "Actividades Culturales en los Distritos", con 27 reclamaciones, lo que supone un 7% en cuanto al peso total. Podemos destacar incidencias relacionadas con la gestión telemática de los talleres de ocio que se realizan en





los Centros Culturales y las incidencias que a consecuencia de la pandemia continúa afectando al funcionamiento de los talleres y las actividades culturales en el Distrito.

Se han incrementado también las quejas por los problemas sufridos con la climatización de algunos centros, como el Centro de Día Juan Pablo II, debido a una importante avería en su caldera de calefacción, y el retraso sufrido en su sustitución debido a las dificultades en los suministros originadas por la pandemia.

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

Con respecto a las reclamaciones presentadas por la nueva instalación de terrazas, debemos advertir que armonizar los intereses existentes en lo referente al uso del espacio público por parte de viandantes, hosteleros, clientes y vecinos es una tarea ardua, que requiere un esfuerzo de entendimiento por parte de todos los ciudadanos afectados.

La Junta Municipal de Chamartín es consciente de la problemática que la flexibilización de criterios para la instalación de terrazas ha ocasionado y ha centrado todos sus esfuerzos en dos líneas de actuación, agilizar la tramitación para que las plazas de estacionamiento de residentes ocupadas fueran compensadas en el más breve plazo de tiempo posible transformando plazas azules en verdes, y por otro lado, en colaboración con la Policía Municipal, incrementar la vigilancia para exigir el cumplimiento de los términos establecidos en cada una de las autorizaciones otorgadas. Han sido muchos los esfuerzos de los técnicos de Vías Públicas del Distrito y de los responsables del Negociado de Autorizaciones para conseguir que todas estas actuaciones se ejecutaran con la mayor celeridad posible.

En relación con el "Uso libre de instalaciones deportivas", este año, debido a las restricciones ocasionadas por la Covid-19 y al límite de aforo que se ha tenido que implantar para cumplir con las recomendaciones sanitarias impuestas, hemos recibido un alto número de reclamaciones relacionadas con la dificultad con la que se han encontrado los ciudadanos a la hora de reservar plaza por vía telefónica, online o presencial, causado en gran medida por la reducción de aforo y por el funcionamiento de la aplicación informática que han tenido que utilizar los usuarios de los centros deportivos, para poder realizar la reserva

Asimismo, se han llevado a cabo obras de reforma y mejora en el Centro Deportivo Pradillo y de mantenimiento en todas las instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, lo que ha permitido mejorar tanto sus instalaciones como el uso de estas. En otros casos, las reclamaciones ciudadanas versan sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales en cuanto a accesos, abonos, 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.



Igualmente, aunque con retraso, se pudo sustituir a finales del año la caldera del Centro de Día Juan Pablo II, instalándose numerosos calefactores portátiles hasta entonces para paliar los problemas de climatización existentes.

Por último, se han establecido nuevos procedimientos administrativos para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados, como puede ser la nueva forma de realizar la inscripción en los talleres que se realizan en los centros culturales, y que se ha procedido a realizar de manera telemática para respetar en todo momento las medidas sanitarias fijadas por el Gobierno en relación con el COVID-19. Este nuevo procedimiento ha sido muy agradecido por parte de los usuarios del centro, ya que de una manera rápida y sin tener que acudir de manera presencial al centro pueden realizar sus gestiones para seguir disfrutando del ocio y cultura que se ofrece desde el distrito.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Las obras ejecutadas en el Centro Deportivo Municipal Pradillo han solucionado gran parte de las quejas planteadas con anterioridad, como por ejemplo las obras de acondicionamiento de las instalaciones de confort, seguridad y de ahorro energético mediante intervenciones en ventilaciones de los cuartos de instalaciones, acondicionamiento de saunas, saneamientos, vertidos de aguas, supresión de barreras arquitectónicas, comunicaciones, cerramientos de pistas deportivas y acceso a zonas deportivas, tratamiento de estructuras y vestuarios de piscina e impermeabilizaciones de cubiertas. Lo que ha mejorado las condiciones de habitabilidad, salubridad, seguridad y operatividad del Centro Deportivo Pradillo.

En los supuestos de reclamaciones ciudadanas sobre la normativa aplicable a los centros deportivos municipales (accesos, abonos, horarios), se ha procedido a instar a la Dirección General de Deportes a estudiar las quejas en su conjunto, con objeto de que considere la introducción de mejoras.

Asimismo, se han mantenido reuniones con la empresa adjudicataria del mantenimiento y limpieza de las Instalaciones Deportivas Básicas, con el objetivo de mejorar la limpieza de estas instalaciones, así como los tiempos de reparación y sustitución de aleros y tableros de baloncesto, consiguiendo una notable mejora.

En 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 a verdes en las inmediaciones de las terrazas. Igualmente se han incrementado las inspecciones de las terrazas en las zonas donde se registran más quejas vecinales con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa existente.

El cambio de la caldera del Centro de Día Juan Pablo II solucionó de forma definitiva los problemas con la climatización que de modo recurrente sufría este Centro.



Por último, de las reclamaciones que solicitan 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.

**Fco. Javier Blázquez Arroyo**  
**COORDINADOR DEL DISTRITO**



Información de Firmantes del Documento



FRANCISCO JAVIER BLÁZQUEZ ARROYO - COORDINADOR DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 14:11:50  
CSV : 1VK3RPRDSU7E2HRC





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

**UNIDAD GESTORA:**

COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ

---

0

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MARIA CRISTINA GONCER ORTEGA - COORDINADORA DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 16/03/2022 16:34:18  
CSV : 12QOHGHCDJVN1HD8



12QOHGHCDJVN1HD8

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

Durante el año 2021 las sugerencias y reclamaciones presentadas han continuado reflejando los efectos de la crisis sanitaria y posteriormente económica derivada del COVID 19. Asimismo, mención especial merecen las relativas a las consecuencias que tuvo sobre los servicios municipales la tormenta Filomena.



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 80 sugerencias, 471 reclamaciones y 5 felicitaciones.

Tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	80
	Reclamación	471
	Felicitación	5
	<b>Total</b>	<b>556</b>

Comparativa 2020-2021 por tipo de expediente:

Unidad	Tipo Expediente	2020	2021	% Evolución 2020/2021
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	Sugerencia	67	80	19,40%
	Reclamación	303	471	55,40%
	Felicitación	2	5	150%
	<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>556</b>	<b>49,46%</b>

Tiempos medios de respuesta (año 2020 era de 28,73 la media):

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Media de Suma de Días Naturales Tramitación
Sugerencia y Reclamac. General	Sugerencia	29,51
	Reclamación	30,94
	Felicitación	21,89
	<b>Total</b>	<b>27,44</b>

Datos Sugerencias y Reclamaciones por dependencias municipales:

Unidad	Dependencia Municipal	Nº Solicitudes
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	VALOR NULO EN ORIGEN	42
	Centro Cultural Galileo	16
	Centro de Servicios Sociales "Marta Esquivias Tallada"	19





	Centro de Mayores Blasco de Garay	4
	Centro de Mayores Santa Engracia	7
	CDM Vallehermoso	18
	Junta municipal de distrito	266
	<b>Total</b>	<b>372</b>
<b>Total</b>		<b>372</b>

Datos Sugerencias y Reclamaciones Distrito Chamberí por Materia y Submateria:

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Materia	Submateria	Total Solicitudes
Sugerencia y Reclamacion General	Sugerencia	Medio Ambiente - Sugerencia y Reclamacion General-	Agua -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
			Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	4
			<b>Total</b>	<b>5</b>
		Movilidad, Transportes y Multas - Sugerencia y Reclamacion General-	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	17
			Tráfico -Movilidad, Transportes y Multas- - Sugerencia y Reclamacion General-	1
			Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
			Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
			Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	20

Información de Firmantes del Documento



12QOHGHCDJVN1HD8



		Total	42
	Cultura - Sugerencia y Reclamacion General-	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura- -Sugerencia y Reclamacion General-	4
		Total	4
	Deportes - Sugerencia y Reclamacion General-	Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Total	2
	Economía y Desarrollo Tecnológico - Sugerencia y Reclamacion General-	Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Total	1
	Vías y Espacios Públicos - Sugerencia y Reclamacion General-	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	9
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	3
		Señalización de calles y lugar de interés - Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Total	13
	Total		67
Reclamación	Medio Ambiente - Sugerencia y Reclamacion General-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Recogida de residuos -Medio Ambiente- - Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente- -Sugerencia y Reclamacion General-	17
		Total	20
	Movilidad, Transportes y Multas - Sugerencia y Reclamacion General-	Aparcamientos cerrados -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	1



12QOHGHCDJVN1HD8

Información de Firmantes del Documento







	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	12
	SER -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	11
	Multas -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas- -Sugerencia y Reclamacion General-	136
	<b>Total</b>	<b>162</b>
Atención Ciudadana - Sugerencia y Reclamacion General-	Registro electrónico -Atención Ciudadana- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
	Otras dependencias municipales -Atención Ciudadana- -Sugerencia y Reclamacion General-	3
	<b>Total</b>	<b>4</b>
Salud - Sugerencia y Reclamacion General-	Prevención y Promoción de la Salud -Salud- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
Servicios Sociales - Sugerencia y Reclamacion General-	Servicios para familia, infancia y adolescencia -Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
	Atención Social Primaria -Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	15
	Ayudas sociales -Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	7



Información de Firmantes del Documento





		Atención a la dependencia -Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Centros de día (asistenciales) -Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Centros municipales de mayores (de ocio) - Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	9
		<b>Total</b>	<b>35</b>
	Urbanismo - Sugerencia y Reclamacion General-	Licencias Urbanísticas -Urbanismo- - Sugerencia y Reclamacion General-	4
		Control de la edificación -Urbanismo- - Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Obras e Infraestructuras -Urbanismo- - Sugerencia y Reclamacion General-	3
		<b>Total</b>	<b>9</b>
	Administración de la Ciudad y Hacienda - Sugerencia y Reclamacion General-	Otros -Administración de la Ciudad y Hacienda- -Sugerencia y Reclamacion General-	3
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	Cultura - Sugerencia y Reclamacion General-	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura- -Sugerencia y Reclamacion General-	11
		Actividades Culturales en medio abierto - Cultura- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Monumentos -Cultura- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		<b>Total</b>	<b>14</b>
	Deportes - Sugerencia y Reclamacion General-	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes- - Sugerencia y Reclamacion General-	2



12QOHGHCDJVN1HD8

Información de Firmantes del Documento





		Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes- -Sugerencia y Reclamacion General-	18
		Total	20
	Economía y Desarrollo Tecnológico - Sugerencia y Reclamacion General-	Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Total	3
	Educación y Juventud - Sugerencia y Reclamacion General-	Colegios Públicos -Educación y Juventud- - Sugerencia y Reclamacion General-	10
		Escuelas Infantiles -Educación y Juventud- - Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Total	12
	Vías y Espacios Públicos - Sugerencia y Reclamacion General-	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	8
		Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	2
		Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	6
		Señalización de calles y lugar de interés - Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamacion General-	4
		Total	20
	Total		303
	Felicitación	Servicios Sociales - Sugerencia y Reclamación General- Centros municipales de mayores (de ocio) - Servicios Sociales- -Sugerencia y Reclamacion General-	1
		Total	1



Información de Firmantes del Documento





	Vías y Espacios Públicos - Sugerencia y Reclamación General-	Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos- -Sugerencia y Reclamación General-	1
		Total	1
	Total		2
Total			372

Estos datos representan un incremento de un 49,46 % con respecto al año anterior. En el año 2020 el incremento ya era del 61,74%, por lo que queda patente la línea ascendente y el aumento notable en la utilización del sistema. Este aumento se debe fundamentalmente a tres motivos, al número de reclamaciones presentadas con motivo de las nuevas instalaciones de terrazas amparadas en la Resolución 51 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración aprobada en el mes de mayo de 2020, hay que tener en cuenta también las reclamaciones derivadas de prestaciones que, con motivo de la pandemia, dejaron de ofrecerse a los ciudadanos y generaron cierta incertidumbre así como derecho a la devolución de ingresos indebidos y por otro lado al número de reclamaciones presentadas por los daños e inconvenientes generados como consecuencia de la tormenta Filomena.

Las nuevas autorizaciones de terrazas con ocupación en banda de estacionamiento han motivado la presentación de un elevado número de reclamaciones que, entre otras cuestiones, mostraban su disconformidad con la medida aprobada por la pérdida de plazas de estacionamiento que ello suponía, así como por las molestias que estas nuevas ocupaciones en vía pública generaban. Tras el anuncio de la aprobación de una nueva normativa que modificaría la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, se advirtió que los escritos presentados solicitaban más información al respecto, así como aclaración con mayor profundidad de determinados conceptos que habían sido difundidos en prensa. El total de reclamaciones presentadas con motivo de la instalación de terrazas en vía pública ascendió a 178 de las cuales 144 se referían a la escasez de plazas de estacionamiento.

Del total de reclamaciones presentadas durante el año 2021, las que representan un número mayor son las relativas a ocupación de la vía pública, alcanzando las 198, seguidas de las relativas a participación ciudadana y a actividades en los centros culturales del Distrito, con un total de 37 y 35 respectivamente.

Los efectos adversos del temporal Filomena se tradujeron en numerosas reclamaciones no solo en el mes de enero sino también en meses posteriores, hasta que se restablecieron todos los servicios y se solventaron todos los inconvenientes generados.

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.

En este año también hay que mencionar especialmente las quejas referidas a los cierres de los parques con motivo de obras de mejora de la accesibilidad que se habían proyectado y



que han durado más de lo deseado. Este hecho ha provocado molestias en los vecinos y por consiguiente un aumento de reclamaciones considerable.

También hay que hacer referencia a las quejas derivadas de la lista de espera existente en el Centro Deportivo Municipal GO FIT, así como las relativas a la escasez de puestos destinados a estudio en el Centro Cultural del Distrito.

El tiempo medio de respuesta ha experimentado una mejora notable con respecto al año 2020, siendo 27 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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Con respecto a las reclamaciones presentadas por la nueva instalación de terrazas, desde la Junta de Distrito hemos trabajado con el Área de Gobierno de Vicealcaldía intentando aportar ideas que contribuyeran a lograr ese difícil equilibrio en lo referente al uso del espacio público por parte de viandantes, hosteleros, clientes, vecinos.... Sabemos que es una tarea ardua, que requiere un esfuerzo de entendimiento por parte de todos los ciudadanos afectados. En este sentido la modificación de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración aprobada en el mes de enero de 2022, esperamos contribuya a mejorar esta situación y reducir las molestias que nos venían trasladando algunos vecinos.

Durante el año 2022 vamos a centrar nuestros esfuerzos en implementar con la mayor celeridad posible, las medidas aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento para paliar las molestias provocadas en relación con las terrazas en banda de estacionamiento. Asimismo, continuamos colaborando intensamente con la Policía Municipal, incrementando la vigilancia para exigir el cumplimiento de los términos establecidos en cada una de las autorizaciones otorgadas.

Por otro lado, la sección de disciplina del Distrito va a continuar con la tramitación de los expedientes sancionadores que procedan en orden a erradicar situaciones indeseables para todos. En aquellos casos en que los incumplimientos eran 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 ejecución sustitutoria de esta orden de retirada.

Continuamos adoptando medidas para conseguir que la atención de los profesionales de los servicios sociales del Distrito sea más eficaz y responda de forma satisfactoria a las demandas de los ciudadanos. Los profesionales de servicios sociales se han enfrentado durante el año 2020 a uno de los mayores retos que hasta la fecha se habían planteado, pero



durante el año 2021 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 paliar los efectos adversos derivados de la tormenta Filomena, fue preciso tramitar una serie de contratos de emergencia que permitieron a los servicios técnicos atender en un plazo casi inmediato las numerosas solicitudes que nos llegaron de colegios y de servicios esenciales (farmacias, centros de salud, residencias...)

Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo por difundir toda la información ya sea de forma presencial o a través de redes, toda vez que consideramos que muchas de las quejas pueden evitarse si el ciudadano cuenta con toda la información sobre el hecho que no ha sido de su agrado.

En el caso de las peatonalizaciones y la apertura y cierre de los parques, como hemos indicado en el apartado precedente, las quejas se centran en la falta de difusión de las medidas afectadas, así como en fallos de puntualidad en los horarios. Para paliar esta situación, desde el Distrito se ha dado difusión en redes a estas medidas con el objetivo de contribuir a darles la mayor publicidad posible. Las peatonalizaciones son medidas a ejecutar por parte del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, desde la Junta estamos en contacto permanente con ellos para coordinar todas las actuaciones y atender las demandas vecinales en la materia. Conscientes de la necesidad de aumentar los puestos destinados a estudio y de la escasez de bibliotecas y recursos similares en el Distrito, en el mes de diciembre de 2021 hemos finalizado las obras de la nueva Sala de Estudios Fernando Vizcaíno Casas que inauguramos en febrero de 2022. Esta nueva dotación ha tenido muy buena acogida y en las primeras semanas estamos alcanzado unas cuotas de ocupación por encima del 90%.

Para contribuir a la mejora de los servicios públicos ofrecidos a todos los madrileños, además, en el segundo semestre de 2021 iniciamos la tramitación del contrato para la gestión del nuevo Centro Deportivo Municipal ubicado en la Mancomunidad del Parque Móvil del Estado. Este Centro 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 2021

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 en dos dotaciones públicas nuevas que ya está en funcionamiento, la Sala de Estudios Vizcaíno Casas y el Centro Municipal de Mayores Antonio Mingote. A estos dos nuevos se sumará en los próximos meses el nuevo Centro Deportivo Municipal con piscina ubicado en la Mancomunidad de San Cristóbal.

Con respecto a los tiempos de respuesta, en el año 2020 conseguimos bajar de un tiempo medio de respuesta de 35,96 días a 28,73 y este año 2021 hemos alcanzado una media de respuesta de 27 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.

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. Por ello continuaremos 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 | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO CIUDAD LINEAL

---



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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	80
	Reclamación	643
	Felicitación	24
	<b>Total</b>	<b>747</b>

**1- Áreas de Actividad:**

DEPORTES

Esta Área supone un 56,15 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2021, 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 la gran nevada que cayó en el centro de España, lo que dejó a las instalaciones deportivas inutilizadas por la gran cantidad de destrozos naturales, esto generó un gran número de reclamaciones. Y otro factor a tener en cuenta en el incremento de las reclamaciones es las obras realizadas en verano en los Centros Deportivos de San Juan Bautista y el de Pueblo Nuevo.

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

Siguen disminuyendo, este año se han recibido un 3,48 % del total de las reclamaciones.

### SERVICIOS SOCIALES

Esta Área siguen incrementándose las reclamaciones respecto al 2020, 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. Los Centros de Mayores se abrieron el 28 de junio de 2021.

### MEDIOAMBIENTE, MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Las reclamaciones en este apartado suponen un 3,61 % del total habiendo una disminución 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.

### ESPACIOS PÚBLICOS

Estas reclamaciones suponen un 11,24% del total, su número ha aumentado.

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 en Sanidad que se han incrementado debido a las medidas higiénicas, lo que ha llevado a más reclamaciones respecto a las inspecciones sanitarias de locales y un pequeño aumento en licencias, debido a las medidas especiales de terrazas.

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

Actuaciones realizadas en el año 2021

01.VARIOS EDIFICIOS MUNICIPALES DISTRITO C. LINEAL. OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES
02. CENTRO CULTURAL Y BIBLIOTECA PRÍNCIPE DE ASTURIAS. OBRAS DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN ENVOLVENTE DEL EDIFICIO
03. CENTRO DE MAYORES PRÍNCIPE DE ASTURIAS OBRAS DE REFORMA DE ASEOS EN PLANTA BAJA
04. EDIFICIO SEDE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO DE CIUDAD LINEAL. OBRAS DE ADAPTACIÓN Y REFORMA ASEOS Y RENOVACIÓN DE ASCENSOR POR FIN DE VIDA UTIL
05. C.E.P.A. CIUDAD LINEAL. OBRAS DE REPARACIÓN DEL SISTEMA DE CALEFACCIÓN E INSTALACIONES GENERALES
06. BIBLIOTECA PABLO NERUDA. OBRAS DE MEJORA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN CLIMATIZACIÓN INTERIOR PINTURA GENERAL DEPENDENCIAS
07. CENTRO SOCIO CULTURAL JUVENIL CIUDAD LINEAL. IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTAS PINTURA GENERAL DE DEPENDENCIAS
08. VARIOS CENTROS EDUCATIVOS C. LINEAL. OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES
09. CEIP NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCIÓN OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.
10. CEIP SAN JUAN BAUTISTA. OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.

11.	CEIP	GSAN	JUAN	BOSCO.
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.				
12.	CEIP	CONDE	DE	ROMANONES
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.				
13.	CEIP	LEOPOLDO		ALAS
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.				
14.	CEIP			MEJICO
OBRAS DE ACONDICIONAMIENTO DE PATIOS Y ESPACIOS LIBRES CON RENOVACIÓN DE PAVIMENTOS E INSTALACIÓN DE SEÑALÉTICA Y ELEMENTOS LÚDICOS.				
15.	CEIP	MIGUEL	BLASCO	VILATELA
OBRAS DE REFORMA DE CUBIERTA, TRATAMIENTO ANTI VECTORES (PALOMAS) E INSTALACIÓN DE AGUA PARA HUERTO				
16.	CDM	CONCEPCIÓN.	OBRAS DE IMPERMEABILIZACIÓN Y BOMBEO DE AGUA EN FOSOS DE ASCENSORES	
17.	CDM	SAN JUAN BAUTISTA.	OBRAS DE RENOVACIÓN DESHUMECTADORA, ACONDICIONAMIENTO DE CUARTO DE CALDERAS E INSTALACIONES EN GENERAL	
18.	VARIAS INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS (IDB) EN EL DISTRITO DE C. LINEAL.			
OBRAS DE ADECUACIÓN A NORMATIVA ELÉCTRICA, SECCIONAMIENTO DE CIRCUITOS ELÉCTRICOS Y ACONDICIONAMIENTO DE VALLADO PERIMETRAL				
19.	CDM.	PUEBLO		NUEVO.
OBRAS DE REFORMA ZONA TAQUILLA Y RAMPA, CLIMATIZACIÓN SALA MUSCULACIÓN Y RENOVACIÓN DE CLIMATIZADORES Y RED DE DISTRIBUCIÓN				
20.	CDM			CONCEPCIÓN.
OBRAS DE REFORMA DE PLAYA PISCINA CUBIERTA, CERRAMIENTOS PISTAS POLIDEPORTIVAS 1 Y 2, SANAMIENTO DE BAÑOS DE PISCINA, SUPRESIÓN DE BARRERAS ARQUITECTONICAS				

21. CDM. ALMUDENA. OBRAS DE RENOVACIÓN DE PCI. SUSTITUCIÓN DE BIEs COLECTORES DE ACS			
22. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y LA VEGETACIÓN DEL PARQUE LUIS RUIZ SITUADO EN LA C/ LUIS RUIZ. OBRAS DE REPOSICIÓN PAVIMENTO Y ALBARDILLA EN MAL ESTADO Y DE MOBILIARIO URBANO, MEJORA DE ACCESIBILIDAD, MEJORA DE LA VEGETACIÓN.			
23. OBRAS DE CONSERVACIÓN Y MEJORA PAISAJÍSTICA DEL PARQUE DE LA PZA. VICENTE ESPINEL - TRUJILLO SITUADO EN LA C/ MADRES DE LA PLAZA DE MAYO. OBRAS DE RENOVACIÓN DE ZONA TERRIZA, MEJORA DE ACCESIBILIDAD, REPOSICIÓN DE MOBILIARIO Y MEJORA DE LA VEGETACIÓN.			
24.	CEIP	SAN	BENITO.
OBRAS DE CONSERVACIÓN Y DE MEJORA DE LA FUNCIONALIDAD			

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Actuaciones planificadas para su realización a partir del 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.
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 grafitis con algún paisaje anti grafitis
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 CALERO PARQUE	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
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





<b>IDE PARQUE SALVADOR DE MADARIAGA (2 PISTAS DEPORTIVAS + FRONTON)</b>	<b>Instalación de iluminación en la IDB y acondicionamiento vallado</b>
<b>IDE CONDESA DE VENADITO</b>	<b>Reparación de bordillos, sujeción de valla pasamanos en zona Skate, sustitución cerramiento de pistas, reparación fuente</b>

**Nuria Taboada Rodríguez**  
**Coordinadora de Distrito de Ciudad Lineal**

# INFORME | 2021

## ANUAL

### SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DE DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO

---

Información de Firmantes del Documento

JOSE LUIS FERNANDEZ MARTINEZ - COORDINADOR DEL DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 06:16:46  
CSV : 11292LRD4RNA4HJQ



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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



El presente informe comprende el conjunto de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2021, sobre todas aquellas actuaciones y prestación de servicios en edificios y espacios dependientes o adscritos a este Distrito o bien que tengan una incidencia directa en el ámbito territorial del mismo.

Desde este punto de partida el estudio y análisis se realizará desde dos ópticas distintas. Por una parte, partiendo de áreas de actividad, bloques de análisis y submaterias. De otro lado, tomando como referencia una localización concreta en centros o dependencias adscritos a este Distrito, las cuestiones que éstos afecten.

En cuanto al análisis de las sugerencias y reclamaciones desde la perspectiva de áreas, bloques y submaterias seguidamente se recoge cada uno de estos aspectos, en el ámbito de las competencias del Distrito

#### AREA DE CULTURA:

Este apartado incluye las siguientes submaterias: Actividades en Centros Culturales, actividades al aire libre, y gestión de solicitudes en Centros Culturales. Se han recibido 58 reclamaciones, de las cuales 52 se refiere a actividades en centros culturales, que la mayoría se corresponden con la planificación y horario de clases en los centros culturales, propuestas de nuevas actividades. En cualquier caso, durante este año se han reducido notablemente las incidencias en esta área. Hay que resaltar las incidencias relacionadas con los horarios de las clases, debido fundamentalmente a la reducción de la duración de las clases derivada de la situación sanitaria que exigió la realización de labores de limpieza entre las clases, así como la reducción del número de alumnos por clase.

#### AREA DE DEPORTES

Instalaciones deportivas, submateria de uso libre de las mismas. En este aspecto se han recibido 311 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 51. En esta línea se han recibido también comunicaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de las instalaciones. Asimismo, es preciso destacar las reclamaciones presentadas con motivo del trato recibido o la información facilitada, que ascienden a 21. En este aspecto es preciso seguir trabajando para modificar esta tendencia y mejorar la imagen de los centros deportivos municipales. También resaltar aquellas derivadas del cierre de instalaciones o servicios, como consecuencia de la situación



sanitaria que obligó a reducir el aforo de los espacios y modificar el régimen de uso de los mismos.

Bloque de actividades deportivas, clases y escuelas deportivas se han recibido 53 reclamaciones, relacionadas con los horarios de las clases, debido a la reducción de la duración por razones sanitarias. Se ha reducido el número de comunicaciones por la cancelación de clases.

Grupo de servicios de promoción deportiva, relacionado con torneos, competiciones y pruebas, promoción deportiva se han recibido 5 comunicaciones quedando reducido ostensiblemente respecto del año anterior.

#### AREA DE SERVICIOS SOCIALES Y COHESION SOCIAL

Atención social Primaria y Ayudas Sociales, en este bloque se han recibido un total de 81 comunicaciones, correspondiendo 57 a la Atención Social Primaria y 24 a Ayudas Sociales. En el primero de los aspectos se debe fundamentalmente a las dificultades existentes en la atención telefónica y telemática que se ha producido como consecuencia de la situación sanitaria y la imposibilidad de atender de forma inmediata todas las demandas. En cualquier caso, se ha modificado el procedimiento de tramitación para que estas reclamaciones sean atendidas con mayor celeridad. Por lo que respecta a las Ayudas Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa.

Bloque de servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección, en este ámbito 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.

#### AREA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTES

Aparcamientos en vía pública, en este ámbito se han recibido 20 comunicaciones 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. Asimismo, se ha recibido expedientes relacionados con la ocupación de la vía pública con otros elementos que han originado los correspondientes expedientes administrativas de control de la legalidad en el caso que no estuviesen autorizados, como sucede con las terrazas de veladores o la legalización de los pasos de vehículos.



## AREA DE URBANISMO

En este ámbito se han recogido 17 de las cuales es preciso resaltar la submateria de licencias urbanísticas respecto de las cuales se han recibido 10 comunicaciones referidas a la tramitación administrativa. Así como otras relacionadas con el control de la edificación, obras e infraestructuras y conservación del Patrimonio Municipal del Suelo. Se ha producido un incremento en el personal adscrito a los servicios técnicos y jurídico del Distrito que redundará en la mejora de la tramitación administrativa.

## AREA DE MEDIO AMBIENTE

En este aspecto se han recibido un total de 37 expedientes, de entre los cuales se refieren la mayor parte de ellos al arbolado de alineación y a las zonas verdes adscritas al distrito relacionadas con la propuesta de mejora o reforma de equipamientos o la limpieza y conservación de las mismas. Asimismo, se han recibido alguna relacionada con las molestias por ruidos. En estos casos, se valoran las propuestas de creación de nuevos equipamientos. Por el contrario, cuando se refieren a labores de conservación y mantenimiento se han remitido a los servicios municipales competentes

## AREA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Se han recibido 28 escritos, referidos a distintas cuestiones. Resaltar 16 comunicaciones recibidas relacionadas con la instalación de toldos y zonas sombreadas en las nuevas escuelas infantiles. Esta situación fue resuelta y se instalaron dichos elementos. El resto se refiere a labores de limpieza y conservación de los centros educativos, que se han ido resolviendo mediante la comunicación a las empresas encargadas de estos servicios.

## AREA DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS.

En este ámbito se han recibido 33 escritos que se relacionan con reforma y reparación de aceras, calzadas y espacios públicos y señalización de calles. Reservas de estacionamiento para motocicletas y bicicletas. Asimismo, relacionados con el mobiliario urbano de estos espacios, en lo referente a la sustitución o mejora del existente.

### Información de Firmantes del Documento



## ANÁLISIS POR CENTROS O DEPENDENCIAS

### CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

#### CDM Vicente del Bosque

En este año se han recibido 81 reclamaciones la mayoría están relacionadas con el trato recibido, la necesidad de obras de reforma y mejora en el mantenimiento. Asimismo relacionadas con el funcionamiento de las piscinas de verano derivadas de la temperatura del agua, por las fugas existentes. Igualmente se recibieron comunicaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de las instalaciones, habiendo intensificado las labores de los trabajadores y se ha realizado obras de reforma en distintas unidades deportivas. En cualquier caso, el número de reclamaciones recibidas ha descendido notablemente desde el año pasado en más del cincuenta por ciento.

#### CDM La Masó

Tan solo se han recibido 81 escritos de esta instalación que se refieren fundamentalmente a clases y actividades dirigidas, motivadas por los criterios para el desarrollo de las mismas relacionados con el aforo y el acceso libre, como consecuencia de las directrices señaladas por la Dirección General de Deportes derivadas de la situación sanitaria.

#### CDM Santa Ana

En este Centro se han recibido 39 reclamaciones derivadas del cierre de la instalación por la realización de obras para la reforma y reparación de distintas zonas y del sistema de depuración de aguas. Estas comunicaciones aparecen en el resumen por dependencias localizadas en la IDB Santa Ana

#### CDM María Jesus Rosa

En esta dependencia se han recibido 16 reclamaciones con motivo del uso de las duchas y otras instalaciones que en su momento no se permitía su utilización por la normativa sanitaria. Estas cuestiones se ha subsanada por la mejoría de la situación sanitaria

#### Información de Firmantes del Documento



### IDB Las Tablas

Se han recibido 41 comunicaciones dirigidas a la mejora de la pista de hockey sobre patines solicitando la cubrición de la misma para permitir que sea usada durante todo el año. En este apartado se puede indicar que se ha recibido un proyecto en presupuestos participativos que se ha valorado viable para que sea incluida la cubrición en futuros proyectos de inversión.

### CSS BADALONA Y SAN VICENTE DE PAUL

Hemos recibido un total de 65 reclamaciones presentadas por los usuarios de ambos centros de servicio sociales, básicamente referidas a la dificultad de atención telefónica y el sistema de cita previa para la atención. Así como la demora en la tramitación de los expedientes de dependencia. En estos aspectos se han tomado decisiones sobre la reorganización y refuerzo de los recursos humanos disponibles. Asimismo, se ha hecho un esfuerzo por divulgar los distintos canales de comunicación que se ofrecen a los usuarios, vía telefónica o telemática.

### CENTROS CULTURALES

Se presentan los datos referentes a los siete centros culturales, puesto que se han recibido 36 escritos relacionados con el desarrollo de las actividades y talleres, con distintas incidencias que han sido resueltas en la medida de lo posible. También es preciso resaltar aquellas comunicaciones referidas al uso de las salas de estudio, que se vieron afectadas desde su apertura por los criterios de limpieza y aforos impuestos para su utilización.

### ESCUELAS INFANTILES

Se han recibido reclamaciones por la instalación de toldos en los espacios libres de las Escuelas Infantiles que finalmente fueron colocados y se dio por resuelta la situación que motivó su presentación

  
11292LRD4RNA4HJQ

#### Información de Firmantes del Documento





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

Durante el año 2021, con la finalidad de dar continuidad a las medidas adoptadas en años anteriores se ha modificado el proceso para la recepción, seguimiento y respuesta de las reclamaciones recibidas. Todo ello encaminado a dar una respuesta ágil, eficaz y personalizada a cada uno de los ciudadanos que han utilizado este canal. Sin perjuicio de que en ciertos casos las decisiones se ven condicionadas por la aplicación de la normativa reguladora la materia y es necesario hacer una labor didáctica y dar explicaciones de los motivos a los ciudadanos, para que reciban una respuesta razonada y convenientemente justificada.

Afortunadamente la situación sanitaria mejoró durante el año 2021, pero ha seguido condicionando la actividad y la prestación de los servicios prestados desde el Distrito, ello ha supuesto un esfuerzo importante de adaptación a las situaciones cambiantes y las condiciones y requisitos establecidos por la autoridad sanitaria, que en muchas ocasiones ha afectado a la prestación de los servicios como sucedió en los centros culturales, centros de mayores y centros deportivos municipales.

Las actividades y talleres en los centros culturales se ha continuado desarrollando con el estricto cumplimiento de los protocolos de seguridad dictados por la autoridad sanitaria, reduciendo el número de alumnos, incrementando las medidas de limpieza y mantenimiento en los mismos para conseguir que los vecinos pudieran seguir disfrutando de estas actividades y talleres, puesto que con ello estamos convencidos que se contribuye a mejorar las condiciones de la vida diaria aportando un plus de calidad a la misma.

Al igual en los Centros Deportivos Municipales se retomó la actividad cumpliendo las directrices y requisitos dictados por la autoridad sanitaria. De este modo, hemos conseguido que los ciudadanos puedan disfrutar de la actividad deportiva en las mejores condiciones posibles. En este ámbito se ha hecho un esfuerzo especial, puesto que el deporte en la actualidad constituye uno de los principales caminos para mantener un adecuado estado de salud física y mental, tan necesario en estos tiempos difíciles.

En el ámbito educativo, dentro de nuestras competencias se ha conseguido mejorar ostensiblemente los servicios prestados desde el Distrito, buena muestra de ello es que no se ha recibido una sola reclamación de centros educativos. Tal como se hizo en el curso anterior se han mantenido las medidas especiales respecto de la



ampliación del servicio de limpieza en los colegios públicos del Distrito para cumplir con el protocolo sanitario fijado por la autoridad educativa.

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 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.

Además, se han realizado obras de mejora en centros culturales, de mayores e centros deportivos, que tendrán continuidad durante el año 2022 mediante la realización de obras de inversión en colegios en sus patios, edificios e instalaciones. Asimismo, se ha planificado a lo largo del año 2022, 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.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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 2020 que ya bajaron alrededor de un 25% respecto del año anterior. Esto consolida un descenso y una mejora en la percepción que tienen los ciudadanos de la prestación de los servicios públicos, a pesar de que en el año 2021 se mantuvieron ciertas condiciones sanitarias que afectaron a la actividad del 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 organización para la tramitación y respuesta de las cuestiones planteadas con los ciudadanos se ha adoptado adoptar medidas para paliar las situaciones que generan las reclamaciones, mediante la mejora de los procesos de atención a los vecinos, utilizando canales de atención telemática e intentando flexibilizar dichos procesos favoreciendo una intercomunicación directa y rápida que huya de una burocratización y formalismo excesivamente rígido de la actividad administrativa.

**Firmado electrónicamente por el Coordinador de Distrito**



## Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 13:15:04  
CSV : 1M92T6IM34T50TK0



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## Información de Firmantes del Documento



**1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.**

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

En el análisis de las SYR en relación con las submaterias, el mayor número de los escritos recibidos durante el año 2021, han sido relativos a la **submateria Uso libre de instalaciones deportivas** sumando un total de 285 reclamaciones (45,24%).

En este sentido, las quejas recibidas se refirieron a las siguientes cuestiones:

La mayor parte de las SYR vienen motivadas por la solicitud de reapertura de la IDB Parque Santa Adela tras su cierre por el temporal Filomena. En menor número solicitan la remodelación de la IDB Machupichu debida a los efectos producidos por el temporal Filomena.

Se han recibido numerosas reclamaciones en relación con las incidencias con el alumbrado de las instalaciones deportivas básicas:

- Falta de iluminación en la IDB Parque de Manoteras - Vélez Rubio.
- Ausencia de focos en las pistas de fútbol y baloncesto del barrio de Valdebebas.
- Falta de iluminación en IDB Glorieta Avenida San Luis.
- Desajuste de los focos de la IDB Burgo de Osma, así como del programador horario de la misma.

Se han recibido en menor medida reclamaciones relacionadas con la falta de mantenimiento de las instalaciones de las instalaciones deportivas básicas:

- Queja en relación con la falta de mantenimiento y la necesidad siega de la zona verde de las Instalaciones Deportivas situadas frente al nº 46 de la calle Bacares.
- Estado de descuido general de las canchas deportivas en la zona Manoteras/Apóstol Santiago.
- Mal estado en el que se encuentran las porterías de la IDB Barrio de las Cárcavas–Aurora Redondo.
- Queja en relación con el mantenimiento de las antiguas instalaciones de la IDB Virgen del Cortijo.

Respecto a los ruidos que se producen en las instalaciones deportivas básicas se han recibido las siguientes reclamaciones:

- Queja motivada por los ruidos en la IDB Barrio El Querol, en el campo de fútbol gestionado por el Club Deportivo Spartac de Manoteras.
- Solicitud de disposición de alguna medida que atenúe el ruido de los impactos de los balones en la valla del cerramiento de la IDB Burgo de Osma.
- Desacuerdo con la utilización que se hace de la IDB Los Llanos fuera del horario establecido.

## Información de Firmantes del Documento



En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a la **submateria Atención Social Primaria -Servicios Sociales-** se han recibido 46 SYR que representan el 7,30 % del total de SYR recibidos en la JMD Hortaleza. Casi la totalidad de las reclamaciones tratan sobre a la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email y que los trabajadores sociales no han contactado a la hora que tenían la cita programada.

En la **submateria Actividades en Centros Culturales de los Distritos**, con 29 SYR recibidas (4,60%), reclaman mal funcionamiento del aire acondicionado en los Centros Culturales del Distrito.

En la **submateria aparcamientos en la vía pública** se han recibido 29 sugerencias (4,60%):

- Reserva y señalización de aparcamiento para motocicletas en distintas ubicaciones del Distrito.
- Solicitudes de plaza de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida y reclamación de información sobre el estado de la solicitud de autorización de una zona de reserva especial de aparcamiento para personas con movilidad reducida en diferentes ubicaciones del Distrito.
- Eliminar la plaza de movilidad reducida existente en distintas ubicaciones del Distrito.
- Instalación y eliminación de reserva de carga y descarga en distintas ubicaciones del Distrito.

En la submateria **ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-** se han recibido 24 SYR (3,81%):

- Solicitando aparcamiento exclusivo para bicicletas en diferentes ubicaciones del Distrito como el acceso principal del Colegio Nuria Espert, en frente del colegio público Ramón Pérez de Ayala, ubicado en la calle Motilla del Palancar nº 19 o en la calle Villa de Churriana.
- 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.

Cabe destacar las SYR de la **submateria Escuelas infantiles** que suponen un 1,27% del total (8 SYR) y vienen motivadas por:

- El desacuerdo con respecto a lo no apertura de la Escuela Infantil Gran Vía los días posteriores a la gran nevada que se produjo en Madrid.
- La calefacción no funcionaba en la Escuela Infantil la Gran Vía de Hortaleza ni en la Escuela Infantil Ana de Austria tras las vacaciones de Navidad de los niños.

En la **submateria Áreas recreativas -Vías y Espacios Públicos-** se han presentado 6 SYR, siendo la mitad de ellas sugerencias sobre la instalación de un área canina.

A continuación, se relacionan los principales motivos de las quejas, sugerencias y felicitaciones las SyR recibidas sobre los centros del Distrito de Hortaleza:



**1. Centros deportivos municipales.**

En el **Centro Deportivo Municipal Hortaleza** se han recibido 165 quejas que representan el 26,2% del total de SYR presentadas en la JMD Hortaleza por los siguientes motivos:

- Previsible cierre de unidades deportivas del CDM Hortaleza (pistas de tenis).
- Sugerencia de ampliación del número de grupos, de plazas y/o de monitores deportivos que imparten la actividad Marcha Nórdica.
- Reclamación por la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los Centros Deportivos Municipales
- Reclamaciones por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano son distintas en los distritos de Madrid.
- Reclamación porque la profesora de Pilates y Estiramientos no utiliza mascarilla durante el desarrollo de las clases y reclamación para que se reanuden lo antes posible sus clases mientras se gestiona su sustitución.
- Queja por la suspensión de clases por la Incapacidad Transitoria (baja laboral) de una monitora deportiva del CDM Hortaleza.

En el **Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés** se han presentado un total de 130 SYR que representan el 20,6% del total de las SYR recibidas en la JMD Hortaleza y se refirieron a las siguientes cuestiones:

- Prohibición de meter elementos en la piscina como manguitos.
- Prohibición de acceso de público a las gradas del centro deportivo.
- Solicitud de reinicio de las clases de yudo.
- Solicitud de reapertura de las pistas de pádel del centro deportivo.
- Reclamación por el desacuerdo con la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los Centros Deportivos Municipales.
- Reclamaciones por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano son distintas en los distritos de Madrid.
- Reclamaciones relacionadas a las actuaciones de limpieza que se han desarrollado por parte del Ayuntamiento con ocasión de la tormenta de nieve que ha sufrido nuestra ciudad.

En referencia a los centros deportivos municipales, el **CDM Los Prunos** es el que ha recibido con diferencia menos reclamaciones, 6 reclamaciones que representan el 1 % del total de los escritos recibidos en la JMD Hortaleza. Entre las reclamaciones presentadas cabe destacar aquella en la que muestra su desacuerdo con la modificación realizada en cuanto a las reservas para determinados servicios en el Centro AQA Los Prunos y una en la que comenta su descontento por el cierre del CDM Los Prunos en horario de mediodía.

## Información de Firmantes del Documento





## 2. Centros de Servicios Sociales.

En lo que respecta a las reclamaciones concernientes a los Centros de Servicios Sociales, la mayoría se han concentrado en el Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal ya que se han recibido 38 SYR que representan el 6 % del total de SYR recibidos en la JMD Hortaleza. En el Centro de Servicios Sociales El Querol se han recibido 6 SYR que representa el 0,95% del total.

Casi la totalidad de las reclamaciones dirigidas al Centro de Servicios Sociales El Querol y al Centro de Servicios Sociales Concepción Arenal tratan sobre a la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email y que los trabajadores sociales no han contactado a la hora que tenían la cita programada.

## 3. Centros culturales.

En el Centro Cultural Carril del Conde han recibido 8 SYR que representan el 1,23% del total de las SYR recibidas. De las 8 SYR, 4 son felicitaciones, mostrando reconocimiento a la atención recibida por parte del personal del Centro Cultural Carril del Conde.

Las reclamaciones presentadas se quejan del mal funcionamiento del aire acondicionado y de no haber podido recoger abonaré para poder apuntarse a la actividad de gimnasia de mantenimiento en el Centro Cultural Carril del Conde.

En el Centro Cultural Sanchinarro se han presentado 6 SYR que representan el 0,95% del total recibidas en la JMD Hortaleza por los siguientes motivos:

- Desacuerdo con la ventilación y la temperatura en la Sala de Estudio del Centro Cultural Sanchinarro y el aforo en dicha sala.
- Queja en relación con el Servicio de Limpieza del Centro Cultural de Sanchinarro solicitando que retiren las balizas de señalización de suelo mojado una vez que éste se encuentre seco.

El Centro Cultural de Hortaleza ha recibido 4 SYR que representan el 0,63% del total. En 2 SYR reclaman que no funciona el aire acondicionado de la sala de estudios del Centro Cultural Hortaleza y en una SYR se presenta una queja sobre las sustituciones en la clase de Historia del Arte del Centro Cultural Hortaleza, impartida los miércoles en horario de 19:00 a 21:00 horas.

En el Centro Cultural Federico Chueca se han recibido 2 reclamaciones (0,32% del total de las SYR recibidas). La primera solicita corregir un error advertido en la página web de la dirección del Centro Cultural Federico Chueca y la segunda reclama falta de personal en el Centro Cultural Federico Chueca y la falta de material en las clases de "Corte y Confección".

En el año 2021 se han presentado 2 reclamaciones sobre la sala de estudio "Motilla del Palancar" referentes a dar preferencia a las personas que no hayan hecho uso de la sala de estudio según los turnos de asistencia a la sala por la mañana y por la tarde.



#### 4. Centros de Mayores.

El centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen y el Centro de Mayores Nuestra Señora de la Merced han recibido cada uno una única SYR, lo que supone un 0,18% respectivamente del total de las SYR recibidas en la JMD Hortaleza mientras que el Centro de Mayores Huerta de la Salud ha recibido 2 SYR lo que representa el 0,32% del total.

Las SYR han venido motivadas por:

- Retirada de las casetas del Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen.
- Reclamación por falta de servicio del ascensor en el Centro de Mayores de Nuestra Señora de la Merced.
- Solicitud de limpieza de pintadas en la fachada del Centro de Mayores Huerta de la Salud.
- Sugerencia sobre la realización en el exterior de las actividades de gimnasia, baile en línea del Centro de Mayores Huerta de la Salud.

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

La gran mayoría de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Distrito tratan sobre fallos o deterioros puntuales en equipamientos del Distrito (fundamentalmente incidencias con el alumbrado y falta de mantenimiento de las instalaciones deportivas). Dichos problemas son derivados a las empresas de mantenimiento al objeto de ser subsanados a la mayor brevedad posible o bien son incluidos en proyectos de obras a ejecutar con cargo a los presupuestos asignados. Por tanto, no son incluidos en planes o programas determinados en los que se pueda valorar su grado de ejecución o su eficacia.

En relación con las SYR motivadas por la solicitud de reapertura de la IDB Parque Santa Adela tras su cierre por el temporal Filomena, en la citada instalación deportiva se está realizando una evaluación sobre el estado estructural de la instalación. Una vez se obtengan las conclusiones y se adopten las medidas oportunas en caso de ser necesarias, se procederá a su reapertura.

A continuación, se describen las actuaciones realizadas al objeto de subsanar las deficiencias del servicio municipal afectado o, en el caso de las sugerencias, para mejorar la prestación:

#### 1. Centros deportivos municipales.

##### Centro Deportivo Municipal Hortaleza

- Previsible cierre de unidades deportivas del CDM Hortaleza (pistas de tenis): Ante una información variable por parte del AG de Obras y Equipamientos en cuanto a la fecha de inicio de actuaciones pendientes, se ofrece a la ciudadanía la información oportuna



a la mayor brevedad y rigor posibles, estando a día de hoy en funcionamiento las unidades deportivas descritas.

- Sugerencia de ampliación del número de grupos, de plazas y/o de monitores deportivos que imparten la actividad Marcha Nórdica: Dado que el programa descrito depende directamente de la Dirección General de Deportes, se traslada el éxito del mismo, con la intención de poder ampliar la oferta cuando sea posible, lo cual sucederá, como pronto, a partir de la próxima temporada 22/23.
- Reclamación por la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los Centros Deportivos Municipales: Se informa a la Dirección General de Deportes y en concreto a los Departamentos Económico y Nuevas Tecnologías, para que sean concededores de la recepción de los usuarios de las medidas adoptadas. Recientemente se han implementado tanto la APP MADRID MÓVIL como la web para reservas, de modo que la gestión de reservas de espacios deportivos, además de realizarse presencialmente en las taquillas de los CDM, cuenta con una posibilidad más actual, necesitando este procedimiento combinado de un tiempo de adaptación del público.
- Reclamaciones por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano son distintas en los distritos de Madrid: Dado que cada CDM dispone de unidades deportivas y dotación de personal diversos, en el Distrito de Hortaleza, se analiza cada año tanto la ocupación de las plazas ofrecidas, como el grado de satisfacción de las actividades realizadas, para actualizar los servicios convenientemente.
- Reclamación porque la profesora de Pilates y Estiramientos no utiliza mascarilla durante el desarrollo de las clases y reclamación para que se reanuden lo antes posible sus clases mientras se gestiona su sustitución: Las clases descritas se reanudaron en un periodo menor a un mes, desde que se produjo la incidencia, una vez sustituida la preparadora física que se menciona en la SYR, de modo que actualmente se prestan con total normalidad.
- Queja por la suspensión de clases por la Incapacidad Transitoria (baja laboral) de una monitora deportiva del CDM Hortaleza: La cobertura de las bajas laborales de cualquier miembro de la plantilla de los CDM, se tramitan desde el mismo día de su comunicación, dependiendo del Departamento de Recursos Humanos dicha gestión, una vez trasladada desde el Distrito.

#### Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés

- Prohibición de meter elementos en la piscina como manguitos: En aras de mantener los espacios deportivos libres de infecciones, y más en tiempos condicionados por la COVID, se valora el uso de elementos de flotación a las necesidades de cada usuario,

#### Información de Firmantes del Documento



en función también de criterios de seguridad. Más allá de circunstancias puntuales en las que algún usuario reclama determinados usos no permitidos por la normativa interna, estas situaciones se solventan habitualmente mediante una comunicación cordial de los aspectos a respetar en cada utilización de las unidades deportivas disponibles.

- Prohibición de acceso de público a las gradas del centro deportivo: Dado que las medidas y protocolos antiCOVID han ido evolucionando a lo largo de la temporada, estas se han ido implementando escrupulosamente en cada momento del año, en función de los criterios de las autoridades sanitarias competentes.
- Solicitud de reinicio de las clases de judo. En espera de la rehabilitación del edificio donde se desarrollaba esta actividad, por parte del Área de Obras y Equipamientos, las clases se mantienen suspendidas por el momento, esperando poder reiniciarlas una vez acometidas las actuaciones pendientes.
- Solicitud de reapertura de las pistas de pádel del centro deportivo: Debido a los desperfectos ocasionados por el temporal Filomena, en cada Distrito se han ido subsanando los mismos de manera escalonada, de modo que, en este, esperamos poder contar con las pistas de pádel antes del verano.
- Reclamación por el desacuerdo con la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los Centros Deportivos Municipales: Se informa a la Dirección General de Deportes y en concreto a los Departamentos Económico y Nuevas Tecnologías, para que sean concededores de la recepción de los usuarios de las medidas adoptadas. Recientemente se han implementado tanto la APP MADRID MÓVIL como la web para reservas, de modo que la gestión de reservas de espacios deportivos, además de realizarse presencialmente en las taquillas de los CDM, cuenta con una posibilidad más actual.
- Reclamaciones por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano son distintas en los distritos de Madrid: Dado que cada CDM dispone de unidades deportivas y dotación de personal diversos, en el Distrito de Hortaleza, se analiza cada año tanto la ocupación de las plazas ofrecidas, como el grado de satisfacción de las actividades realizadas, para actualizar los servicios convenientemente.
- Reclamaciones relacionadas a las actuaciones de limpieza que se han desarrollado por parte del Ayuntamiento con ocasión de la tormenta de nieve que ha sufrido nuestra ciudad: No es competencia del Departamento de Deportes del Distrito.

#### Centro Deportivo Municipal Los Prunos

- Desacuerdo con la modificación realizada en cuanto a las reservas para determinados servicios: El servicio se vio afectado por un incendio el pasado verano (2021), de modo que la zona de SPA e hidroterapia están en proceso de reconstrucción. Una vez que se

#### Información de Firmantes del Documento



subsanan estas incidencias, durante este primer trimestre de 2022, según la entidad gestora (BPXport), se espera que las reservas puedan volver a la normalidad.

- Descontento por el cierre del CDM Los Prunos en horario de mediodía: Si bien se ofrece un servicio de lunes a viernes de manera ininterrumpida desde las 7 de la mañana hasta las 22 horas, durante los fines de semana se va variando la oferta en función de la demanda real, de modo que se respeta el número de horas globales a la semana que figuran en los pliegos del contrato que vincula a la entidad gestora, con el Ayuntamiento de Madrid.

## 2. Centros de servicios sociales.

En relación sobre la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email con los Centros de Servicios Sociales, hay que señalar que han coincidido la migración a TEAMS, que ha suprimido los teléfonos que tuvimos como soporte de centralitas, con el traslado provisional por obras de los centros en un espacio provisional durante 5 meses. En febrero se han realizado las gestiones para habilitar cola de llamadas y buzón de voz en los centros. En cuanto al correo electrónico, existe un déficit de personal auxiliar para gestionar el volumen de registros de entrada, por lo que la respuesta conlleva una cierta demora.

Durante el año 2021 se ha elevado al Departamento de Coordinación y Gestión de la ASP del Área de Familias la incidencia de las SYR que reclaman que no han contactado a la hora que tenían la cita programada, puesto que la incidencia tenía su origen en la cita desde el 010. No se actualizaban los números de teléfono de contacto en Cívica y las trabajadoras sociales no disponían de números alternativos de la persona. Se ha procedido a permitir accesos a la aplicación de citas del 010 al personal de los Centros de Servicios Sociales para consultar los números de contacto. Esta medida es solución transitoria mientras se interconectan las aplicaciones para que la modificación de contactos en el sistema de citas quede registrada en la aplicación Cívica.

## 3. Centros culturales.

### Centro Cultural Carril del Conde

En relación con las reclamaciones sobre el mal funcionamiento del aire acondicionado, el que sea un elevado número de personas las que asisten a las Salas de Estudio del Distrito supone también posibles discrepancias sobre qué temperatura es la ideal o cómoda para la estancia en dichos espacios.

Las salas mantienen una temperatura homogénea acorde con la normativa establecida al respecto. No obstante, cuando el problema ha surgido por avería del sistema, ésta se ha subsanado con normalidad.

Ante las reclamaciones presentadas por no poder recoger el abonaré para poder apuntarse a una actividad dirigida, se ofrecieron alternativas al usuario para matricularse y para el pago correspondiente.



**Centro Cultural Sanchinarro**

En cuanto a las reclamaciones solicitando que retiren las balizas de señalización de suelo mojado cuando se encuentre este seco hay que señalar que las balizas de limpieza son un medio de aviso para evitar accidentes de usuarios y personal del Centro. Se retiran cuando cesan los riesgos, aunque esto no es la única tarea que ha de realizar el personal de limpieza.

**Centro Cultural Hortaleza**

En relación con las quejas por falta de funcionamiento del aire acondicionado, el que sea un elevado número de personas las que asisten a las Salas de Estudio del Distrito supone también posibles discrepancias sobre qué temperatura es la ideal o cómoda para la estancia en dichos espacios.

Las salas mantienen una temperatura homogénea acorde con la normativa establecida al respecto. No obstante, cuando el problema ha surgido por avería del sistema, ésta se ha subsanado con normalidad.

La reclamación sobre las sustituciones del profesor de la clase de Historia del arte, se trata de algo inevitable pues también el profesorado tiene derecho a asistir a consulta médica o atender situaciones de otro tipo. El compromiso derivado del contrato de servicios es que se preste la clase/taller a los usuarios, cosa que se lleva a efecto.

**Centro Cultural Federico Chueca**

Se ha procedido a revisar el contenido en la información publicada sobre el Centro Cultural en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

En cuanto a la queja por falta de personal en el centro hay que indicar que el Centro Cultural siempre está atendido, y el personal, tanto funcionario como no, cumple su horario de trabajo con normalidad.

En cuanto a la queja por el material, se ha instado a la empresa adjudicataria delo servicio la revisión del material para "Corte y Confección". Se da la circunstancia de que únicamente se ha producido una queja en este sentido, lo que ya de por sí es significativo al existir varios grupos de talleres dedicados a esta materia. Se producen casos en los que los usuarios solicitan materiales que deben aportar ellos mismos.

**Sala de Estudios "Motilla del Palancar"**

Las reclamaciones presentadas por dar preferencia a las personas que no hayan hecho uso de la sala de estudio según los turnos de asistencia a la sala por la mañana y por la tarde se informa de que las restricciones por COVID-19 han traído consigo la necesidad de establecer turnos de utilización de las Salas (mañana y tarde), siendo imprescindible tal decisión también para limpiar el espacio.

**4. Centros de mayores.**

En relación con la solicitud de limpieza de pintadas en la fachada del Centro de Mayores Huerta de la Salud, Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, que es el encargado



del mantenimiento de edificios, indicó que la limpieza de pintadas en las fachadas exteriores no entra dentro del contrato de limpieza y mantenimiento vigente, por lo que se procedió a dar aviso a través del 010, que es el procedimiento correcto en el caso que nos ocupa, para que los servicios competentes se personen en el Centro de Mayores y procedan a la limpieza del mismo.

El Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, encargado de mantener en perfecto mantenimiento las instalaciones municipales de Hortaleza, confirmó que, tras solventar las incidencias producidas en el ascensor del Centro de Mayores de Nuestra Señora de la Merced, este ya se encuentra en funcionamiento.

La solicitud de retirada de las casetas se transmitió a los responsables del Departamento de Medio Ambiente y Escena Urbana informándonos de que se han demolido las casetas que no estaban en uso, y se ha observado que es preciso rejuntar la fábrica de ladrillo cara vista en alguna de las casetas. Este trabajo se realizará lo antes posible.

### Sin dependencia

En relación a las reclamaciones por el 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, las SYR de la materia referenciada recibidas en el Departamento Jurídico, se revisaron en el sentido que se solicitada, dándose prioridad en la tramitación, sin perjudicar al resto de solicitudes de la misma materia, después de comprobar que efectivamente se había producido un supuesto retraso en ella debido a la escasez de medios personales que sufrimos en el servicio. Las medidas que se ha tomado en cuanto a solucionar la problemática han sido, con preferencia, la incorporación de medios personales y la efectiva prioridad de tramitar los expedientes de más edad, en iguales condiciones que los de menos.

Las sugerencias para la eliminación de la plaza de movilidad reducida en distintas ubicaciones del Distrito se contestaron con la mayor celeridad posible y según informe de los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito teniendo en cuenta que, la eliminación de la plaza no está directamente relacionada a que la/s persona/s que la solicitaran ya no las necesiten por la causa que sea, sino que siga siendo necesaria en la zona según informe.

En relación con las solicitudes de plaza de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida y reclamación de información sobre el estado de la solicitud de autorización de una zona de reserva especial de aparcamiento para personas con movilidad reducida en diferentes ubicaciones del Distrito, cabe indicar que las SYR de esta materia, tratándose de un tema delicado, en cuanto a la naturaleza que las produce, se resuelven con la prioridad que se tratan las solicitudes. La posible demora que se haya podido producir, debido de nuevo a la falta de personal, se ha salvado con la mayor celeridad posible. De nuevo la solución más inmediata ha sido la incorporación de efectivos personales al Negociado de Autorizaciones.

## 5. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

En materia de conservación y mantenimiento de las **instalaciones deportivas** se indica lo siguiente:

### Información de Firmantes del Documento



El grado de ejecución de la medida o plan de actuación está iniciado y es continuo (en función de los recursos humanos disponibles).

Las acciones y medidas adoptadas están relacionadas con la gestión del contrato denominado "Mantenimiento integral de los edificios y equipamientos y sus zonas verdes, adscritos al Distrito de Hortaleza (Lote 2: Centros Deportivos Municipales e instalaciones deportivas) y con la entrada en vigor en diciembre de 2020 del contrato titulado "Limpieza de los equipamientos adscritos al Distrito de Hortaleza. Servicio de limpieza de instalaciones deportivas básicas".

El incremento de las inspecciones municipales y la propuesta de mejora de los informes mensuales a realizar por la empresa de conservación y mantenimiento hacen que el control de las prestaciones a desempeñar por el mismo aumente, debiendo por tanto reducirse los avisos por parte de la ciudadanía relacionados con los deterioros en las instalaciones deportivas.

Teniendo en cuenta los escasos recursos humanos permanentes con los que cuenta el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, el cual no dispone en su Relación de Puestos de Trabajos de Auxiliares de Vías Públicas que puedan realizar labores de inspección de manera constante y continua, se utiliza tanto al personal temporal que se va incorporando al Servicio como la información cruzada suministrada por el personal de los contratos vigentes en función de sus prestaciones.

Las medidas adoptadas afectan a todas aquellas personas que utilizan las instalaciones deportivas y a aquellas que residen en las proximidades de estas viendo reducidas las molestias ocasionadas.

## 1. Centros Deportivos Municipales

Teniendo en cuenta el volumen de usuarios que participan en el servicio deportivo del Distrito de Hortaleza, resulta prácticamente inevitable que, cada cierto tiempo, estos planteen una serie de sugerencias o reclamaciones, en función de sus expectativas o necesidades, siendo estas escuchadas y atendidas en la medida de las posibilidades reales.

Cada una de las medidas adoptadas, presenta un grado de ejecución notable, ya que, de inicio, las SyR son contestadas a la mayor brevedad posible, situándose este en un tiempo medio de 15 días (en relación con el servicio deportivo).

No obstante, en cuestiones que exceden del ámbito competencial del Distrito, desde la JMD de Hortaleza insistimos frecuentemente para lograr la implementación de las medidas oportunas por parte del Área de Gobierno correspondiente.

Por nuestra parte, si bien se han iniciado algunas actuaciones en cuanto a obras en instalaciones deportivas, estamos pendientes de su finalización en algunos casos, como es el de las pistas de pádel del CDM Luis Aragonés.

En cuanto a la tipología de las acciones que se han llevado a cabo, tratamos de mantener continuamente informada a la ciudadanía del distrito sobre las actividades y usos de las instalaciones habituales, así como de eventos puntuales, mediante los canales habilitados (APP, Web, SMS, correos y presencialmente en cada CDM).





Asimismo, el Reglamento o normativa de uso de los espacios deportivos está publicado en cada centro, si bien se traslada por la vía que nos sea requerida, a petición de los usuarios.

Entendiendo que mostrarnos cercanos a la ciudadanía es la mejor herramienta para obtener un elevado grado de satisfacción de la vecindad de Hortaleza con el servicio deportivo, ofrecemos diferentes vías de comunicación para atender a las necesidades que vayan surgiendo.

El servicio deportivo municipal del Distrito de Hortaleza se compone de un total de más de 180 personas de diversas categorías profesionales, que realizan sus funciones en colaboración con el resto del personal de la JMD y de las Áreas de Gobierno vinculadas en cada caso.

Si tenemos en cuenta que, con las medidas establecidas por las autoridades sanitarias para la lucha y prevención contra la COVID, se han visto reducidos los aforos y los horarios de las actividades deportivas, aún contamos con más de 5.000 personas que utilizan mensualmente nuestras instalaciones, se considera que este sector ha sabido reinventarse para ofrecer herramientas básicas para las personas que acuden a nuestros centros.

No obstante, el número de usuarios afectados tanto por las incidencias como por las medidas adoptadas para su subsanación, han ido variando en función de cada situación.

## 2. Centros de Servicios Sociales

El plan de consulta de citas del 010 por parte del personal de servicios sociales se ha iniciado en enero de 2022. La segunda fase será solicitar que se interconecten las aplicaciones de citas con Civis. En febrero se han dado de alta nuevas líneas telefónicas configuradas en cola de llamadas y con buzón de voz.

Las acciones que se han llevado a cabo son acciones de mejora de infraestructuras informáticas y telefónica.

El ajuste de la medida será parcial, en tanto se realiza la dotación de personal auxiliar para gestionar las llamadas y mensajes.

Los recursos utilizados para la mejora del servicio son el servicio IAM, Departamento de Coordinación y Gestión ASP y peticiones a través de Easydro.

El número de personas usuarias del servicio afectadas por la medida es indeterminado.

## 3. Centros Culturales

En relación con las reclamaciones sobre el mal funcionamiento del aire acondicionado, las acciones se han llevado a cabo mediante reparaciones realizadas con normalidad y temperatura regulada conforme a la normativa. Respecto al grado de ejecución de la medida hay que indicar que está finalizado. Las acciones se han llevado a cabo tanto sobre equipamientos como en infraestructuras siendo el grado de ajuste de la medida solución satisfactoria.

### Información de Firmantes del Documento



Ante las reclamaciones presentadas por no poder recoger el abonaré para apuntarse a una actividad dirigida en el Centro Cultural Carril del Conde, el usuario está pudiendo asistir a los talleres conforme con su deseo.

En cuanto a las reclamaciones solicitando que retiren las balizas de señalización de suelo mojado cuando se encuentre este seco en el Centro Cultural Sanchinarro, se mantiene la atención adecuado del servicio de limpieza en el Centro.

En relación con la reclamación sobre las sustituciones del profesor de la clase de Historia del arte en el Centro Cultural de Hortaleza, la incidencia de las sustituciones es mínima en todo el Distrito.

En todas las reclamaciones analizadas las acciones de gestión han finalizado con solución satisfactoria.

#### 4. Centros de mayores.

Las reclamaciones recibidas en los Centros de Mayores tratan sobre fallos o deterioros puntuales en equipamientos del Distrito (pintadas en la fachada, falta de servicio del ascensor, retirada de casetas). Dichos problemas son derivados a las empresas de mantenimiento al objeto de ser subsanados a la mayor brevedad posible o bien son incluidos en proyectos de obras a ejecutar con cargo a los presupuestos asignados. Por tanto, no son incluidos en planes o programas determinados en los que se pueda valorar su grado de ejecución o su eficacia.

El grado de ejecución de la medida o plan de actuación está iniciado y es continuo (en función de los recursos humanos disponibles).

Las medidas adoptadas afectan a todas aquellas personas que utilizan los Centros de Mayores.

*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 | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 09:18:12  
CSV : 1EK58DA904HC6CJH



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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

**ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD**

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 Asociaciones de Vecinos y entidades que tienen que ver con la Administración de la Ciudad.

Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Propuesta de los miembros de la Asociación de Madres y Padres de Alumnos del centro CEIP Manuel Bartolomé Cossío, solicitando la cesión de un terreno adyacente al Centro, para la ampliación del patio del Centro.

Dado el elevado número de reclamaciones recibidas sobre este tema se solicitó la ayuda del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid que colaboró diligentemente en la contestación de dichas reclamaciones. En ellas se informó a los reclamantes que la ampliación del patio del CEIP Manel Bartolomé Cossío, está siendo estudiada en colaboración con la Comunidad de Madrid teniendo en cuenta todos los intereses implicados, tanto de la Comunidad Educativa como de las asociaciones de vecinos para tratar de dar una respuesta satisfactoria a todas las partes implicadas.

- La Asociación de Madres y Padres de Alumnos del IES García Morato plantea varias intervenciones en las cercanías de su Centro que han sido valoradas por este Distrito solicitando informe a las Áreas competentes para que informen sobre la viabilidad de dichas propuestas.
- La Asociación de Vecinos de la Colonia Militar de Campamento consulta el estado de diversas propuestas urbanísticas ya acordadas con el Distrito con anterioridad. Desde el Distrito se les informa que las mismas se encuentra en progresión y esperando la concreción de las diferentes fases de las mismas.

## Información de Firmantes del Documento



- Solicitud de uso de los quioscos Oxford y Bremen para el uso de las asociaciones de vecinos. Se les informa que respecto a dichas instalaciones actualmente se está trabajando en dotarlos de los suministros apropiados para su uso.

Por otra parte, respecto del quiosco "Oxford", el mismo será gestionado por el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social, estando previsto la implementación de la primera Oficina de Vida Independiente del Ayuntamiento de Madrid, tal como anunció el Delegado del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social el pasado 20 de octubre de 2020. Se trata de un recurso municipal "pionero" para ofrecer asistencia personalizada en tareas cotidianas a personas con discapacidad intelectual. El personal de la oficina elaborará un Plan Personal de Vida Independiente con el objetivo de individualizar el apoyo y fomentar su participación activa en la sociedad.

En cuanto al quiosco "Bremen", en estos momentos se está perfilando el destino sociocultural al que será destinado, así como las condiciones a valorar para ordenar su adjudicación.

### 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.
- En Sección de Autorizaciones las quejas hacen referencia a la falta de información sobre el estado de procedimientos en estado de tramitación 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 del mismo.

Muchas quejas hacen referencia a la mala utilización de las reservas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, informando que son dotacionales y que necesitan de la correspondiente autorización especial.

En todos los casos se ha comprobado la vigencia de dichas autorizaciones y se ha procedido a solicitar a la Unidad Integral del Distrito de Latina la emisión de informes sobre la utilización irregular de dichas reservas. Tomando por parte del Distrito las medidas adecuadas en función de lo informado por dicha Unidad.



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.

Por último, se ha producido la aparición de quejas ocasionadas por la instalación de terrazas 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. Dicha resolución estableció una serie de medidas para paliar la situación económica del sector de la restauración, entre ellas la posibilidad de autorizar bajo el cumplimiento de ciertas condiciones la ocupación de la banda de estacionamiento. En estos casos se ha procedido en todo momento a girar inspección por parte de los técnicos del Distrito para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la licencia otorgada.

### CULTURA

Las quejas relativas a los Centros Culturales del Distrito estarían relacionadas con los siguientes puntos:

- Las relacionadas con las medidas de distinta índole tomadas en los Centros a causa de la enfermedad COVID 19:
  - Limitaciones de aforos tanto en espectáculos como en los talleres llevados a cabo en los centros.
  - Imposibilidad de acceso a las actividades de los centros al encontrarse estos en zonas de confinamiento a las que no podían acceder por no ser residentes en las mismas.
  - Desacuerdo con las medidas preventivas implementadas en los Centros con motivo de la enfermedad.

En todos los casos se ha informado a los usuarios que las medidas implementadas han sido consecuencia de las diferentes normas establecidas por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y que a medida que estas han ido variando el Distrito las ha ido adaptando, siempre con la intención de dar el mejor servicio posible al Ciudadano.

- Por otro lado, se han producido varias reclamaciones relativas al personal auxiliar que trabaja en alguna de las salas de lectura, por no cumplir las normas establecidas para dichas salas, sobre todo en relación al incumplimiento del horario de apertura y cierre de las mismas. Por parte del Distrito se ha trasladado inmediatamente dicha información a la empresa que presta dicho servicio en el Distrito a los efectos de que no volvieran a producirse estos hechos.



- 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 han podido ser:
  - Problemas alta online servicios.
  - Algún problema de mantenimiento de alguna de las instalaciones (calefacción, aire acondicionado...)

### CENTROS CULTURALES

#### Centro Cultural Fernando de los Ríos

- 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.
- Cancelación o modificación de alguna de las actividades del Centro: se informa de manera motivada de las causas por las que se llevan a cabo.
- Mala información facilitada por el personal: se procede a informar al personal del Centro de la importancia de facilitar la información correctamente.
- Sugerencia clases online de pintura: se le informa que actualmente no se puede realizar pues los cursos en vigor se han gestionado mediante contrato y no contemplan esta posibilidad.
- Quejas por avería en la calefacción: se informa a los usuarios que la empresa de mantenimiento ha iniciado las tareas de reparación con carácter urgente.

#### Centro Cultural Miguel Hernández

- Las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Centro como consecuencia del COVID 19: se informa a los ciudadanos que se han establecido siguiendo las pautas de las autoridades sanitarias

#### Centro Sociocultural Almirante Churruga

- Las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Centro como consecuencia del COVID 19: se informa a los ciudadanos que se han establecido siguiendo las pautas de las autoridades sanitarias





### Centro Sociocultural Latina

- Las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Centro como consecuencia del COVID 19: se informa a los ciudadanos que se han establecido siguiendo las pautas de las autoridades sanitarias

### Centro Cultural El Greco

- Las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Centro como consecuencia del COVID 19: se informa a los ciudadanos que se han establecido siguiendo las pautas de las autoridades sanitarias

### Centro Cultural San José de Calasanz

- 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.

## 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

En este centro la mayoría de las reclamaciones se han debido a las consecuencias de los desperfectos causados por la tormenta Filomena sobre la cubierta de la pista de patinaje y sobre varias de las pistas de pádel, que han debido permanecer cerradas durante el tiempo necesario para su reparación. Desde los Servicios Técnicos del Distrito se dio respuesta a esta situación con la mayor diligencia posible.

Asimismo, se han seguido produciendo diversas quejas derivadas del COVID 19:

- Disminución de la duración de las actividades para la limpieza y desinfección entre actividades.
- Limitaciones en los aforos de las actividades.
- Prohibición de acceso a las instalaciones de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades con menores al no ser posible mantener el distanciamiento social adecuado.
- Cambios en los horarios de las actividades.



- No posible el acceso a las actividades al encontrarse el Centro en zona confinada por las restricciones de movilidad derivadas del COVID 19.
- Colas en el acceso a la piscina de verano a consecuencia de las medidas establecidas para garantizar el acceso a la misma con un mínimo de garantías.
- Cierre de alguna de las puertas de acceso al centro para poder gestionar mejor el control de entrada al centro y las restricciones impuesta por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid como consecuencia del COVID 19.
- Prohibición del uso de aletas y palas en la piscina cubierta habiéndose procedido a informar al usuario que era una medida temporal debido a los problemas de aforo a causa del cierre de la piscina cubierta de 50 metros y de las restricciones COVID.
- Queja por el retraso del horario de apertura de la pista de atletismo en una hora. Se informa al usuario que es debido a las tareas de desinfección necesarias en las instalaciones y que a medida que se ha ido modificando la normativa relativa al COVID 19 se ha ido modificando de nuevo el horario en aras de volver a prestar el servicio en el mismo horario que se hacía antes.

En todos los casos se ha informado al usuario de cuales han sido los protocolos y que los mismos han sido establecidos en aras de salvaguardar la salud tanto de los usuarios como del personal de la instalación.

Asimismo, por parte de la Dirección General de Deporte se han producido a lo largo del año una serie de cambios que han provocado una cierta cantidad de reclamaciones:

- La nueva aplicación para la gestión online de solicitud de actividades tanto dirigidas como abiertas ha supuesto un cambio que ha producido el desacuerdo de un número elevado de usuarios
- Asimismo, se ha procedido a la sustitución de clases dirigidas por un nuevo modelo con actividades abiertas que no ha sido del gusto de todos los usuarios.

Las obras de la piscina cubierta de 50 metros han provocado también algunas reclamaciones puesto que consideraban que el aforo establecido para la de 25 metros era excesivo. Solicitaban la apertura de dicha piscina para paliar este exceso de aforo. Desde el Distrito se agilizó en todo lo posible la apertura de la misma.

Por otro lado, la implementación de nuevos modos de trabajo a causa de la pandemia, ha llevado al Ayuntamiento a una actualización de las herramientas de trabajo para adecuarlas a estos nuevos modos. Ello ha dado lugar a algunas quejas por la dificultad del contacto telefónico con los trabajadores de las taquillas del Centro debido a problemas de telefonía producidos por dichos cambios y que han sido ajenos a este Centro. Una vez detectados se ha trabajado con el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid para darles una solución lo antes posible.



Por último, 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:

- Queja por el impedimento del uso de los carros en los deportes de raqueta indicándose a los usuarios que han sido consecuencia de las medidas sanitarias establecidas a causa del COVID 19.
- 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
- Cierre de la piscina cubierta los fines de semana, informándose al usuario que dado el escaso uso que se realizaba de la misma por parte de los usuarios ha hecho que se haya decidido que es el mejor momento para la realización de las tareas de mantenimiento de la misma, ofreciéndose ese servicio durante el fin de semana en la piscina cubierta del Centro Deportivo Municipal de Gallur perteneciente a este Distrito.
- Queja porque tras la apertura de los vestuarios de la pista de atletismo el agua no sale caliente y los secadores no funcionaban. Se informó al ciudadano que la empresa de mantenimiento solucionó con rapidez un problema eléctrico que impedía el buen funcionamiento del calentador y los secadores.
- Queja inundación pabellón cubierto tras inauguración. Se procede a informar al ciudadano que se ha solicitado al Área de Obras y Equipamientos la reparación del suelo como responsable de las obras ejecutadas.
- Queja falta de personal en la taquilla: Se comunica al ciudadano que las ausencias imprevistas se intentan cubrir con la mayor diligencia, siendo contadas las ocasiones en que no se ha cubierto y debido siempre a circunstancias imposibles de prever y que no dejan margen de maniobra.
- Ciudadano que se queja por el elevado ruido que produce el aire acondicionado de la piscina cubierta y que se oye desde su vivienda: se informa a la empresa de mantenimiento para que lo subsane.
- Felicitaciones: comunicadas a los monitores correspondientes.

### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL GALLUR

En este centro deportivo se han detectado tres tipos de reclamaciones que han sido reiteradas por diversos usuarios:

1. En el inicio del año se han recibido varias reclamaciones sobre el estado de las pistas de pádel del Centro, informándose a los usuarios que se va a proceder a su reparación a lo largo de este año. Asimismo, se ha recibido alguna reclamación pidiendo más aforo en dichas pistas y la apertura de nuevos grupos para que haya una mayor oferta de clases. Se informa al ciudadano de la imposibilidad de su solicitud debido a las restricciones impuestas por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.



2. Se han recibido numerosas quejas de una taquillera del Centro por su falta de conocimientos en relación a los procedimientos. Por parte de la Dirección del Centro se la retira de la atención al público asignándoles tareas que no conlleven dicha atención.
3. Por otro lado, se han recibido varias reclamaciones relativas a la celebración de competiciones en la pista de atletismo que han impedido el desarrollo de las actividades normales, informando a los ciudadanos que se va a proceder a devolverles la parte proporcional de las actividades no disfrutadas.

Asimismo, se han seguido produciendo diversas quejas derivadas del COVID 19:

- Solicita apertura de la sala de musculación: se informa al ciudadano que se procederá a su apertura cuando las condiciones sanitarias lo permitan.
- Queja prohibición uso duchas colectivas: se le informa que por motivos sanitarios únicamente se pueden utilizar las duchas con cabina individualizada.
- No le permiten usar cierto material: se le informa que es debido a las restricciones sanitarias.

El resto de las reclamaciones han sido 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 solución. Se hace referencia a ellas junto con las soluciones aportadas por el Centro:

- Solicitud mejor señalización de los aseos del Centro: se procede a dar curso a su solicitud.
- Debido a un error en la información facilitada en el Centro pierde media hora de clase: se procede a ofrecerle una compensación horaria.
- Solicita la instalación de aparcabicis: se le informa que ya hay dos disponibles en el centro.
- La nueva aplicación para la gestión online de solicitud de reserva no funciona bien: se informa que se pone en conocimiento de la Dirección General de Deporte para su solución.
- En dos ocasiones no se han encendido las luces de la pista de pádel que tenía solicitada en la reserva: se dan instrucciones para que no vuelva a suceder esta situación.
- Queja socorrista no está atento a los usuarios: se dan las instrucciones correspondientes para que estas situaciones no se produzcan.
- Queja pocas calles nado libre: se le informa que la distribución de calles libres y calles con actividades programadas está distribuida entre los datos de afluencia general del centro.
- Incidencias en la tramitación administrativa: en todos los casos se ha dado solución al usuario.



- Rotura de los dos equipos de música del Centro: se informa que ya se ha gestionado su sustitución.
- Temperatura agua piscina: se informa que todos los días se verifica dicha temperatura encontrándose siempre dentro del intervalo marcado por la normativa.
- Queja por impedimentos para grabar un partido de la liga municipal de voleibol: se les informa del procedimiento a seguir para poder grabarlo.
- Felicitaciones: comunicadas a los monitores correspondientes.

### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL LAS CRUCES

En este centro deportivo se han detectado tres tipos de reclamaciones que han sido reiteradas por diversos usuarios:

1. 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 en el Distrito. Mientras tanto se ha procedido a repintar las líneas de las pistas que son el elemento más deteriorado de las mismas.
2. Por otra parte, se han recibido varias reclamaciones manifestando el desacuerdo con el nuevo sistema de gestión de plazas en las actividades dirigidas y programadas establecido por la Dirección General de Deporte. En todos los casos se informa al usuario del motivo de dicho cambio, que es hacer el sistema lo más accesible posible para todos los usuarios.
3. Asimismo, se han seguido produciendo diversas quejas derivadas del COVID 19:
  - Limitaciones en el uso de los vestuarios.
  - Medidas restrictivas en el uso de los elementos de las actividades dirigidas.
  - Imposibilidad de acceso al centro por encontrarse en Área confinada.
  - Reducción de tiempo de uso a través de las reservas de uso libre para proceder a la desinfección de las instalaciones de cara al siguiente grupo.
  - Restricciones de uso de los secadores de los vestuarios.
  - Imposibilidad de acceso al centro de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades.
  - Quejas aforos limitados en determinadas actividades.



En todos los casos se ha informado al usuario de la normativa establecida por la Dirección General de Deporte para todos los Centros Deportivos del Ayuntamiento y de las causas por las que se ha establecido el procedimiento siempre en aras de ofrecer la mejor opción para todos los implicados, garantizando la salud de los usuarios y los trabajadores.

Por lo demás, el resto de las reclamaciones han sido 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 solución. Entre estas, destacamos:

- Quejas por la aplicación Deportes Web
- Solicitud devolución importe actividad por cobro duplicado. Se gestiona desde el Centro la devolución correspondiente.
- Solicita nuevos horarios clases piscina. Se indica al usuario que los mismos están establecidos en función de los estudios de demandad de las distintas franjas horarias.
- Solicita la reparación de dos pistas de pádel del Distrito. Se informa al usuario que se va a proceder a su reparación en fechas próximas.

### 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. Asimismo, se reciben propuestas de uso de alguna de las IDB del Distrito. Y por último se han recibido reclamaciones por problemas de iluminación en algunas IDB.

En los casos de falta de mantenimiento se ha procedido a la reparación por parte la empresa de mantenimiento de todos los desperfectos comunicados por usuarios (restauración de suelos de pistas deportivas, reparación vallado instalaciones, jardinería). Sin embargo, en el caso de la reposición de elementos de Instalaciones Deportivas Básicas afectados por actos de vandalismo, se informa que es posible que se pueda producir una ligera demora en la reposición de los mismos dado que la tramitación necesaria para la adquisición de los recambios adecuados ha cambiado al cambiar las condiciones de la póliza de seguro del Ayuntamiento que cubría tales daños. De modo que, en este momento, el distrito está trabajando en identificar los distintos elementos afectados correspondientes a la diversas Instalaciones Deportivas, para proceder a su adquisición y reposición lo antes posible.

En el caso de las propuestas de uso de las instalaciones se comunica a los interesados que serán tenidas en cuenta, teniendo siempre en cuenta el interés general.



## EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En el caso de esta Unidad las quejas han sido mínimas, siendo igualmente relacionadas con las medidas tomadas a causa del COVID 19. Se recibieron dos quejas relativas a la imposibilidad de usar las pistas deportivas de alguno de los Centros al no haberse autorizado la correspondiente cesión a causa de la situación sanitaria. A finales del año se retomó nuevamente la cesión de dichos espacios dando solución a esta situación.

Por otro lado, a lo largo de este año 2021 solamente se han producido reclamaciones relativas al mantenimiento de las casi 100 instalaciones adscritas al Distrito en dos de ellas: en la Escuela Infantil El Soto del Parral se produjo una incidencia en la calefacción debida a la tormenta Filomena que dañó dicha instalación. Por parte del Distrito se procedió a su inmediata reparación siendo facilitada por la empresa de mantenimiento del Distrito la dotación de calefactores en las aulas de la misma en el periodo en que se procedió a la reparación del sistema de calefacción.

Respecto a los daños ocasionados por la tormenta Filomena en los edificios adscritos al Distrito se procedió por parte de este Servicio a la gestión inmediata de los informes de daños necesarios para garantizar la reapertura de los centros con las necesarias garantías de seguridad

## 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.

Esta situación junto a la situación sanitaria y económica que hemos vivido a lo largo del año 2021 ha producido que se haya incrementado la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía.

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.



Por otro lado, la implementación de nuevos modos de trabajo a causa de la pandemia, ha llevado al Ayuntamiento a una actualización de las herramientas de trabajo para adecuarlas a estos nuevos modos. Ello ha dado lugar a 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 ha recibido alguna queja relacionada con la tramitación de la Tarjeta Familia. Esta es una herramienta que se ha desarrollado desde el Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana 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 Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

Por último, se han recibido algunas quejas relacionadas por el servicio prestado en relación a la Ayuda a Domicilio y a la Telesistencia. En estos casos se ha mediado con las empresas que prestan el servicio para dar una solución lo más adecuada posible.

### 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.





Esta situación junto a la situación sanitaria y económica que hemos vivido a lo largo del año 2021 ha producido que se haya incrementado la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía.

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.

Por otro lado, la implementación de nuevos modos de trabajo a causa de la pandemia, ha llevado al Ayuntamiento a una actualización de las herramientas de trabajo para adecuarlas a estos nuevos modos. Ello ha dado lugar a 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.

#### Centro de Servicios Sociales Gallur.

- Las quejas más recurrentes en el Centro son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales y la modificación de citas ya establecidas.

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.

Esta situación junto a la situación sanitaria y económica que hemos vivido a lo largo del año 2021 ha producido que se haya incrementado la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía.

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.

#### Información de Firmantes del Documento



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 y la modificación de citas ya establecidas.

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.

Esta situación junto a la situación sanitaria y económica que hemos vivido a lo largo del año 2021 ha producido que se haya incrementado la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía.

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.

**SALUD**

En este año 2021 la mayoría de las reclamaciones recibidas en este Departamento han tenido que ver con el maltrato animal y la insalubridad de algunos solares por la falta de limpieza.

Por parte del Departamento se realizan las visitas de inspección necesarias iniciando el procedimiento administrativo correspondiente o indicando al ciudadano el procedimiento a seguir.

**MEDIO AMBIENTE**

Asimismo, se recibieron algunas reclamaciones relativas a las consecuencias ocasionadas en el arbolado del Distrito como consecuencia de la tormenta Filomena siendo derivadas en todo caso al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad para su rápida resolución.

La gran mayoría se trata de denuncias sobre el mal estado de conservación de instalaciones de titularidad particular, así como la limpieza de solares.

En los casos en que ya hay un expediente abierto se ha procedido a facilitar al ciudadano la información relativa al estado de las actuaciones del mismo.

Sin embargo, en los casos en que aún no hay abierto un expediente se ha procedido a informar a los ciudadanos del modo de presentar la denuncia para la iniciación de un expediente.



**ESPACIOS PÚBLICOS**

Por último, se han recibido reclamaciones y solicitudes de intervención en algunas zonas del Distrito en la que estos Servicios han llevado a cabo intervención para mejorar la accesibilidad a las mismas, siendo la principal de ellas la intervención llevada a cabo en la Avenida de los Apóstoles.

**MOVILIDAD Y TRANSPORTE**

Hay muchas propuestas 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.

También se ha recibido alguna reclamación por la reordenación de la movilidad llevada a cabo en la Calle Camarena, informándose a los ciudadanos que la misma se ha realizado teniendo en cuenta todas las partes implicadas, dando una solución que se cree que es la más adecuada para la mayoría.

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

En primer lugar, hay que mencionar que, 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 2021 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 2022 se seguirá esta línea de trabajo tratando de mejorar los tiempos e respuesta manteniendo la eficacia de los diferentes servicios.

3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

Como bien refleja la Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid correspondiente al año 2020, los dos aspectos que más valora la ciudadanía en relación con el uso del sistema son:

- El tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto



- La eficacia en las soluciones y resolución de incidencias

Es por ello, que desde la Coordinación del Distrito se ha puesto especial énfasis en estas dos medidas, haciendo llegar a los diferentes Servicios la importancia de reducir el tiempo de acción, solución o respuesta al asunto propuesto y la necesidad de mejorar la eficacia de las soluciones y la resolución de las incidencias siempre que esté en sus manos.

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 el Distrito.

Esto permite a los diferentes Servicios del Distrito 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 2022 se seguirá ahondando en esta línea de actuación a los efectos de mejorar en los puntos más valorados por la ciudadanía

Madrid, 17 de marzo de 2022

Firma del responsable de la Unidad Gestora,

Fdo. electrónicamente: Luis Jesús García Redondo.



Información de Firmantes del Documento



LUIS JESÚS GARCÍA REDONDO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 09:18:12  
CSV : 1EK58DA904HC6CJH



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 13:21:22  
CSV : 1BIJ15F7OL2J9RDS



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 2021, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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	2018	2019	2020	2021
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	466	698	371	639

Por materias se desglosan del siguiente modo:

Submateria / Materia	Total	Porcentaje del total
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	337	52,7
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	61	9,54
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	34	5,32
Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	31	4,85
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	27	4,22
Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	25	3,91
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	17	2,66
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	14	2,19

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:

- Respecto a las instalaciones deportivas, que abarca más de la mitad de las reclamaciones recibidas en el año 2021, se refieren al uso libre de instalaciones deportivas, con especial incidencia en las relacionadas con piscinas, protocolos COVID, apertura de piscinas en fines de semana y festivos, centros cerrados por obras e incidencias con los centros de nueva apertura tras las obras, principalmente por climatización y mobiliario.

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 Colegios, se pueden dividir las reclamaciones en dos grupos:
  - a. El 70% se corresponden con la categoría “Cierre de instalaciones”, y son relativas al cierre provisional de los colegios Fernández de Moratín y Rosa Luxemburgo debido a los desperfectos causados por la tormenta Filomena.
  - b. El 21% con la categoría “Propuesta de Equipamientos”, son relativos a solicitudes para la instalación de toldos en dos colegios del distrito.
3. Sobre las actividades culturales, se reparten entre temas relativos a la programación de talleres, así como profesorado de los mismos, la solicitud de apertura de las salas de estudio en domingo, como es el caso del Centro Cultural Julio Cortázar, o al cumplimiento de las medidas Covid.
4. Las reclamaciones por Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas y Aparcamiento en la Vía Pública, se deben principalmente a las molestias por terrazas de veladores, que han sido bastante numerosas durante este ejercicio tras la aplicación de la Resolución de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración movilidad, transportes y ocupación de la vía pública, tanto por las molestias de ruidos, como por los problemas de aparcamiento que se han sufrido en algunos barrios donde era complicado aparcar y se ha agravado su situación debido a las ampliaciones de terrazas en banda de estacionamiento.
5. En cuanto a las Clases y Escuelas deportivas, se deben principalmente a las listas de espera para acceder a las clases, a los cambios en la programación y al profesorado.
6. En lo que se refiere a Atención Social Primaria, se debe a la dificultad en algunos casos de conseguir información sobre la tramitación de ayudas, y a la falta de información cuando existen cambios en las personas que prestan el servicio de ayuda a domicilio.
7. Las reclamaciones sobre licencias urbanísticas son relativas a expedientes en tramitación en el distrito y retraso en la tramitación de las mismas.

Realizando el análisis por dependencias, se extraen las siguientes conclusiones:

**Deportes:** De las 375 reclamaciones de los Centros Deportivos, agrupando por instalaciones, resulta lo siguiente:





Alfredo Goyeneche: Suponen el 33.6% de las reclamaciones en materia deportiva, generalmente relativas a los motivos expresados en el punto 1 y, en concreto, se refieren a la solicitud de apertura de las duchas del centro, que no ha sido posible debido a que no cumplían los requisitos que establece la normativa COVID, al no estar individualizadas con cierre hasta el techo, y a reclamaciones del Club de Natación que puntualmente no pudieron disponer del horario que tienen cedido por falta de socorrista.

Casa de Campo: Suponen el 17,8 de las reclamaciones en materia deportiva. De las 67 reclamaciones del centro, 52 corresponden a la piscina, 12 a las pistas de tenis y 3 al resto del centro deportivo. El centro estuvo cerrado por obras durante el 2021 y, una vez inaugurado, las reclamaciones versan sobre el tamaño de los vestuarios que los usuarios consideran insuficiente, así como por la falta de equipamiento y mobiliario que se ha recibido a principio del presente ejercicio. En cuanto a las reclamaciones sobre las pistas de tenis, la mayoría se refieren a la aplicación de las reservas, así como a los problemas en los cambios de pista a través de dicha aplicación. Se hace constar, que la aplicación no se gestiona desde el Distrito, sino desde la Dirección General de Deportes.

José María Cagigal: Un 11,7% de las reclamaciones en materia deportiva recaen sobre este centro que ha estado cerrado por la realización de obras de gran envergadura. Una vez abierto, las reclamaciones versan sobre problemas en la climatización, en el tamaño de los vestuarios que los usuarios estiman insuficiente, así como en la falta de equipamiento y mobiliario que se ha recibido a principios del 2022.

Fernando Martín: Un 9% de las reclamaciones en materia deportiva recaen sobre el CDM Fernando Martín, la mayoría de ellas relacionadas con el cierre del vestuario por reforma de la piscina y el pabellón deportivo.

Bombilla: Un 6,4% de las reclamaciones versan sobre esta instalación principalmente por dos motivos: el cierre puntual del centro debido a los daños producidos por la tormenta Filomena hasta el 2 de marzo y el cierre durante el mes de agosto por necesidades de personal, aprovechando que es un mes de muy poca asistencia por los usuarios.

Las Instalaciones Deportivas Básicas suman 21 reclamaciones en total, sin que haya una reclamación recurrente, sino que se trata de reclamaciones puntuales relativas a desperfectos en las instalaciones, iluminación, etc.

Centros culturales: existen 16 reclamaciones del Centro Cultural Julio Cortázar, principalmente debido al cierre de la sala de estudio los domingos debido al COVID y que fue posible volver a abrir durante el ejercicio 2021.

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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 2021 el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos finalizó las obras de los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo y de José María Cagigal y las instalaciones se han abierto en su totalidad, lo que ha redundado en una mejora de oferta deportiva del distrito. Por otro lado, las reclamaciones recibidas durante el ejercicio 2021 relativas a la falta de equipamiento tras la apertura de dichas instalaciones, han sido resueltas parcialmente con la compra de nuevo mobiliario y está prevista la compra de más equipamiento durante el presente ejercicio.

Se ha reparado, asimismo, una de las saunas del Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche (vestuario masculino).

En cuanto a colegios, como ya se ha indicado en el punto 1, el 70% de las reclamaciones versan sobre el cierre temporal de los mismos debido a los desperfectos causados por la tormenta Filomena que ya fueron reparados y funcionan con normalidad.

Del mismo modo, las reclamaciones de apertura de las salas de estudio que se cerraron, debido a la situación provocada por el COVID, se han resuelto debido a que durante el ejercicio 2021 han vuelto a abrir con normalidad.

Respecto a la accesibilidad en el Parque de la Bombilla, de la que se recibieron gran número de reclamaciones en el ejercicio 2020, en concreto sobre el rebaje de las aceras, durante el ejercicio 2021, se ha llevado a cabo una reforma de dicho parque en materia de accesibilidad, finalizada en diciembre de 2021.

En cuanto a la ocupación de la vía pública, el distrito aplica la vigente regulación de terrazas de veladores y los acuerdos adoptados para su aplicación durante la pandemia. No obstante, con el fin de mejorar la situación de aparcamiento de los vecinos de la calle Irún y alrededores, el distrito ha propuesto un cambio de límites de los barrios de Argüelles y Casa de Campo, para que, entre otras cosas, se disponga de más plazas de aparcamiento en la zona al estar limitado por la zona SER.



**Medidas proyectadas:**

Respecto a los centros deportivos, se han iniciado las actuaciones para la reparación de la sauna del vestuario femenino del Centro Deportivo Alfredo Goyeneche y se han solucionado las incidencias sobre la climatización del Centro Deportivo José María Cagigal.

Asimismo, por parte del el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos se han iniciado las obras de reforma del Centro Deportivo Francos Rodríguez, que se cerró por motivos de seguridad.

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.

Respecto a los Colegios, 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 2021 se han realizado obras de conservación y de adopción de medidas de eficiencia energética en diversos centros del Distrito, que se seguirán realizando en este ejercicio, pero no se han instalado toldos, por ser una actuación que excede de nuestras competencias. Sí se han instalado toldos y se seguirán realizando mejoras en las escuelas infantiles municipales.

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

En 2021 se ha observado un ascenso en el número de las reclamaciones y quejas recibidas respecto del año anterior, debido, en su mayor parte, a la limitación de uso de los equipamientos por la continuidad de la aplicación de medidas sanitarias del COVID 19 (aforos, terrazas de veladores, etc.) y por las consecuencias del temporal Filomena (cierre de instalaciones, parques, etc.). En ambos casos, desde el Distrito se adoptaron las medidas seguidas a nivel general para todo el Ayuntamiento y se realizaron todas las actuaciones necesarias para que los servicios públicos se prestaran, en la medida de lo posible, con total normalidad.

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.



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 Chaves**



Información de Firmantes del Documento



MARÍA LUISA VIÑUELA CHAVES - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 18/03/2022 13:21:22  
CSV : 1BJ15F7OL2J9RDS





distrito  
moratalaz

MADRID

# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2022 10:54:32  
CSV : 16QR9NP6VD1AGMAS



16QR9NP6VD1AGMAS

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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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





La situación de pandemia que se produjo en marzo de 2020, la normativa generada por las diferentes administraciones publicas según sus competencias, y los cambios según su evolución, ha continuado influyendo en el número de reclamaciones como en el año anterior generando un aumento en el número de reclamaciones que este distrito ha recibido.

Podríamos decir que debido a esta circunstancia se ha producido:

- Cierre de espacios dentro de las instalaciones municipales como vestuarios y duchas tanto en centros deportivos como culturales.
- Aforos limitados de las piscinas tanto de verano como invierno (limitaciones de tiempos en la instalación, así como aglomeración de personas aun cumpliendo con la normativa).
- Incumplimiento de las medidas higiénicas en diferentes espacios municipales por los trabajadores y trabajadoras municipales.
- Ocupación excesiva de las terrazas en la vía pública.
- Peticiones de apertura de los centros de mayores municipales.
- Reclamaciones debido a las restricciones que Línea Madrid ha impuesto en su forma de acceso y en la atención a su servicio.

En atención a lo expuesto de las reclamaciones podemos aglutinarlas en los siguientes apartados:

### Deportes

En el CDM de La Elipa las principales reclamaciones podemos encuadrarlas en los siguientes bloques:

1. Imposibilidad de utilizar las pistas deportivas unas semanas después del temporal Filomena por la existencia de nieve. Se carecía de los medios suficientes para poder limpiar de nieve en toda la instalación deportiva.
2. Cierre de instalaciones dentro del complejo deportivo por los daños generados por la Filomena. Se intentó agilizar las actuaciones para retomar la actividad deportiva.
3. Avería en las principales vías de agua de la instalación que obligó al cierre de toda la instalación deportiva hasta su resolución. Se intentó y se consiguió agilizar las reparaciones de la avería para retomar la actividad deportiva.
4. Falta de profesorado en alguna actividad dirigida causada por la situación pandémica Covid-19. Como es bien conocido la contratación de personal no es competencia del distrito sino del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, generándose un vacío en la resolución de la reclamación.





5. Disminución del alquiler de espacios deportivos para la ciudadanía. Por razones de reducción de aforo debido a la pandemia se priorizaron las escuelas deportivas municipales y aquellas concertadas con el Ayuntamiento de Madrid.
6. Problemas con la adquisición 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.
7. Obras y reformas en las instalaciones que se precisaban realizar pero que han dependido de la existencia de partida presupuestaria.
8. Retraso en la apertura de una de las tres piscinas de verano del CDM La Elipa.
9. Información incompleta relacionada con actividades del polideportivo por parte del personal de la instalación (listas de esperas, actividades etc.). Se ha subsanado de forma individual respecto a cada usuario.
10. Cambio de horario en el alquiler de pista de fútbol a un equipo. Se produjo un fallo administrativo que fue subsanado y el equipo recupero su horario habitual de alquiler de la pista.
11. 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.
12. Cierre de actividades que se realizaban en años anteriores. No se ha podido resolver, al carecer de profesorado para su impartición y no depender su contratación del distrito sino del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.
13. Iluminación insuficiente de las pistas de pádel y tenis que se ha subsanado con una reforma de la instalación deportiva por parte de la Junta Municipal de Distrito.

En el CDM Moratalaz, las SyR han sido debido a las siguientes causas:

1. Ordenes por parte de la Dirección General de Deportes para la adquisición de entradas por la aplicación electrónica, esta presenta errores que desde la instalación no pueden resolverse.
2. Cambio de modalidades de clases de uso restringido a abierto, debido a instrucciones provenientes de la Dirección General de Deportes
3. Averías en la piscina recién remodelada por Área de Gobierno de Obras y Equipamientos. Se ha aumentado la limpieza y control de la instalación y se está valorando acometer una obra de reforma de las deficiencias detectadas.
4. 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.
5. Obras y reformas en las instalaciones que se realizan en plena temporada deportiva y que obligan por seguridad el cierre de determinados espacios y la suspensión de las actividades. Se ha realizado el traslado a otras dependencias municipales de aquellas que por las características de la disciplina podían







trasladarse, quedando suspendidas aquellas en las que esto no era posible por precisar material específico para su realización que no podía trasladarse.

6. Problemas generados por las obras y que afectan al desarrollo de otras actividades, esta situación no es de fácil solución, aunque siempre que se ha podido se ha resuelto.
7. 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.
8. Dificultades puntuales para contactar telefónicamente con la instalación.
9. Problemas puntuales de trato recibido por el personal de la instalación que se intenta solventar de forma individual según el conflicto producido.
10. Actitud y profesionalidad de los socorristas que se ha subsanado recordando al personal sus funciones.
11. Cobro de instalaciones que no se han utilizado, se ha dado la opción de utilizarlas en otro momento.

#### Otros espacios.

La ciudadanía ha propuesto varios espacios sin utilidad actualmente para que se habiliten esas zonas con aparatos de gimnasia para las personas mayores o parques de barras para la juventud. Actualmente se encuentran en estudio el poder habilitarlos con las partidas presupuestarias del programa SURES.

#### Pistas deportivas básicas

Mejora del cerramiento y acondicionamiento de la pista deportiva de Arroyo Belincoso.

#### Cultura

1. Cierre de la sala de estudio en el mes de agosto. No ha podido atenderse esta petición por carecer de personal municipal que pudiera encargarse de la sala.
2. Cierre por fallo puntual de la empresa gestora de la apertura del centro Sociojuvenil un fin de semana. La empresa ofreció disculpas al ser un fallo de coordinación, recuperándose las horas no realizadas.
3. Disconformidad con la programación cultural de cine de verano. Al ser 2 reclamaciones no se ha aplicado ninguna medida correctora al entender que no es significativo.
4. Cierre de la biblioteca Miguel Delibes en horario de tarde por no existir limpieza. Fue subsanado en el momento que fue solicitado dicho servicio por la dirección del centro.
5. Dificultades para la inscripción en talleres culturales por fallos en la página del Ayuntamiento de Madrid.





6. Falta de material o profesorado para la impartición de los talleres culturales. Se produjo un cambio de empresa en la gestión de las actividades, esto ha supuesto que la nueva empresa no contó inicialmente con todo el material que debía aportar en dos talleres y por ello ha sido sancionada económicamente. Esta insuficiencia ha sido ya corregida.

### Servicios sociales

1. Dificultad en contactar con el centro por vía telefónica, se ha intentado asegurar la atención telefónica con más personal administrativo.
2. 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.
3. 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.
4. 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).
5. Apertura normalizada de los centros municipales de mayores por la situación de pandemia. Durante este año se han ido realizando algunas actividades en los centros de mayores, continuando algunos servicios y talleres cerrados como medida preventiva en aplicación de la normativa dictada por la Comunidad de Madrid.
6. Se ha valorado positivamente las medidas de seguimiento de la población mayor por los profesionales todo el tiempo que los centros de mayores han estado cerrados.

### Plazas de aparcamiento para personas de movilidad reducida.

Existe una demanda constante para la reducción de este tipo de plazas de aparcamiento por la dificultad que existe de aparcamiento en casi todo el distrito.

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

En el departamento de deportes se ha detectado que sería conveniente incidir en la mejora en el trato que el personal municipal tiene con los usuarios de la instalación, para ello se están realizando gestiones con la Dirección General de Deportes para que organicen una formación específica de atención a la ciudadanía.





Ante la demanda 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 han realizado por la Junta Municipal numerosas obras de mejora en las instalaciones deportivas de La Elipa y Moratalaz, en buena medida atendiendo las sugerencias de los ciudadanos.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

Se ha acometido las obras necesarias que provocaron SyR en el 2020 en las siguientes infraestructuras durante el 2021:

- Sustitución en la IDB Martala II de las canastas de baloncesto.
- Remodelación de la pista ANFEVI.
- Obras en la IDB Lili Álvarez para solución de desperfectos de distinto tipo.
- Climatización Biblioteca Miguel Delibes.
- Mejoras diversas en las instalaciones deportivas de Moratalaz y La Elipa.

Las obras acometidas por la Dirección General de Arquitectura, organismo encargado de la mejora de las instalaciones públicas, ha coincidido con el comienzo de la actividad deportiva, generando la paralización o el traslado de muchas actividades con el consiguiente malestar de la ciudadanía.

Las instrucciones emitidas por la Dirección General de Deportes para unificar el funcionamiento de todos los centros municipales, así como la necesidad de utilizar las aplicaciones informáticas para el acceso a las instalaciones deportivas, generan reclamaciones que son asignadas al distrito no contando este con los mecanismos correctores necesarios para su resolución.

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





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS



1BKQ0QB013K72926

0

### Información de Firmantes del Documento

ALBERTO MERCHANTÉ SOMALO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 17/03/2022 11:56:49  
CSV : 1BKQ0QB013K72926



MADRID





## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021

Las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2021 referentes al Departamento de Servicios Sociales se pueden agrupar en las siguientes áreas:

**Atención al público y citación:** Se han planteado un total de 105 quejas en este ámbito. De estas, 58 corresponden a la queja de no recibir la llamada telefónica en la hora correspondiente a la cita facilitada por el 010. El otro grueso se encuentra en el malestar por la atención recibida por parte de los profesionales de los centros. 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.

Debido a la pandemia el Área de Familias estableció un protocolo de atención, siendo la mayoría de las citas de forma telefónica. Esto ha supuesto un problema ya que muchos usuarios/as esperaban la llamada en la hora en punto de la cita algo que no siempre es posible. Por otro lado, son muchas las familias que no facilitan correctamente el teléfono o que lo cambian y no informan de esto.

La falta de cobertura del personal supone una carga de trabajo que, aunque no sea de forma consciente, 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 2021 hay únicamente 5 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.** Los centros de mayores se abrieron de forma paulatina y con restricciones en los centros, lo que ha generado cierto malestar aunque las quejas registradas han sido cuatro.

**Gestión y tramitación de expedientes.** Durante el 2021 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 2 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 por el cierre temporal del servicio de asesoría jurídica a población extranjera que se presta desde el Área de familias y una queja respecto a la protección de datos ya que los listados de plazas concedidas en campamentos son públicas.





## RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2021 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 2021 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 2021.

- El principal problema ha sido que la atención desde los centros estaba estipulada que fuera telefónica, algo que influye en la calidad de la atención, pero además en que aquellas familias que no actualizan sus teléfonos no pueden ser llamadas por los profesionales.





- La situación de pandemia ha evidenciado aún más las deficiencias que se habían detectado anteriormente y en este contexto sociosanitario ha sido y es complicado introducir mejoras.
- 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 por la pandemia.
- No cobertura de vacantes. Actualmente el Departamento tiene 21 plazas vacantes sin cubrir. Esta falta de personal se traduce en listas de espera, demoras en las tramitaciones, colapso de los profesionales entre otras.
- El número de quejas en cuanto a la atención por los profesionales se ha reducido en el 2021.
- Han aumentado las quejas respecto a la atención recibida en los centros debido a la pandemia ya que no solo es difícil acceder a los servicios sociales, sino que ante el incremento de solicitudes de ayuda, la demora en la gestión sobre todo de ayudas económicas, supone un malestar importante en la ciudadanía.
- Se ha reducido bastante 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 de pandemia ha provocado un mayor uso del mail.
- Incremento de tiempos de atención y reducción de listas de espera.

## DEPARTAMENTO DE SALUD

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021

Las SyR recibidas este año han estado relacionadas fundamentalmente con Plagas, Protección Animal y Salud Ambiental.

Las relacionadas con Protección animal, se basaban en reclamaciones relacionadas con el maltrato animal y en molestias ocasionadas a los vecinos por la tenencia de animales en sus viviendas.

Las relacionadas con Salud Ambiental, estaban basadas en denuncias relacionadas con el síndrome de Diógenes, lo cual ocasiona un grave problema de salubridad a los vecinos.

Por último, las reclamaciones relacionadas con plagas se deben fundamentalmente a las ocasionadas por las palomas que se han asentado en edificios, cuyas obras están paralizadas, lo cual favorece la anidación, el refugio y entrada y salida de palomas, actuando como palomares. Este hecho ocasiona un grave problema de insalubridad a los vecinos de los inmuebles adyacentes.





## RELACIÓN DE ACCIONES/ MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2021 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 referentes a Protección Animal, el caso de maltrato animal no se pudo demostrar ya que los hechos denunciados estaban infundados. En las reclamaciones ocasionado por las molestias a los vecinos provocadas por la tenencia de animales en sus viviendas, en las diferentes visitas de inspección efectuadas, no se pudieron comprobar las reclamaciones, ya que no facilitaron la entrada a los domicilios. No obstante, en las zonas colindantes a las viviendas denunciadas no se pudieron apreciar las molestias, por lo que se instó a los vecinos a que si se volvían a producir llamaran a la Policía Municipal con objeto de que levantaran la correspondiente denuncia.
- En las SyR relacionadas con Salud Ambiental, cabe señalar que fueron remitidas a la Unidad Técnica de Entorno Urbano, ya que son los competentes en tratar las denuncias ocasionadas por las condiciones de insalubridad de viviendas, provocadas por los síndromes de Diógenes.
- En lo referente a las Plagas, hay que señalar que el problema ocasionado por las palomas asentadas en el edificio cuyas obras están paralizadas, fue remitido al Departamento de Medio Ambiente y Escena Urbana, el cual se encuentra en tramitación.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.

- Cabe señalar que, en comparación con otros años, no se han recibido S y R relacionadas con las colonias felinas, ni por la gestión de las Licencias de animales potencialmente peligrosos, ni por el incumplimiento de las normas Covid.
- Sin embargo, se han incrementado las reclamaciones referidas a las molestias causadas por la tenencia de animales en vivienda, lo que nos indica la falta de sensibilización de los propietarios de animales en algunas ocasiones.
- También habría que destacar que ha aumentado la problemática de las personas con Síndrome de Diógenes que en la actualidad deberían tenerse en cuenta a nivel social e incrementar el seguimiento de este tipo de patologías.
- Con respecto a las anidaciones de las palomas en los edificios cuyas obras se han paralizado, se plantea la necesidad de que se instalen las medidas preventivas, tales como mallas o redes que impidan el flujo de palomas.







## DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Departamento de Educación durante el año 2021 se pueden agrupar de la siguiente forma:

Propias del Servicio: Relativa a becas de Escuelas Infantiles, y campamentos en centros educativos.

Relativas a edificios educativos: El 60 % de las reclamaciones recibidas se refieren a reclamaciones en el mantenimiento de los edificios centros educativos de infantil y primaria.

### 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.

- Las relativas a mantenimiento de edificios se dan traslado a Servicios Técnicos habiéndose, no obstante, efectuado multitud de obras de reparación y acondicionamiento en los colegios.
- Con respecto a becas de las escuelas infantil se aclara la información.
- La reclamación con respecto al campamento de verano se traslada al Área que gestiona el campamento y resuelven ellos mismos.

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Con respecto a años anteriores el número de sugerencias y reclamaciones en lo que se refiere a los servicios educativos prestados por la Junta Municipal y el Ayuntamiento ha sido menor, siendo la mayor parte de las reclamaciones pertenecientes a los Servicios Técnicos.

## SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021

En este segundo año de COVID, donde ya se han ido alcanzando niveles de actividad más próximos a la normalidad, las sugerencias y reclamaciones han aumentado de 141 en 2020 a 190 en 2021.

Las áreas con más sugerencias y reclamaciones ordenadas de mayor a menor son las siguientes:

**-Mantenimiento de dependencias municipales:** 58 frente a 30 del año anterior, la mayoría en instalaciones básicas deportivas, por iluminación, limpieza, y ruidos.





Las causas principales de las quejas son: el vandalismo por botellón y la nueva incorporación de la empresa de mantenimiento en el Distrito, con gran necesidad de reparaciones acumuladas.

**-Espacios públicos:** 48 frente a 32 del año anterior, destacando las referentes al mantenimiento de la vía pública como pueden ser mal estado de aceras, señalizaciones, iluminación, obras en vía pública, bolardos, peatonalizaciones, solicitud de zonas caninas, o reformas de espacios públicos.

Las causas principales son las necesidades de reforma en el viario envejecido del Distrito.

**-Movilidad y transportes:** 34 frente a 25 del año anterior, donde existen quejas por exceso de plazas de movilidad reducida o por la tramitación de éstas, solicitudes de aparcabicis, de plazas de moto y la creación de plazas de aparcamiento.

**-Medio Ambiente:** 25 frente a 14 del año pasado, la mayoría (22) por limpieza de espacio públicos y alguna molestia por terrazas (3).

**-Urbanismo:** con un total de 20, donde hay quejas por concesión de ascensores ocupando vía pública anterior, o retrasos en la tramitación de expedientes.

**-Disciplina Urbanística y similares:** 5 frente a 41 de año anterior, todas de limpieza de solares privados.

### 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.

#### -Mantenimiento de dependencias municipales:

Se han intensificado el seguimiento y las órdenes a la empresa de mantenimiento, para subsanar las incidencias.

Se han creado nuevos cuadros de mando de control de la iluminación en 8 Instalaciones básicas deportivas y en todas las IDB que se han reformado y no tenían, para regular el horario de la iluminación.

Se han desarrollado actividades deportivas en las IDB 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.

Se han hecho este año dos obras de acondicionamiento de espacios públicos desde el Distrito: la peatonalización de un fondo de saco con aparcamientos indebidos en la calle Moreno Navarro, y una actuación en las calles Mudela y Villar consistente en la renovación de pavimentos en aceras y calzadas, así como la ordenación del estacionamiento en línea y





en batería, y la mejora de accesibilidad en pasos de peatones; también se mejoró la circulación del tráfico rodado y peatonal.

Además, se va a realizar en este año 2022 un itinerario accesible a la diversidad funcional visual y motriz en la calle Puerto de Canfranc a la avda. de la Albufera.

También se van a realizar 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. Se estudiarán columpios inclusivos en zonas de juego infantiles y se adecuará el entorno de la plaza Peironcely.

**-Movilidad y transportes:** En lo referente a las quejas por exceso de plazas de movilidad reducida se inspeccionarán los situados para verificar su uso efectivo. Las implantaciones de aparcabicy 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.

Todo lo anterior sin perjuicio de las 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, se está realizando el estudio de las zonas saturadas, a requerimiento de Coordinación Territorial para incorporarlas a la nueva Ordenanza de Terrazas, si fuera el caso.

Para la limpieza de espacios de titularidad desconocida, se ha incluido esta circunstancia en el nuevo Acuerdo Marco de órdenes de ejecución, para poder dar respuesta en este tipo de espacios.

**-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 continuará como hasta ahora dada la mejora que se ha obtenido en los datos con respecto al año anterior, intensificado 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 2021

Con la intensificación de las ordenes de ejecución por disciplina urbanística del Distrito para la limpieza y adecuación de solares de particulares se han conseguido resultados favorables, 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 pone de manifiesto siempre en las reuniones de Coordinación Territorial.

Conforme a los acuerdos del Pleno de Puente de Vallecas, y en relación a anteriores quejas de sugerencias y reclamaciones, se van a crear 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:

- . Circuitos Biosaludables en varios ámbitos del Distrito
- . Ruta de Rocódromos en el Distrito

Por último, se indica que en el nuevo 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, pero con el aumento de la actividad tras el COVID y el vandalismo existente no se ha podido disminuir las quejas con respecto a 2020.

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 2021 reformas por un importe de 3.792.000 euros, que terminaran de ejecutarse en 2022 (algunas ya han sido ejecutadas en 2021), en las siguientes Instalaciones y situados:

- I.D.B. EL BOSCO
- I.D.B. IMAGEN
- I.D.B. PARQUE LINEAL DE PALOMERAS-ROCODROMO
- I.D.B. PUERTO BALBARÁN
- I.D.B. ANDÉVALO
- I.D.B. FRANCISCO LAGUNA
- I.D.B. PUERTO COSTABONA TENIS
- I.D.B. SAN ANSELMO
- I.D.B. MIGUEL HERNÁNDEZ
- I.D.B. PARQUE LUIS BUÑUEL
- I.D.B. PARQUE MADRID SUR
- I.D.B. PARQUE MARCHAMALO
- I.D.B. JARDINES CAMPO DE LA PALOMA
- CALLE MORENO NAVARRO
- CALLES MUDELA Y VILLARTA
- I.D.B. YESEROS
- ITINERARIO ACCESIBLE PUERTO DE CANFRANC-AVDA. DE LA ALBUFERA
- I.D.B. RONDA DEL SUR





I.D.B. LOS ARBOLITOS  
RUTA DE ROCÓDROMOS (VARIOS SITUADOS DEL DISTRITO)  
I.D.B. PUERTO VELATE  
CIRCUITOS BIOSALUDABLES (VARIOS SITUADOS DEL DISTRITO)

## UNIDAD DE DEPORTES

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021

Las reclamaciones referidas a las *Instalaciones deportivas* y específicamente al **Uso libre de instalaciones deportivas** constituyen gran parte de las recibidas. Son presentadas por usuarios que manifiestan deficiencias en el equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua, y climatización interior las instalaciones. Debido a las restricciones impuestas por la pandemia se han recibido reclamaciones por las limitaciones de aforo en las instalaciones, y por el cierre de duchas y de espacios deportivos, como las salas de musculación. En su gran mayoría este tipo de reclamaciones se refieren a los CDM de acceso controlado.

Asimismo, durante el año 2021 se han recibido quejas relacionadas con las obras de remodelación en las piscinas climatizadas de los CDM de Palomeras, Angel Nieto y Wilfred Agbonavbare.

En las Instalaciones deportivas Básicas (IDB), las reclamaciones presentadas durante 2021 se refieren en su mayoría al ruido y la suciedad ocasionadas por los usuarios, que por las noches aprovechaban dichas instalaciones para hacer botellón. También se han recibido reclamaciones por tener encendida la iluminación hasta altas horas de la madrugada.

Las referidas a **Clases y escuelas deportivas** son escasas, siendo nulas en las escuelas deportivas contratadas por el Distrito, y las recibidas se refieren a problemas puntuales resueltos relacionados con horario o asistencia.

El número de las reclamaciones referidas a **Torneos, competiciones y pruebas, servicios y promoción deportiva** ha sido menor que en 2020, ya que se han reanudado las competiciones. Sin embargo, se han encontrado algunas por el uso obligatorio de mascarillas mientras se realizaba la actividad deportiva.

Por otro lado, se han recibido diversas **felicitaciones** por el buen trabajo realizado en la atención al público en distintos CDM del Distrito.

### CDM ÁNGEL NIETO

En este CDM, buena parte de las quejas se refieren a las instalaciones de piscina climatizada, al estar cerrada por obras que se están realizando. Además, existen otras muchas sobre el desacuerdo con la programación deportiva del centro y las restricciones sanitarias aplicadas debido al Covid-19, como son las limitaciones de aforo, y el cierre de duchas, entre otras.

Actualmente, se han ido abriendo los vestuarios y las taquillas, a medida que se han relajado las restricciones en el 2022.





La empresa responsable del mantenimiento de los centros deportivos del distrito ha realizado intervenciones tendentes a la resolución de las incidencias, que han provocado el cierre de la piscina climatizada en diversos periodos del año (sustitución de electroválvulas e intercambiador del sistema de calentamiento de la piscina).

### CDM ENTREVÍAS

Las reclamaciones recibidas en el centro deportivo principalmente se han producido por las medidas Covid, tanto por la prohibición de público en el interior del pabellón, como por las restricciones de aforo en las distintas dependencias y actividades. También, por la prohibición de la utilización de duchas y secadores.

Recurrentes del año pasado son las reclamaciones por los distintos procedimientos, como el de emisión de entradas con QR, domiciliaciones o sorteo de plazas.

Otros motivos de reclamación han sido el cierre de la sala de musculación durante la pandemia y la reducción de cupos y adaptación de clases durante este periodo.

Se han presentado algunas reclamaciones en la piscina de verano por la utilización permitida de burkini y, en estos últimos meses, por la falta de calefacción en el pabellón.

Las referidas a clases y escuelas deportivas son escasas, enfocadas en los cupos o por la programación y horarios.

Se han recibido **felicitaciones** por el buen trabajo realizado de monitores deportivos en el centro.

### CDM WILFRED

Las principales reclamaciones se han producido por las restricciones del COVID, tales como el cierre de vestuarios y duchas, y por obras de remodelación en la piscina. Además, existieron otras de carácter administrativo en relación con la pérdida de plaza por impago, preinscripciones y derecho de renovación preferente.

Otros motivos de reclamación fueron: el cierre de la sala de musculación, tal y como hemos comentado anteriormente en los otros CDM; el cierre del vaso de enseñanza, debido a obras de mejora en la estructura; y el cierre de la pista de patinaje, por remodelación, ya que incumplía normas deportivas.

### CDM PALOMERAS

Al igual que en los anteriores CDM, la mayoría de las reclamaciones se refieren a restricciones impuestas por la pandemia, como son el cierre del servicio de duchas y la limitación de aforo. Además, se han producido otras por el cierre de varias instalaciones debido a obras de mejora y, por el temporal de nevadas que se produjo a principios de año, que obligó a cerrar durante varios días las instalaciones para que se pudieran reparar los desperfectos producidos.





También debemos añadir otras, que por número son escasas, como la atención al público en la taquilla, la prohibición de acceso a las instalaciones con monopatín o bicicleta, y horario de uso libre de la pista de atletismo.

### **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.**

**Reclamaciones relacionadas con las limitaciones de aforo y cierre de espacios:** Se han ido reestableciendo los servicios y limitaciones en las distintas Instalaciones Deportivas Municipales del Distrito, en función de la mejora en la incidencia del Covid-19. Además, según la normativa de la Consejería de Sanidad, las medidas impuestas se han ido relajando, para así continuar con el servicio que prestan los polideportivos con normalidad.

En los CDM, se ampliaron los cupos de clases y usos libres, se ha permitido el acceso de público y se ha restituido el normal funcionamiento. En cuanto al cierre de las salas de musculación en los CDM, se pudo prestar el servicio, por lo que quedó la incidencia solventada. Además, en febrero de 2022, se han habilitado todas las duchas y se han conectado los secadores dentro de los vestuarios.

Se está procurando la **solución de deficiencias en las instalaciones**, tales como la reparación de la calefacción del pabellón del CDM Entrevías, donde se viene trabajando por la empresa de mantenimiento y el servicio técnico para poder subsanar este problema lo antes posible. En el CDM Angel Nieto, se han realizado intervenciones para la resolución de las incidencias que han provocado el cierre de la piscina climatizada en diversos periodos del año (sustitución de electroválvulas e intercambiador del sistema de calentamiento de la piscina), las cuales han sido resueltas y en este momento el servicio se presta con normalidad. En cuanto al CDM Wilfred Agbonavbare, se realizaron obras en los vestuarios, ya que no disponían de diferentes para cada sexo, y hubo que realizar una obra en las duchas por una avería de estas. Por último, en el CDM Palomeras, se está trabajando en la mejora de la piscina climatizada, con la reapertura de esta próximamente.

Para subsanar las **reclamaciones de programación de clases**, los distintos directores de cada CDM han realizado modificaciones para adaptar la oferta del centro a la demanda de los vecinos. Se crearon nuevas clases, que arrancaron este nuevo año 2022 y se están realizando cambios para eliminar listas de esperas.

Por último, en cuanto a las **referidas en las Instalaciones Deportivas Básicas (IDBs)**, se han solventado las incidencias con la iluminación, reprogramando el horario de encendido, para causar las menores molestias posibles a los vecinos. Además, se realiza la apertura y cierre de ciertas IDBs para dificultar el acceso a dichos espacios en horarios que puedan molestar al ciudadano.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021.**

La eliminación de restricciones acometidas por el COVID ha restituido una nueva normalidad que los usuarios estaban esperando, al igual que el público que utiliza cada día las gradas del pabellón para disfrutar de partidos y entrenamientos.





La apertura de la sala de musculación y la normalidad en los usos ha resuelto la inquietud que tenían los usuarios habituales de la misma.

En cuanto a las deficiencias en las instalaciones, se continúa trabajando en su mejora para que a la mayor brevedad posible queden solventadas las incidencias en los CDM, con la calefacción en el CDM Entrevías y en las distintas piscinas climatizadas que están cerradas.

## UNIDAD DE SERVICIOS CULTURALES Y OCIO COMUNITARIO

### ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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:**

Recuperación clases de Cerámica no impartidas, incidencias con el profesor del taller de alemán, dudas de preinscripción en el taller de Cerámica, calefacción del centro.

**- En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad, calle Sierra Carbonera 74:**

La dirección del Centro Cultural Talleres de Creatividad de Puente de Vallecas aparece errónea en la web, mal funcionamiento de la Plataforma de Actividades para la matriculación en los talleres del curso 2021/2022.

**- En el Centro Cultural Lope de Vega, calle Concejo de Teverga 1:**

Reparar cristales impacto 2ª planta, frente aula pintura y otros cristales rotos, queja Auxiliares de Información del Centro, reparación valla perimetral del centro, mantenimiento jardines centro, proyecto taller huertos urbanos, suspensión de clases del taller "En forma con Hipopresivos", cambio horario taller y otras quejas sobre funcionamiento de talleres y horario de cierre del Centro Cultural.

**Actividades culturales en medio abierto.**

- Actividad cultural desarrollada en Bulevar de Puente de Vallecas, consistente en la creación de una escultura en madera con una motosierra, suspensión por lluvia 24 de septiembre de "Los Sonidos del Universo" y Alumbrado navideño.

### 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.

- En referencia a todo lo relacionado con la suspensión de clases de algunos de los talleres de los Centros Culturales, algunas de ellas por la borrasca Filomena, se ha coordinado con la empresa adjudicataria del contrato y se han subsanado las dificultades planteadas, recuperándose todas las horas de clases no impartidas. Las quejas a los monitores de la empresa adjudicataria, también se ha comunicado a la misma, para su conocimiento y solución, hablando y coordinando con los monitores implicados, quedando resuelto todos los problemas planteados. Las demás quejas con relación a horarios de talleres y de cierre del centro se han ido resolviendo y aclarando con los interesados del centro.

- Con relación a las incidencias con la calefacción en el Centro Sociocultural Alberto Sánchez, la misma quedó solucionada.







- Se ha solucionado el error en la dirección del Centro Sociocultural Talleres de Creatividad en la Plataforma de Actividades, y contestado al interesado sobre la queja planteada en la matriculación de los talleres en dicha Plataforma.

- Con relación a la valla del Centro Cultural Lope de Vega, queda pendiente su resolución y reparación para el 2022.

- Con relación al impacto en el cristal, y paño superior fracturado con condensación de humedad en la planta 2ª y otros cristales rotos, hay un parte abierto por los daños en varios vidrios del Centro Cultural Lope de Vega, pero debido a las discrepancias en la valoración del coste de reposición de los mismos, aún no se ha podido realizar su sustitución. Desde el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana tenemos previsto la sustitución de dichos vidrios, pendiente para 2022.

- En cuanto mantenimiento jardines Centro Cultural Lope de Vega, se ha coordinado con el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito para que por el servicio de mantenimiento proceda al mantenimiento regular del mismo.

- Sobre el taller de huertos del Centro Cultural Lope de Vega está previsto que, en el año 2022, se inicie un proyecto de HUERTO URBANO en el centro, a solicitud de la ASOCIACIÓN DE VECINOS LA VIÑA ENTREVÍAS.

- La queja hacia los Auxiliar de Información del Centro Cultural Lope de Vega, se coordinó con la Empresa adjudicataria del Servicio de Auxiliares de Información con el fin de abordar lo reclamado.

- En relación con las actividades que se desarrollan al aire libre sobre:

Creación de una escultura en madera con una motosierra, se informó que la misma era una actividad dentro de la programación del proyecto Bulevar del Arte, en la que un artista que trabaja la madera con motosierra talló en madera el brazo de la escultura de la Abuela Rockera, y tenía una finalidad benéfica, ya que la actividad se realizó conjuntamente y en beneficio de la Entidad del Distrito "Somos Tribu".

Suspensión por lluvia 24 de septiembre, "Los Sonidos del Universo", Alumbrado navideño; sobre estas dos reclamaciones se procedió a informar a los interesados/as, sobre lo ocurrido en cuanto a la suspensión por lluvia el 24 de septiembre y se informó del proyecto de alumbrado navideño del Distrito Puente de Vallecas en 2021.

### **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

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 se han podido subsanar dichas incidencias.

Podemos concluir que, en un porcentaje muy elevado, prácticamente en su totalidad, se ha ido dado solución a todas las incidencias y quejas planteadas durante el año 2021. No obstante, las incidencias que hayan quedado por resolver, se les intentará dar solución en el año 2022.

Alberto Merchante Somalo  
COORDINADOR DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS





distrito  
retiro

MADRID

AYUNTAMIENTO DE MADRID  
JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO RETIRO  
Coordinación del Distrito

# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 24/02/2022 13:00:25  
CSV : 1KFV86EUTM70DNPL



1KFV86EUTM70DNPL



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

TIPO EXPEDIENTE	Número solicitudes
Sugerencia	116
Reclamación	245
Felicitación	9
<b>Total</b>	<b>370</b>

Nueve felicitaciones: Todas ellas han sido transmitidas a las personas mencionadas, y a sus jefaturas en su caso.

El número de comunicaciones recibidas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, que se cifra en 370 para 2021, ha experimentado un aumento respecto al año anterior.

Esto es debido a dos factores:

- Por una parte, 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 58, si bien en ninguno de los casos existía un mal funcionamiento de servicios públicos. Se han tenido en consideración para las reuniones con la Comisión de Terrazas y a la hora de acometer la nueva ordenanza. Hemos agilizado todo lo posible la tramitación del cambio de plazas azules a verdes para compensar las ocupadas por las terrazas de veladores, informando a todas las personas interesadas de las ubicaciones de las nuevas plazas verdes.
- Por otro lado, una instalación deportiva básica del Distrito, la IDB Cocheras ha sumado un gran número de escritos, 55 en total, todos recibidos en la misma semana, con un texto idéntico en la mayoría de los casos, que nos lleva a deducir que procedieron de algún grupo organizado. Se referían principalmente al mantenimiento de aros y canastas, pavimento e iluminación. Se han tenido en consideración no solo para subsanar las deficiencias, sino también para programar equipamiento antivandálico.

El resto de los escritos están motivados por los diversos asuntos que se detallan a continuación.

### Información de Firmantes del Documento





### Centros Deportivos: IDM La Chopera, IDM Daoiz y Velarde, Instalaciones Deportivas Básicas

Las reclamaciones por incidencias puntuales sobre avería, deterioro, limpieza o mantenimiento han disminuido notablemente, exceptuando el caso de la IDB Cocheras, mencionado. Estas incidencias habitualmente ya están siendo revisadas y gestionada su subsanación a instancia del personal del centro implicado.

#### IDM La Chopera

- La mayoría de los escritos están motivados por desacuerdos con la aplicación de los protocolos COVID, con la normativa municipal o con la organización y los horarios de este servicio deportivo, no existiendo un mal funcionamiento del servicio. Nos sugieren como debería ser la organización y/o la normativa municipal.
- Hay una reclamación por una máquina obsoleta y otra por la moqueta de una pista de pádel. Se revisa y repara la máquina mientras se gestiona la sustitución. Sobre la pista de pádel se toma nota para cuando haya disponibilidad presupuestaria.
- Dos solicitudes de reapertura tras el temporal Filomena, si bien esta cuestión no dependía de la instalación deportiva, sino de los protocolos de seguridad de la DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes sobre el Parque del Retiro.

#### IDM Daoiz y Velarde

- Como en el caso anterior, la mayoría de las personas que se han dirigido a nosotros deseaban mostrar su opinión en desacuerdo por la aplicación de los protocolos COVID, con la normativa y por la organización y horarios de la instalación deportiva.
- Cuatro escritos relativos a la modalidad de reserva on-line y una solicitando la devolución de ingresos por actividad reservada y no utilizada. En estos casos se informa sobre la tramitación a seguir o se contacta directamente con la persona para facilitar la resolución del problema.
- Dos reclamaciones relacionadas con los efectos del temporal Filomena, uno por tener cerrada la instalación ante el peligro de acumulación de nieve en la cubierta y otro por una avería que se causó por ese motivo que impidió una correcta ventilación de una sala.
- Cuatro reclamaciones por cerrar la piscina. Este cierre es debido a la realización de obras imprescindibles, y así se explica a las personas reclamantes.
- Cuatro referidas al personal, dos por el trato recibido, una por un monitor y otra por una discusión con un trabajador del centro. 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.
- Una por el mantenimiento, avisando a la empresa para su subsanación.

#### Información de Firmantes del Documento





### Instalaciones Deportivas Básicas:

- IDB Cocheras 55 reclamaciones sobre mantenimiento de pavimento, aros y canastas e iluminación. El Distrito ha dado instrucciones a la empresa de mantenimiento para las reparaciones oportunas, así como anclajes de aros y canastas antivandálicos, ya que éste es el problema principal en esta IDB.
- Resto de IDB del Distrito han ocasionado una o dos reclamaciones por el mantenimiento de los aros, o por el uso indebido de personas con perros. El Distrito ha avisado a la empresa de mantenimiento para la reparación o sustitución de los aros. Y en el caso de uso indebido se ha remitido a la Policía Municipal solicitando que realice inspecciones o rondas por la instalación.

### CULTURA

Se han recibido dos escritos por dificultades con la aplicación para reservar plaza en los talleres, si bien esta aplicación no depende del Distrito y se ha dado traslado al órgano competente.

#### CC Las Californias:

- Dos solicitudes de reapertura de las salas estudio y una por frío al abrir para ventilar. Todo ello motivado por la aplicación de los protocolos COVID. No se pueden atender estas peticiones ya que priman los protocolos sanitarios.
- Tres escritos motivados por la opinión en desacuerdo con la organización y las actividades de este centro cultural. Teniendo en cuenta el grado de satisfacción de la gran mayoría de usuarios y usuarias con la organización, los horarios y los talleres, que a su vez responden a la demanda existente, se considera que se realiza de forma correcta.

**Cine de verano**, hemos recibido una solicitud de reducir el volumen y anticipar el horario. Se atendió la petición adelantando una hora la proyección y reduciendo el volumen del sonido.

#### CSC Clara Campoamor

- La mayoría de los escritos han estado motivados por opiniones particulares sobre cómo deberían organizarse los talleres y las salas del centro o desacuerdos con la normativa municipal y la aplicación de protocolos COVID. No es posible atender las peticiones de dejar de aplicar estos protocolos, porque es prioritario preservar la salud de las personas que acuden al centro. Por ello se mantienen las situaciones que dan lugar a las quejas (cierre de salas, restricción de aforos, ventilación, etc.), explicándose a los y las reclamantes.

La organización y distribución de los talleres y las salas del centro, se estudia cuidadosamente por parte del Distrito, obteniendo un buen grado de satisfacción por





parte de la gran mayoría de las personas que disfrutan de ellos, y no siempre es posible contentar a la totalidad de la ciudadanía.

- Dos reclamaciones por el trato/actitud de la trabajadora de las salas de estudio. El Distrito ha requerido explicación a la empresa responsable, resultando que ocurrió cuando la trabajadora solicitó el cumplimiento de las normas sanitarias y de las del centro. No obstante se pidieron disculpas a las reclamantes y se solicitó a la trabajadora que evitara en lo posible estas situaciones.
- Un escrito de agradecimiento por la reapertura y el funcionamiento de las salas.

### CC Casa de Vacas

- Dos escritos motivados por la organización de la entrega de entradas al teatro. Se revisó el procedimiento comprobando que había un fallo y se reorganizó para que no volviera a ocurrir el problema planteado. Así se comunicó a los interesados.
- Una reclamación por el trato recibido. No contrastable.
- Una felicitación por la amabilidad del personal y la limpieza del Centro.

### CC Ibiza

- Un escrito por el cierre del centro causado por el temporal Filomena.
- Tres escritos motivados por opiniones en desacuerdo con la organización de los talleres culturales. Revisado el asunto, se comprueba que se ofrece el mejor servicio posible conjugando la demanda existente y la disponibilidad de espacios y presupuestaria.

### SERVICIOS SOCIALES

En cuanto a la Atención Social Primaria y hemos tenido algunos problemas con las citas telefónicas, siendo por este motivo 9 de los 22 escritos relativos a servicios sociales. Dado que desde el Departamento se había pretendido realizar la cita, habiendo hecho varios intentos de llamada telefónica sin haber conseguido contactar con estas personas que posteriormente pusieron una reclamación; hemos deducido que al llamar desde un número oculto, el/la destinatario/a de la llamada no la respondía. En todos los casos se ha organizado una nueva cita y se ha advertido que se realizaría con número oculto.

En relación con el trato recibido, cuatro personas han mostrado su descontento, por lo que se ha solicitado al Servicio una revisión de los protocolos de atención al público, rogando a las/los reclamantes nos disculpen.

En cuanto a los Centros Municipales de Mayores, este año han mejorado notablemente las condiciones de las instalaciones, no habiendo sido objeto de averías reseñables. Únicamente, durante el temporal Filomena, se colapsó la calefacción de los apartamentos tutelados al no dar abasto ante la tremenda demanda. Se subsanó el problema proveyendo de calefactores portátiles a usuarios y usuarias mientras se reparaba la instalación.





**El Centro de Mayores Pérez Galdós** ha tenido dos reclamaciones por el cambio de un taller, y otra por un usuario del comedor que se sentía muy molesto con el trato recibido, la organización de la cafetería, el menú y los precios. El primer caso se produjo por la demanda existente y así se comunicó a las reclamantes. El segundo caso se revisó con el personal de la cafetería y, aunque la versión del personal distaba mucho de las apreciaciones del reclamante, se le envió una respuesta de disculpas.

## MEDIO AMBIENTE

Dos reclamaciones por los ruidos emitidos por la climatizadora del edificio de Servicios Sociales y Apartamentos Tutelados. Hemos informado que este año iniciaban las obras de sustitución de estas instalaciones, rogando nos disculpen en tanto se finalizan las obras. En diciembre hubo que apagar la calefacción un corto lapso con motivo de las obras, informando las personas usuarias y proveyendo a todos los apartamentos de calefactores portátiles, no obstante se produjeron dos quejas.

La remodelación de una plaza de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida a petición de una persona el año pasado motivó, a la finalización de la obra en este año, una amable felicitación y agradecimiento por parte de esta persona. Este hecho también motivó una reclamación de otra persona, molesta porque se “levantaba una obra ya hecha”.

Hemos recibido doce escritos con desacuerdos y opiniones desfavorables por la segunda fase de las obras de mejora y eliminación de barreras arquitectónicas en la CI Marqués de Lozoya, uno de ellos inadmitido por su carácter insultante. La motivación más recurrente fueron las molestias que originaban las obras: básicamente la utilización de espacio de aparcamiento y su tiempo de duración.

Ante estas reclamaciones, constatado que las obras se estaban ejecutando correctamente y en plazo, no se pudo hacer otra cosa que remitir a las y los reclamantes la información adecuada sobre algunos aspectos del proyecto de obra y pedir 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. Este proyecto ha respondido a peticiones, largamente demandadas de las asociaciones vecinales.

## MOVILIDAD

Dieciséis solicitudes de reserva de espacio en la vía pública para aparcamientos de motocicletas y de bicicletas. Se han tramitado los expedientes de reserva de espacio correspondientes, habiéndose creado seis reservas de espacio para motocicletas, y una para bicicletas, así como se ha suprimido una reserva que ya no tenía uso. Todo ello tras haber realizado las visitas de inspección correspondientes para su valoración.

Los Evacuatorios del Parque del Retiro han generado ocho escritos: cuatro sugerencias sobre los horarios y otros temas de organización interna, no pudiendo realizar lo solicitado ya que son asuntos estudiados y contenidos en el contrato de mantenimiento, estimando el Distrito







que son correctos. Las pequeñas averías puntuales se han solucionado rápidamente con la empresa.

### URBANISMO – Licencias Urbanísticas

Los escritos de desacuerdo sobre las autorizaciones dadas a terrazas de veladores, así como de denuncias sobre éstas y otras actividades particulares, tanto si tienen autorización como si no, se engloban en esta “materia – submateria”, ya que todo ello es materia de Licencias Urbanísticas y de la Disciplina Urbanística que se pudiera derivar.

Hemos recibido 58 escritos sobre el desacuerdo de la ciudadanía con las terrazas de veladores en aceras, en bulevares y, sobre todo, en banda de estacionamiento. El Distrito ha aplicado la vigente regulación de terrazas de veladores y los acuerdos adoptados para su aplicación durante la pandemia. En este sentido se ha dado explicación sobre estas autorizaciones, información sobre las plazas azules transformadas a verdes y otros temas de interés, a todas las personas que han presentado escrito.

Se han tramitado asimismo otros escritos de denuncias sobre particulares, un total de 26, principalmente por molestias de locales de restauración y/o sus terrazas de veladores, también por obras particulares en vivienda o elementos de titularidad privada situados en la vía pública. A todos ellos hemos dado respuesta explicándoles como han de realizar sus denuncias e informando cuando ya existe alguna tramitación de disciplina urbanística en el Distrito.

## 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 el caso de producirse en instalaciones de climatización, siempre procuramos proporcionar aparatos portátiles climatizadores para paliar el efecto de la incidencia mientras se resuelve.
- Este año ha sido objetivo prioritario del Distrito realizar la sustitución de la instalación de climatización del Centro de Servicios Sociales y Apartamentos Tutelados de la CI José Martínez de Velasco 22, tanto por las averías de la calefacción como por los ruidos al vecindario más próximo, por lo que se aceleraron todo lo posible las gestiones para poder iniciar los trabajos en el segundo semestre, estando actualmente la obra en su última fase.
- En los casos de deficiencias en la limpieza de instalaciones deportivas básicas, en su mayoría por actos de incivismo, hemos requerido a la empresa de mantenimiento que intensifique las tareas de limpieza, obteniendo respuesta afirmativa por su parte.
- Con relación a los elementos rotos por el uso o por actos vandálicos, los reponemos cuando la casuística entra dentro de las estipulaciones del contrato, en caso contrario o sugerencia de nuevas instalaciones se estudia la nueva instalación sugerida, en función de la disposición presupuestaria y de la demanda. Esperamos que con la

### Información de Firmantes del Documento





instalación de anclajes antivandálicos, las canastas de las canchas deportivas en vía pública resulten más duraderas.

- 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 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 sobre iniciar el expediente administrativo para que se Decrete 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 ha trabajado de forma intensa para adaptar las actividades y servicios prestados en las distintas situaciones y durante las diversas normas sanitarias, a fin de ofrecer a vecinos y vecinas un servicio lo más ágil y seguro posible, modificando y adaptando las prestaciones contractuales para amoldarlas a las nuevas medidas higiénico-sanitarias y necesidades de la población y así como procedimientos y trámites administrativos para los que se continua intentando primar la tramitación mediante medios electrónicos.

En este contexto se enmarcan nuevos protocolos de utilización de espacios municipales cuyo objetivo fundamental es seguir prestando un servicio de calidad a los usuarios dentro del actual marco sanitario. Entre estos nuevos protocolos cabe destacar el uso de los centros y las actividades y talleres socioculturales, los protocolos de utilización de servicios deportivos y los protocolos para los centros de día y de mayores.

Asimismo, se ha trabajado en la mejora de los procesos que han experimentado tantos cambios, como la atención con cita previa, la incrementación electrónica en la tramitación administrativa o las condiciones de uso de espacios culturales y deportivos.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

La limpieza y mantenimiento de las instalaciones deportivas municipales 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.

Con la sustitución de la climatizadora del edificio de Servicios Sociales esperamos que la climatización de todas las dependencias del edificio funcione correctamente, asimismo con la modernidad de los nuevos equipos y el apantallamiento proyectado, quedan eliminados los problemas de ruidos al vecindario más próximo.



El problema detectado con las citas telefónicas de Servicios Sociales se ha resuelto al comunicar, junto con la cita, que la llamada se realiza desde un número oculto.

Las incidencias en las relaciones de la ciudadanía con el Distrito a través de las aplicaciones informáticas son situaciones muy variadas. Se resuelven 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 (26) se ha dado la información útil y precisa para realizar este tipo de denuncia, informando también sobre las actuaciones que ya se estuvieran llevando a cabo por el Distrito. En ocasiones, por la urgencia o alcance del asunto, hemos realizado la inspección al lugar de la denuncia y se ha iniciado el expediente de disciplina urbanística correspondiente.

Hay que mencionar los escritos por desacuerdos con la normativa, de los que una buena parte han estado motivados por la obligatoria y necesaria aplicación de los diversos protocolos COVID. Si bien los más recurrentes son por las autorizaciones de terrazas de veladores en banda de estacionamiento, como ya hemos indicado. Únicamente hemos podido informar sobre qué son y las casusas de aplicación de los protocolos COVID en el primer caso y en el segundo, sobre los motivos del Ayuntamiento para realizar estas autorizaciones, facilitando asimismo información útil sobre las nuevas plazas de estacionamiento para residentes creadas en consecuencia. Estos casos son considerados como "sugerencia" de cambio de normativa, ya que no existe ningún mal funcionamiento de servicios públicos municipales y el Ayuntamiento no hace sino cumplir con las distintas normativas de aplicación.

Se puede concluir que las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021 han sido efectivas, resolviendo los problemas planteados por la ciudadanía en relación con la prestación de los servicios del Distrito.

EL COORDINADOR DEL DISTRITO RETIRO  
Tomás Bello Carro

*Documento firmado electrónicamente en los  
términos y fecha expresados al pie de este escrito*



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 12:18:27  
CSV : 119EMND9AJGABN27



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

#### Información de Firmantes del Documento



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Una vez analizadas todas las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Distrito de Salamanca durante el año 2021, podemos determinar que la mayoría de ellas versan sobre los siguientes temas:

### - Cultura

En el año 2021, se han recibido 15 SyR en los Centros Culturales: 6 relativas al C.C. Buenavista; 5 relativas al C.C. Rafael Altamira y 4 relativas al C.S.C. Maestro Alonso. Ninguna de ellas es una reclamación técnica por las actividades que se desarrollan, en general son reclamaciones por el tiempo en las tramitaciones y las acomodaciones realizadas a las situaciones sobrevenidas.

Las SyR del C.C. Rafael Altamira, tres de ellas, se relacionan con los trámites de devolución de cursos impartidos y no realizados por los ciudadanos, y el resto de SyR, han sido quejas por la no apertura al público en general de la sala de estudios de dicho centro cultural. Esta no apertura se debe a la redistribución de los espacios tras la pandemia y las obras del C.C. Buenavista, por lo que dicha sala que se está usando para la impartición de talleres.

De las seis SyR relativas al C.C. Buenavista, dos de ellas son en relación al cierre por las obras de remodelación del C. C., y especialmente por el cierre de la biblioteca David Gistau con sede en dicho equipamiento cultural; otra SyR está relacionada con el tiempo transcurrido para devolución de tasas correspondientes al curso anterior; otra relacionada con la suspensión de clases por las consecuencias de la borrasca "filomena"; otra por considerar que las medidas preventivas eran insuficientes y otra por el funcionamiento deficiente de la plataforma de actividades para la matriculación de los talleres.

De las cuatro SyR recibidas en relación al C.C. Maestro Alonso, una se relacionada con el reintegro de una cuota que ya había sido devuelta; otra relacionada con dudas por el pago de la matrícula y cuota trimestral, otra reclamación por un error en la plataforma de inscripción de cursos, y la cuarta reclamación ha sido por el cierre de la sala de estudios del centro cultural, al destinarse ese espacio al desarrollo de talleres del C.C. Buenavista, cerrado por obras de ampliación en este curso 2021/2022.

### - Deportes

La agrupación o clasificación de los motivos de reclamación no es homogénea porque los centros deportivos municipales del distrito presentan determinada diversidad en cuanto a las formas de gestión y las características del servicio.

Las reclamaciones presentadas en el ámbito del servicio deportivo, se relacionan con los defectos o imperfecciones derivados de la prestación del servicio referidos fundamentalmente a su funcionamiento, instalaciones, recursos y organización.

No obstante, no se dan reclamaciones sobre el funcionamiento en sí del servicio público deportivo que se ajusta a la normativa aplicable y a los estándares exigibles. Las reclamaciones hacen referencia al uso de unidades deportivas e instalaciones complementarias, procesos administrativos de pago y reserva de servicios mediante la



aplicación para teléfonos móviles, requisitos de inscripción, información, servicio prestado, estado de las instalaciones y otras causas derivadas de incidencias meteorológicas.

En este sentido, es destacable una presencia significativa de reclamaciones referidas a los incrementos de los aforos en el vaso de piscina como consecuencia de la aplicación de las medidas de desescalada en conformidad con el Decreto de la Titular del Área Delegada de Deportes de septiembre de 2021.

#### **- Servicios Sociales**

La mayor parte de las reclamaciones estaban relacionadas con las citas telefónicas, por no haber recibido la llamada a la hora en la que tenía la cita reservada con su trabajador social. El motivo de este retraso en los casos reclamados fue por no tener mal el teléfono de los reclamantes en nuestra base de datos.

También se han registrado reclamaciones puntuales relacionadas con la solicitud de prestaciones y servicios concretos y que utilizaron la vía SyR, en lugar de los canales establecidos para acceder a dichas prestaciones. Asimismo, se han recibido dos reclamaciones del mismo ciudadano que demandaba ayuda para alimentos y alojamiento.

Se ha recibido una felicitación por el buen hacer de una trabajadora social en concreto, fruto de la calidad en la atención que se trata de dar en todas las intervenciones.

#### **- Educación**

Ninguna de las entradas en SYR a Educación es una reclamación o sugerencia en el año 2021. 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. A través de SYR no suelen recibirse, en 2021 solo se ha recibido una y ha sido en relación al estado de insalubridad en un solar concreto de nuestro distrito, correspondiente a titularidad privada.

#### **- Consumo**

Se han recibido un total de cuatro reclamaciones/sugerencias en el año 2021 relativas a reclamaciones de OMIC, de un total de 811 reclamaciones tramitadas en 2021. Dos de información sobre la reclamación por tardanza en la respuesta, una solicitando información de un expediente derivado a la Junta Arbitral, y una cuarta por error en la llegada de Notificación Electrónica. Quedan, en su momento, unas aclaradas y otra subsanadas.

#### **-Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana**

Desde este servicio se han contestado más de 350 SyR, la mayoría de ellas en concepto de reclamación.



Dentro de esa mayoría de reclamaciones, a su vez, se estima que el 70% se han debido a la instalación de terrazas (principalmente las terrazas COVID y sus consecuencias de escasez de aparcamientos en las zonas de estacionamiento regulado, ruidos, etc), el 20% a obras en la vía pública y el 10% a asuntos más variados.

Cabe destacar que, de entre todas las SyR recibidas existen muchas que no se engloban en los siguientes conceptos que son los que figuran en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) como objeto de SyR, y por lo tanto, han sido inadmitidas informando al solicitante:

*“A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones **todas las personas físicas y jurídicas** pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales, y también felicitaciones por la correcta prestación de los servicios y por la actuación de los empleados municipales.”*

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

### - Cultura

Con relación al C.C. Buenavista, algunas de las quejas del año 2020, estaban relacionadas con el estado del edificio y las aulas donde se impartían algunas actividades culturales. En el último trimestre de 2021, han comenzado las obras de remodelación y ampliación del Centro Cultural, lo que permitirá para el curso 2022/2023, impartir los talleres y actividades en un edificio completamente remodelado.

Con relación a las reclamaciones y sugerencias relativas al C.S.C. Maestro Alonso, indicar que, al destinar la sala de estudio al desarrollo de talleres culturales, se ha abierto una sala de estudios en el Espacio Cultural Núñez de Balboa, informando especialmente en ese centro de la ubicación y horarios de esta nueva sala para facilitar el estudio.

### - Deportes

Además de la atención y toma y consideración de todas las reclamaciones, se destacan las siguientes actuaciones en cada uno de los centros deportivos:

#### **Centro Deportivo Municipal Gimnasio Moscardó**

Se han reforzado las dinámicas atención al ciudadano, abriendo un canal directo de relación mediante la dirección de correo electrónico del centro con un compromiso de respuesta inmediata ante cualquier consideración o demanda de información.

#### **Centro Deportivo Municipal Alcántara.**

Al tratarse de un centro de gestión indirecta mediante concesión administrativa, se han llevado a cabo encuentros operacionales de control y supervisión, manteniendo un contacto permanente con la dirección técnica y deportiva.





### Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro

Se ha trasladado a la empresa adjudicataria del servicio deportivo y complementario del centro la necesidad de prestar una oportuna y eficaz atención al ciudadano a fin de dar respuesta oportuna a todos los procedimientos que se generen en el centro.

A través de la dirección municipal del centro se aportan las directrices precisas para que la empresa que presta los servicios implemente los trabajos de mantenimiento y limpieza de las instalaciones de forma que, además de cumplir la normativa vigente, desarrolle el servicio en las condiciones adecuadas.

### Instalaciones Deportivas Básicas Parque de Breogán y Boston.

Son instalaciones gestionadas en régimen de concesión demanial de uso por parte de entidades deportivas sin ánimo de lucro. Durante el año 2021 se ha procedido a la realización de obras de reforma en determinadas instalaciones para afianzar la calidad y una percepción positiva por parte de los usuarios.

### Instalaciones Deportivas Básicas Torrespaña, Eva Duarte

En estas instalaciones de gestión directa con presencia de personal municipal se han dimensionado acciones con el objetivo de optimizar la prestación del servicio. Por otro lado, se han incluido entre las prioridades de mantenimiento la corrección de aquellas disfuncionalidades respecto a los niveles de confort ambientales y del suministro del agua caliente sanitaria.

#### - Servicios Sociales

Se han establecido medidas para dar soluciones a todas las reclamaciones recibidas. En las reclamaciones relacionadas con las personas que habían solicitado cita previa y reclamaban que no se les había llamado a la hora y día fijados, el problema se ha subsanado rápidamente, ya que, en la misma reclamación, el ciudadano facilitaba un teléfono correcto.

En el resto de las reclamaciones relacionadas con prestaciones y servicios, se dio cita al ciudadano para poder valorar y gestionar las prestaciones que reclamaban o se les remitió a la Comunidad de Madrid en caso necesario.

#### - 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 para la comprobación de los hechos descritos y posteriormente tomar las medidas oportunas para la subsanación de la situación.



**- 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. Se cumplen los parámetros de la Carta de Servicio de la OMIC.

**-Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana**

En relación a las quejas por terrazas, a las quejas generalizadas se ha contestado de forma explicativa y justificativa, y en el caso de quejas por terrazas específicas, se ha realizado inspección de todas las denunciadas y abierto de oficio al menos 50 expedientes de disciplina urbanística.

En relación a las quejas por obras, se ha explicado a los vecinos el objetivo y la futura mejora y, dado que la mayoría de quejas reclamaban la reducción de plazas de aparcamiento en vía pública se han reformado calles para aumentar plazas de aparcamiento (estacionamientos donde no había, o conversión de aparcamientos en línea pasándolos a batería para aumentar la capacidad). Asimismo se ha solicitado al Área de Medio Ambiente y Movilidad el estudio de la posibilidad de ejecución de aparcamientos de residentes.

De forma similar al primer punto, a los hechos denunciados en asuntos variados, se ha ido dando solución a cada uno de ellos cuando se trataba de cuestiones subsanables (mobiliario, afecciones de obras particulares a la vía pública, disciplina urbanística, etc.)

**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021****- Cultura**

Dadas las obras en el C.C. Buenavista, cabe esperar no recibir, una vez terminadas, más quejas relacionadas con el estado del edificio y las aulas donde se impartían algunas actividades culturales.

La apertura de la sala de estudios en el Espacio Cultural Núñez de Balboa y la gran acogida que está teniendo entre la población joven del distrito, ha solventado la queja en relación al cierre de la sala de estudios del C. C Buenavista por las obras.

**- Deportes**

Se han mantenido reuniones periódicas y una permanente comunicación entre la unidad de deportes y los responsables de los distintos centros deportivos municipales de gestión directa para supervisar tanto la tramitación de las contestaciones como definición de las acciones preventivas o las correctivas.



Las medidas implementadas están siendo efectivas para corregir o prevenir las causas detectadas de insatisfacción entre los ciudadanos asociadas al funcionamiento del servicio público deportivo.

#### - 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 por la situación sanitaria.

Desde el último trimestre del año 2021 se han ido retomando progresivamente las citas presenciales y en la actualidad la mayor parte de las citas son presenciales, por lo que ya no se producen estas incidencias.

#### - Educación

Al no ser ninguna de las entradas en SYR para Educación como tal no se han tomado medidas ni evaluación de las mismas.

#### - Salud

En la totalidad de los casos desde el Departamento de Salud no se cesan las actuaciones hasta que no finaliza el hecho causa de la reclamación, actuando directamente o bien poniéndonos en contacto con el titular de la actividad que provoca la denuncia para la subsanación de las circunstancias o toma de decisiones sino subsana.

#### - Consumo

Consumo no está reflejado en el estudio de 2020, pero el número de reclamaciones/sugerencias fue mínimo, semejante al número de 2021, y en parte por incidencias originadas por los problemas surgidos como consecuencia del COVID 19.

#### -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, con:

- 1.- Dotación de más medios humanos
- 2.- Mayor filtro de las SyR como medio de sugerencia/reclamación/felicitación evitando las denuncias entre particulares.
- 3.- Mayor filtro de las SyR reiteradas por una misma persona o colectivo.

#### Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

COORDINACIÓN DISTRITO SAN BLAS – CANILLEJAS

Información de Firmantes del Documento



MADRID

JUAN MARIO ANDRADA HURTADO - COORDINADOR  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 10/03/2022 14:21:30  
CSV : 1D6RV77H9T22T2HD



1D6RV77H9T22T2HD



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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Información de Firmantes del Documento



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Durante el año 2021 se han presentado en el Distrito un total de 473 SYR, de las cuales:

Se pueden destacar que aproximadamente un 65% 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 serían las siguientes: deporte, servicios sociales y cultura.

Respecto a las reclamaciones en materia de deportes, hay que destacar que, al haber estado abiertos durante todo el 2021 los centros deportivos, a diferencia del 2020 que estuvieron cerrados de marzo a junio, las reclamaciones en 2021 se centran en incidencias en las clases impartidas, en materia de matriculación, el uso libre de instalaciones deportivas básicas y los juegos deportivos, asemejándose más a las de 2019.

En cuanto a las SYR de Servicios sociales, en este ejercicio 2021 la pandemia por COVID-19 sigue incidiendo en el incremento de la demanda de servicios sociales, habiendo reclamaciones sobre la dificultad y los tiempos para conseguir citas previas, y los tiempos de gestión de las distintas ayudas sociales.

Las reclamaciones en materia de cultura se centran en la impartición de talleres, dado que progresivamente en 2021 se ha ido recuperando la actividad ordinaria de los centros culturales.

El 30% restante de las SyR recibidas corresponden casi e su totalidad a los Servicios Técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, sobre la conservación y mejora de las edificaciones e instalaciones deportivas asignadas al Distrito, así como las competencias en la red Distrital Local, y de las autorizaciones en la vía pública de terrazas de veladores, de disciplina urbanística y de limpieza y conservación de solares.

Hay que hacer hincapié en la nevada que se produjo como consecuencia de la borrasca "Filomena", que ha producido un gran deterioro en el patrimonio del Distrito, siendo los más afectados las instalaciones de menor entidad constructivas, tales como, vallado, arbolados, marquesinas y voladizos y que han afectado por tanto a zonas abiertas, como parques y vías públicas, patios de colegios, zonas verdes e instalaciones Deportivas Básicas.

La mayor parte de las incidencias se concentraron en:

- Instalaciones Deportivas Básicas relativas a problemas de iluminación y horarios de funcionamiento, limpieza, mantenimiento y conservación de canastas de baloncesto y porterías de fútbol, mal estado del pavimento de las mismas y del vallado.
- Problemas en la vía pública, relativas a roturas en las tapas de alcantarillado y rejillas de imbornales, y alumbrado y mobiliario urbano, parte de ellas debidas a la Borrasca Filomena.
- Por reservas de estacionamiento de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida o discapacidad, aunque desde el distrito se han autorizado la mayor parte de las plazas de este tipo solicitadas.





- Por aparcamiento en vía pública, problemas de aparcamiento, carencia del mismo en algunas zonas y problemas de movilidad.
- Referentes a obras e infraestructuras que se están construyendo en el Distrito.
- En colegios estas han sido mayoritariamente derivadas de los desperfectos surgidos por la nevada producida por la borrasca Filomena, rotura de canalones, marquesinas y vallados que se han retirado rápidamente, para poder en actividad los colegios sin peligro para los niños.
- Por licencias Urbanísticas y de Actividad, que han derivado en aceleración de los procedimientos para mejorar su resolución.
- Reclamación 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 Técnicos.
- Por falta de poda de árboles tanto en parcelas privadas como en la vía pública en 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.
- Por reclamaciones de ruidos y de obras particulares.
- Por ocupación de la vía pública, tanto de terrazas veladores como por ocupaciones ocasionales por motivo de mudanzas, obras o reparaciones.

## 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.

En 2021 desde los distintos servicios se ha trabajado de forma intensa en recuperar, en la medida de lo posible, las actividades que se realizaban antes del inicio de la pandemia por COVID-19, teniendo en cuenta las restricciones marcadas en materia de aforo por la normativa en materia sanitaria.

Se ha continuado con el esfuerzo iniciado en 2020 para primar la tramitación mediante medios electrónicos para facilitar a la ciudadanía el acceso a los distintos procedimientos tramitados por el Distrito.

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.

Se ha continuado con la mejora de procesos como el protocolo de captación de llamadas, la reducción de tramitación administrativa en la concesión de ayudas sociales o las condiciones de uso de espacios culturales y deportivos.

Por los Servicios Técnicos se han tramitado las autorizaciones de terrazas de veladores en la



vía pública teniendo en cuenta las medidas de apoyo COVID-19 para la instalación de terrazas de hostelería y restauración, para facilitar la ampliación de la superficie, en las autorizaciones vigentes, que posibilite la colocación del porcentaje de mesas permitidas por la autoridad sanitaria en el momento actual y en la forma determinada por dicha autoridad.

Tras la borrasca Filomena se trabajó con presteza para eliminar cuantos elementos caídos que hacían imposible la utilización de los espacios y edificios públicos, para ponerlos en servicio lo antes posible, además se sustituyeron, los canalones y demás elementos destruidos necesarios para el buen funcionamiento de los edificios públicos, se continua con la tramitación de las reclamaciones a la compañía aseguradora.

Con respecto a las demás reclamaciones, los servicios técnicos realizan inspecciones continuas sobre todas las reclamaciones y sugerencias recibidas, poniendo solución a los problemas detectados con la mayor premura posible.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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, así como adaptar todos aquellos otros que se prestan a las condiciones de seguridad sanitaria que requiere la nueva situación pandémica y la extraordinaria acción de la borrasca Filomena.

Madrid, a 10 de marzo de 2022

Firma electrónica del responsable de la Unidad Gestora







# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN



1CTRBEHCJNB9C6K0

### Información de Firmantes del Documento



MADRID

PEDRO GUITART GONZALEZ-VALERIO - COORDINADOR DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 11:51:59  
CSV : 1CTRBEHCJNB9C6K0





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Se han recibido en esta Coordinación a lo largo del 2021, 488 Sugerencias y Reclamaciones, lo que supone un incremento de un 25,4% con respecto al año pasado. 419 han sido reclamaciones, 56 sugerencias y 13 felicitaciones. El principal motivo de este incremento en comparación con el año 2020 se debe a una serie de reclamaciones que pusieron un grupo de padres del C.E.I.P. José Ortega y Gasset sobre el mantenimiento de las instalaciones (en total 121 reclamaciones). Además, hay que destacar que al igual que el año pasado, muchas de las reclamaciones recibidas son consecuencia del funcionamiento de los servicios durante la pandemia.

### - Atención a la ciudadanía

Se han recibido 8 quejas basadas en su mayoría en la falta de atención que han sufrido los ciudadanos en diferentes dependencias de la Junta, tales como una solicitud de vista de un expediente no atendida por parte del Negociado de Archivo y Servicios Generales, una cancelación de cita con un informador urbanístico, el trato recibido durante una llamada a los Servicios Técnicos del distrito o una reclamación por la falta de atención telefónica del Departamento Jurídico. También se recibió una reclamación por haber notificado erróneamente un recurso contencioso.

### - Cultura

Hemos recibido un total de 45 reclamaciones en este asunto, que suponen el 9% del total. La sala de lectura Luis García Berlanga ha sido uno de los temas más recurrentes, recibiendo quejas variadas. Una avería en la calefacción, la restricción del aforo y el trato recibido por parte del vigilante han sido las más reiteradas.

También fueron varias las reclamaciones recibidas por el fallo en la climatización de la Biblioteca María Zambrano. Uno de los asuntos más repetidos en esta materia, ha sido el sistema de reparto de las entradas a los espectáculos que se realizan en este mismo centro cultural.

El funcionamiento de los talleres, así como la forma de realizar la reserva de los mismos, fue objeto de varias quejas. 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, reseñar que la falta de medidas de seguridad contra la Covid-19 en el cine de verano de la Plaza de la Remonta, fue objeto de tres reclamaciones por parte de los vecinos del distrito.





- Deporte

Este año, la materia de Deportes ha sufrido una disminución significativa en el número de reclamaciones recibidas, sumando solo un 16% del total.

El problema que más quejas ha suscitado este año en el “Uso libre de instalaciones deportivas” fue la tardanza en la adaptación de las duchas a las medidas Covid en los Centros Deportivos Municipales, así como también el cambio de horario que han sufrido algunas de las clases que se imparten en los mismos. Los problemas con los que se encuentran los usuarios de los CDM con la aplicación informática para la reserva de plazas, como viene siendo habitual, sigue siendo también un tema bastante recurrente.

Los usuarios mayores de 65 años también manifestaron su descontento en varias ocasiones, ante la negativa que recibieron por no poder disfrutar de sus clases de natación con otras personas con un rango de edad inferior al suyo y verse obligadas a cambiar su clase habitual a otra de menor intensidad.

En cuanto a la submateria “Clases y Escuelas Deportivas”, la reclamación que más se ha repetido fue provocada por el descontento de los padres, por el hecho de que los niños mayores de 8 años tienen que entrar solos a los vestuarios que dan acceso a la piscina, lo cual provoca cierta inseguridad.

Una sugerencia que nos han hecho en alguna ocasión ha sido la construcción de una carpa en el CDM Playa Victoria, para poder seguir con la práctica deportiva los días lluvia.

Las molestias por las restricciones de aforo ocasionadas por la pandemia, también ha sido otro tema que hemos tenido que afrontar ocasionalmente, ya sea por disminución de plazas en las clases, no permitir a los padres asistir a los partidos de baloncesto de sus hijos o tener que salir del centro entre las clases. También se ha hecho notar el descontento entre los usuarios, ante la reducción de horario que han sufrido las clases, por tener que cumplir el centro con los protocolos de limpieza impuestos por la Covid-19.

- Economía y Desarrollo Tecnológico

En este campo apenas hemos recibido reclamaciones. Solamente se recibieron 4, que no suponen ni un 1% del total. Entre ellas, nos sugirieron volver a poner casetas navideñas a lo largo de la calle Bravo Murillo.

- Educación y Juventud

Este año, la materia de Educación y Juventud ha tenido el número de reclamaciones más alto en el Distrito, con un 26% del total. La causa de este





incremento se ha debido a la presentación por un grupo de padres del colegio, de una serie de quejas sobre el estado en que se encuentra el centro. 54 de ellas fueron para solicitar la renovación de los cuartos del baño del patio. En 37 nos reclamaban el arreglo de unas cornisas que impedían el uso de la Huerta Escolar. Y 30 de ellas nos pedían el arreglo de las puertas de entrada al centro.

Así mismo, se presentaron 2 reclamaciones por el comportamiento de 2 monitoras en un campamento de verano y otra de la Asociación de Madres y Padres de Alumnos de la Escuela Infantil Los Ángeles, que criticaba la gestión que el Ayuntamiento ha realizado ante el temporal Filomena.

- Medio Ambiente

En esta materia hemos tenido un 5% de reclamaciones. El motivo principal de queja de los residentes se debe a los solares abandonados que hay en el distrito, los cuales se encuentran llenos de basuras y de vegetación. Además, otra preocupación que se repite entre los vecinos está causada por la falta de limpieza que observan en varias calles y plazas de Tetuán. También se han recibido reclamaciones puntuales en las que solicitaban la tala y poda de árboles.

- Movilidad, Transportes y Multas

En relación con este asunto, hemos tenido un 12,5% de reclamaciones.

En el ámbito de "Aparcamientos en la vía pública", hemos recibido muchas solicitudes para la instalación de aparcamientos de motos y bicicletas, y alguna otra en la que nos pedían, o bien la colocación de un carga y descarga, o que se traslade de localización uno ya instalado. También ha sido frecuente recibir solicitudes para la retirada de vados o para pedirnos su autorización.

En cuanto a "Ocupación de la vía pública", se han recibido 11 reclamaciones en materia de terrazas de veladores. 4 denunciado terrazas no autorizadas, 2 sobre la tardanza en la tramitación de la autorización solicitada, 3 sobre ruidos y situación de limpieza de la terraza, 1 sobre la ubicación de la terraza y 1 sobre terrazas Covid.

La retirada de un puesto de castañas, los cortes de tráfico producidos por la celebración del Día del niño, o las solicitudes para colocar espejos a la salida de los garajes, fueron reclamaciones puntuales que también nos han llegado a lo largo del año.

- Salud

Casi no se han recibido quejas en esta materia, tan solo 4 reclamaciones en todo el año. Entre ellas, denuncias por malos tratos a perros y reclamaciones por la tardanza en recibir la licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos.





- Servicios Sociales

Esta vez, Servicios Sociales ha quedado en segundo lugar en reclamaciones recibidas, con casi el 20% del total. La dificultad que han tenido los ciudadanos para establecer contacto con los centros de servicios sociales ha sido uno de los temas más recurrentes, al protestar porque no cogen los teléfonos en los centros, ni contestan los correos electrónicos. También tiene una gran repercusión en el número de las reclamaciones recibidas, el malestar provocado debido a que el día que tienen concertada cita telefónica con su trabajadora social, no les llaman. Las solicitudes para intentar adelantar la cita concedida, es otro tema que se repite con bastante asiduidad.

Otra 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.

Otro asunto en el que coincidieron varios usuarios de los Centros Municipales de Mayores ha sido la mala calidad de la comida que ofrecían en sus cafeterías. También recibió alguna protesta el trabajo realizado por la empresa Asispa.

- Urbanismo

En este apartado se han recibido un 5% del total 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, aires acondicionados que gotean, tejados de uralita en mal estado, la habitabilidad de unas viviendas que se han construido en una galería comercial cuyo uso sigue figurando en el catastro como uso comercial, o para que comprueben las humedades que una comunidad de propietarios está provocando a otro edificio en su fachada.

Además de lo anterior, nos han pedido explicaciones por unas obras que están ocasionando molestias por ruidos, y por la existencia de un garaje con un número de plazas mayor que las que aparecen en el proyecto aprobado por el ayuntamiento.

- Vías y Espacios Públicos

Apenas hemos tenido reclamaciones en este campo, tan solo 13 (un 2,5% de total). Como viene siendo habitual, los ascensores situados en las calles Dulcinea y Aviador Zorita ha sido uno de los temas que más se ha repetido, aunque en

1CTRBEHCJNB9C6K0





comparación con otros años, las quejas sobre su funcionamiento han disminuido bastante. También tenemos varias sugerencias para cambiar el nombre de alguna de las calles y plazas del distrito de Tetuán. Preguntas sobre por qué un parque infantil permanece cerrado o alguna reclamación para arreglar alguna acera, también merecen ser objeto de mención en este apartado.

#### ANÁLISIS: DEPENDENCIAS/CENTROS

##### - Centro Deportivo Municipal Antonio Díaz Miguel

Uno de los motivos más generalizados por los que los usuarios han presentado quejas en este CDM ha sido como consecuencia de las gestiones realizadas en el centro, para adaptar las actividades que se realizan a los protocolos que hay que cumplir como consecuencia de la pandemia. Como resultado de estas adaptaciones, los padres han protestado porque los niños mayores de 8 años tienen que entrar a los vestuarios sin acompañante, o porque no se les permitió la asistencia a los partidos de baloncesto de sus hijos por estar el aforo del centro completo. Igualmente, la reducción del horario al que se vieron afectadas determinadas actividades, para poder realizar una limpieza efectiva en las instalaciones entre las clases, no se ha visto con buenos ojos por parte de los asistentes a las mismas.

Asimismo, se recibieron reclamaciones por motivos más relacionados con el normal desarrollo de las clases, que no tuvieron nada que ver con el Covid, como el cambio de horario que sufrieron algunas clases, impartirlas con la música demasiado alta, protestas por tener demasiada gente nadando en el mismo carril o por los malos tratos recibidos por parte de los trabajadores del centro.

En cuanto a las reclamaciones por el mantenimiento general de las instalaciones del Antonio Díaz Miguel, las cuales en años anteriores eran significativas, hay que recalcar que este año solo hemos tenido una queja por una cristalera rota y, durante un par de semanas, hasta que se arregló la máquina limpia fondos, los nadadores se quejaron porque la piscina estaba sucia.

##### - Centro Deportivo Municipal Playa Victoria

En esta instalación el principal motivo de queja por parte de los usuarios se debió a que las duchas de los vestuarios permanecían cerradas, a pesar de que en otros centros ya estaban en funcionamiento semanas antes.

El cierre del centro durante la última semana del año 2021 debido a la sustitución del cuadro general eléctrico tampoco fue del agrado de los usuarios.

También vemos conveniente añadir en este apartado las sugerencias recibidas para que se instale una carpa en el polideportivo, con el fin de poder continuar con la práctica deportiva los días de lluvia.





La poca variedad de clases ofertadas, las dificultades con las que se encuentran las personas mayores para poder reservar plazas mediante la aplicación "Madrid Móvil", el malestar ocasionado entre algunos de los asistentes porque al cumplir 65 años no podían seguir acudiendo a las mismas clases, o la dificultad con la que se han encontrado varios usuarios para poder ponerse en contacto con el centro, han sido quejas que también se han repetido entre los asistentes a este CDM.

- Centro Cultural Eduardo Úrculo

En este centro, la manera en que se reparten y distribuyen las entradas para asistir a los espectáculos que se realizan en el auditorio, ha levantado cierto malestar entre los asistentes.

- Biblioteca Maria Zambrano

La biblioteca recibió muchas reclamaciones por el mal funcionamiento del sistema de climatización.

- Centro Cultural José Espronceda

Solamente se recibió una queja en esta dependencia. El motivo fue que durante unos días no aparecía el centro en la página web, lo que imposibilitaba poder solicitar el acceso a los cursos ofertados.

- Centro Cultural Tetuán

El cambio de contratista en el servicio de talleres de este centro fue el motivo de la única reclamación recibida.

- Sala de Lectura Luis García Berlanga

En esta dependencia se ha recibido un alto número de reclamaciones en relación con la reducción del aforo por los protocolos Covid y por el mal funcionamiento de la calefacción de la sala.

- Casa de Baños de Tetuán

La Casa de Baños de la calle Bravo Murillo fue objeto de dos reclamaciones. Una por la falta de limpieza en las duchas y otra puesta por un usuario ante el trato recibido por parte de uno de los trabajadores encargados de la limpieza.

- C.E.I.P. Jose Ortega y Gasset

Como ya hemos explicado anteriormente, este colegio ha recibido un total de 121 reclamaciones, en las que solicitaban que se solucionaran distintos problemas del centro.





- Centros de Servicios Sociales

En relación con los CSS del distrito, se repiten las quejas recibidas. 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 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 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 explicó a los interesados que muchos de los problemas a los que se enfrentan son ocasionados por la necesidad de ajustarse a las medidas establecidas por la pandemia y por la reducción forzosa del aforo. Además, 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. Asimismo, se les aclaró que la reserva telefónica no es viable ya que colapsaría el teléfono del centro, debido al gran volumen de llamadas que podrían recibirse.

Los problemas de calefacción que se produjeron en la Biblioteca María Zambrano fueron solucionados por la empresa de mantenimiento, que realizó una revisión de la instalación efectuando pequeños ajustes, gracias a los cuales la temperatura fue bajando y se estabilizó en niveles aceptables.

En cuanto a las peticiones recibidas para que se aumentara el aforo de la Sala de Lectura Luis García Berlanga, se puntualizó que el Departamento de Salud de la Junta Municipal lo valoraría, siempre que se pudiera mantener la distancia de seguridad exigida por la normativa. Ante el problema con la climatización que sufría la sala, se







instaló un sistema auxiliar y provisional de calefacción mediante emisores eléctricos, que proporcionaron el confort térmico necesario, hasta que la avería fuera reparada.

La queja efectuada al Centro Cultural José Espronceda, porque no aparecía el centro en la página web, e imposibilitaba la reserva de los talleres ofertados, se solucionó explicando a la interesada que sí que se informó en la web de esta circunstancia, aclarando que se hizo una apertura gradual de los centros culturales, con el fin de facilitar el funcionamiento de la aplicación que se usa para la compra directa de plazas. Además de lo anterior, la dirección del Centro quedó a la disposición del usuario para atenderle e informarle de las plazas que pudieran quedar vacantes.

- Deportes

En relación a la preocupación constatada referida a la prohibición de acompañar los mayores a los hijos a los vestuarios, se les informó que esa actuación viene señalada en el “Reglamento sobre la utilización de las instalaciones y servicios deportivos municipales” y para darles más tranquilidad, se les aclaró que desde que los niños pasan los tornos, hasta que entran en los vestuarios infantiles del centro deportivo, es un espacio diáfano y acristalado, en el que se puede observar el recorrido de los alumnos desde la entrada hasta los vestuarios, sin existir otras salidas o pasillos objeto de confusión. Y que tanto los padres o tutores, desde la entrada, como el personal de taquilla, pueden ver a los alumnos realizar ese trayecto.

Para contestar a los asistentes que mostraron su desacuerdo con el cambio de horarios que han sufrido las clases y que por tener una edad determinada, por encima de los 65 años, ya no pueden acudir a las mismas clases que antes, se les refirió al “Decreto del Área Delegada de Deportes, por el que se establecen los criterios generales de programación de los servicios dirigidos de los centros deportivos municipales”, que incorpora nuevos grupos de actividades por edades y modifica sustancialmente los criterios de programación para la nueva temporada 21-22.

Se informó a los usuarios, que las duchas de los polideportivos no estarían operativas hasta que se pudieran instalar separadores fenólicos y con ello, cumplir con las medidas sanitarias obligadas por la pandemia. La colocación de estos separadores permite tener una adecuada separación entre las duchas, así como un mayor grado de intimidad entre los usuarios.

Los Servicios Técnicos nos informaron que la reparación de la cristalera rota en el Antonio Díaz Miguel fue realizada por el seguro contratado para estos efectos.

El motivo por el que no dejaron entrar a unos pocos padres al centro, para poder ver los partidos de baloncesto de sus hijos fue causado por las pruebas que se tuvieron que realizar con diferentes aforos y partidos simultáneos, para comprobar la efectividad de los medidores de concentración de CO2 instalados.





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.

Por último, hay que indicar que en el CDM Playa Victoria se alquiló una carpa con las medidas necesarias de ventilación, así como con un pavimento que permite la práctica deportiva, y un sistema de calefacción para poder impartir las actividades durante el invierno, ante las peticiones recibidas por parte de los usuarios.

- Educación y Juventud

En el C.E.I.P. José Ortega Y Gasset se acometieron durante el verano las obras necesarias para arreglar los baños del patio, las cornisas que impedían el uso de la Huerta Escolar, así como la reparación de las puertas de acceso al centro.

- 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, al comprobar que se trataban de zonas privadas.

- Movilidad, Transportes y Multas

En relación con las solicitudes para la instalación de aparcamientos para motos y bicicletas, así como para la autorización de carga y descarga, se informó a los interesados que el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones no es el adecuado para la solicitud de ese tipo de autorizaciones, indicándoles cual es la manera correcta de proceder. De la misma forma se actuó respecto a las solicitudes de colocación de un carga y descarga.

En cuanto a las 4 peticiones recibidas para la retirada de vados en las calles el distrito, una vez informados por el Departamento Jurídico, se comunicó al reclamante la adopción de medidas disciplinarias y sancionadoras realizadas respecto a los infractores. En relación a la solicitud de autorización de un vado, se le comunico al solicitante el procedimiento a seguir para poder realizarla.

Las reclamaciones en el tema de las terrazas de veladores se han tratado de manera distinta, al ser varios los temas en que se centraban los escritos. O bien se mandaban al Negociado de Autorizaciones para conocer el estado en que se encontraba la tramitación del expediente, se solicitaba a los técnicos o a policía que giraran visita de inspección para comprobar los hechos que nos denunciaban, se les explicaba a los interesados el motivo por el que se autorizaba su instalación, o se requería al propietario del local para que ajustara a lo autorizado.





- Salud

En relación con las reclamaciones sobre la demora en la concesión de la licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos, se informó que el motivo del retraso se debía a que se estaba esperando a que el Organismo Autónomo Madrid Salud emitiera el carnet de licencia, estando hasta ese momento a la espera de su recepción, siendo éste el motivo de la demora. Para poder subsanar el retraso, se procedió desde el Departamento de Salud, a efectuar la notificación del decreto de concesión a través del correo electrónico proporcionado por los interesados, indicando en la misma la posterior remisión del carnet de la licencia.

Sobre otra queja en la que denunciaban a sus vecinos por el maltrato de un perro, se dio traslado a policía para que giraran visita de inspección a lugar de los hechos.

- Servicios Sociales

Se comprobó que en la mayoría de los casos en que se quejaban porque no les llamaban el día que tenían la cita concedida, se constató que las llamadas sí que se realizaban. En unos casos el motivo era por error en el número de teléfono proporcionado y en otros casos, las llamadas no eran atendidas por el solicitante. Para poder continuar con el apoyo que ofrecen los centros, se les indicaba otra nueva fecha en la que la trabajadora social lo intentaría nuevamente.

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. 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 2021, en las que nos preguntaban por el retraso que sufría la concesión de las licencias urbanísticas solicitadas, se intentaba explicar en qué estado se encontraba 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.

- Vías y Espacios Públicos

En relación con las quejas sobre las averías en los ascensores de la calle de los Artistas y en la calle del Aviador Zorita, se dio traslado inmediato a la empresa de mantenimiento para que los arreglaran en el menor tiempo posible.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

- Atención a la ciudadanía

Se ha reforzado hace poco el Negociado de Archivo y Servicios Generales de la Junta Municipal con la incorporación de una nueva trabajadora más, y se prevé la incorporación de un nuevo trabajador en el próximo mes. Por lo que esperamos que las solicitudes de vista de expediente que están pendientes de ser atendidas, y que han motivado las quejas, se subsanen en el menor plazo posible.

- Cultura

En cuanto a las numerosas reclamaciones recibidas por el fallo en la climatización de la Sala de Lectura Luis García Berlanga y de la Biblioteca María Zambrano, una vez que ambos sistemas fueron reparados no se han recibido nuevas quejas, entendiéndose solucionadas las reclamaciones presentadas.

- Educación y Juventud

Después de los arreglos que se llevaron a cabo en el verano en el C.E.I.P. José Ortega y Gasset, no se volvió a recibir ninguna reclamación al respecto.

- Deporte

La apertura de las duchas de los vestuarios al instalarse las mamparas separadoras al final del año, así como la instalación de la carpa exterior en el CDM Playa Victoria, provocó que cesaran las reclamaciones sobre estos asuntos. Asimismo, los padres no volvieron a protestar cuando se les explicaron los motivos por los que sus hijos debían entrar solos a los vestuarios que daban acceso a la piscina.

Esperamos que a lo largo del 2022 y gracias a la disminución paulatina de la Covid-19, se reduzcan las quejas sobre las restricciones de aforo en las clases, y por la disminución de horario que han sufrido alguna de ellas.

1CTRBEHCJNB9C6K0





- Servicios Sociales

Cesaron por completo las quejas por la calidad de la comida en los Centros Municipales de Mayores, al trasladar a la empresa encargada las reclamaciones recibidas.

- Vías y Espacios Públicos

Hay que reflejar que las quejas por las continuas averías en los ascensores de la calle de los Artistas y en la calle del Aviador Zorita no se han vuelto a repetir desde marzo.

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.

11 de marzo de 2022

EL COORDINADOR DEL DISTRITO

Fdo.- Pedro Guitart González-Valerio





# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 09:38:26  
CSV : 14PGFTMAO5IDBCH9



14PGFTMAO5IDBCH9



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

### Tipo de expediente:

Unidad	Tipo de Expediente	Contestada	No admitida	Número de solicitudes
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	30	28	58
	Reclamación	268	60	328
	Felicitación	8	0	8
	<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>88</b>	<b>394</b>

### Evolución interanual por tipo de expediente:

Unidad	TIPO DE EXPEDIENTE	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2021 / 2020
JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE USERA	Sugerencia	36	39	19	58	32,7
	Reclamación	304	444	313	328	4,6
	Felicitación	8	5	7	8	12,5
	<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>488</b>	<b>339</b>	<b>394</b>	

### Clasificación SyR en Materias y Submaterias:

Materia	Submateria	Contestada	No admitida	Total
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	123	1	124
	Clases y Escuelas Deportivas	13	1	14
	Torneos, Competiciones y Pruebas	1	0	1
Servicios Sociales	Atención Social Primaria	44	2	46
	Ayudas sociales	23	0	23
	Servicios de ayudas a domicilio	6	0	6
	Centros municipales de mayores (de ocio)	5	1	6
	Centros de día (asistenciales)	3	0	3
	Atención a la dependencia	2	0	2
	Teleasistencia	1	0	1
Movilidad, Transportes y Multas	Ocupación de la vía pública	13	0	13
	Aparcamientos en la vía pública	9	0	9
	Planeamiento viario	3	0	3
	Señalización de tráfico	1	0	1
Educación y Juventud	Colegios Públicos	1	82	83
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	11	0	11
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	4	0	4
	Recogida de residuos	2	0	2
	Agua	1	0	1

### Información de Firmantes del Documento



14PGFTMAO5IDBCH9





Salud	Protección animal	2	0	2
Urbanismo	Control de la edificación	1	0	1
	Obras e Infraestructuras	1	0	1
Cultura	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1	0	1
	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	5	0	5
	Bibliotecas	1	0	1
Economía y Desarrollo Tecnológico	Comercio	1	0	1
	Licencias de actividad	1	0	1
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1	0	1
	Aceras y calzadas	1	0	1
	Alumbrado	19	1	20
	Señalización de calles y lugar de interés	1	0	1
Educación y Juventud	Campamentos	1	0	1
	Escuelas Infantiles	1	0	1
Atención Ciudadana	Otras dependencias municipales	1	0	1
	Oficinas de Atención al Ciudadano	2	0	2
<b>Total</b>				<b>394</b>

## Deportes

Con 139 recibidas supone que para este Área un 35,28 % del total de Sugerencias y Reclamaciones presentadas en el Distrito durante el 2021, 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 en un momento determinado o mejoras para acceso a vestuarios y duchas de personas con discapacidad. Pero donde se ha notado un incremento ha sido en reclamaciones de ciudadanos que solicitaban acceso a las instalaciones para poder ver a sus familiares entrenar en las escuelas deportivas o en las competiciones. Esta limitación de acceso vino dada por la prohibición durante el tiempo que duró la incidencia Covid, la cual no se entendió muy bien por parte de la ciudadanía. 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 mas frecuencia de lo habitual.

Añadimos en este apartado las 20 reclamaciones relativas a la iluminación en las instalaciones deportivas básicas que al estar próximas a los edificios consideraban que las torres de luz incidían directamente en las ventanas de las viviendas siendo molesto para los vecinos.

## Servicios Sociales

Desde el inicio de la pandemia, en materia de servicios sociales ha ido aumentando el número de personas en riesgo de exclusión social que han venido solicitando de manera urgente ayudas de diferentes tipos destacando las dificultades que se han producido en la tramitación de su solicitud de Tarjeta de Familia, el importante número de solicitudes presentadas en nuestros servicios ha hecho que se produjeran demoras puntuales. Como consecuencia de la necesidad de este tipo de ciudadanos

### Información de Firmantes del Documento





hace que soliciten los servicios con cierto nerviosismo a la hora de ser atendidos por lo que consideran que el nivel de atención ha sido lento, sin empatía e insuficiente.

### Movilidad, Transportes y Multas

De una parte, "Ocupación de la vía pública", referidas a la incidencia 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 ocasionados al sector por la crisis de COVID'19. 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 numerosas quejas.

De otra parte, "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.

### Urbanismo

La materia relacionada con urbanismo es de las que mas 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. Todo ello lleva para la inspección de solares o locales las cuales los propietarios no atienden a las funciones de limpieza para que se encuentren en el estado correcto. Además de las reclamaciones o sugerencias a la hora de solicitar cita previa, tiempos de espera para acceder a la atención de los servicios o los técnicos y la correspondiente lentitud en la tramitación administrativa

### Educación y Juventud

Se recibieron en un corto espacio de tiempo 83 reclamaciones lo que supone un alto número para la gestión, pero no fueron admitidas por ser competencia de la Comunidad de Madrid relativa a la instalación de toldos en el patio del colegio para evitar el sol en verano.

### Clasificación SyR por Submateria/Categoría:

SUBMATERIA	CATEGORÍA	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	Climatización	0	52	0	52
	VALOR NULO EN ORIGEN	0	30	0	30
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Covid-19	25	0	0	25
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	Alumbrado	19	0	0	19
	Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Alumbrado	16	0	0
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Piscina	14	0	0	14
	Atención telefónica	12	0	0	12
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	Colas/ tiempo de espera para acceder	10	0	0	10
	Colas/ tiempo de espera para acceder	10	0	0	10

### Información de Firmantes del Documento





Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Trato y atención recibida	8	0	0	8
Aparcamientos en la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	7	0	1	8
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Horarios de las clases, actividades o talleres	7	0	0	7
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Cita previa	7	0	0	7
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Profesorado	6	0	0	6
	Falta de mantenimiento y conservación instalaciones	6	0	0	6
	Vestuarios	6	0	0	6
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Tramitación administrativa	6	0	0	6
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	Obras de reforma y mejora	3	0	2	5
Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Molestias por terrazas de veladores	3	0	2	5
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Trato y atención recibida	5	0	0	5
Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	Covid-19	4	0	0	4
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Cancelación de clases, actividades o talleres	4	0	0	4
	Obras de reforma y mejora	3	0	1	4
	Limpieza	4	0	0	4
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	Tramitación administrativa	1	0	2	3
Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	Listas de espera clases, actividades o talleres	3	0	0	3
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Falta o información deficiente o incorrecta	3	0	0	3
	Otros	3	0	0	3
Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Reserva de espacios en vía pública	3	0	0	3
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Falta o información deficiente o incorrecta	3	0	0	3
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	Atención telefónica	3	0	0	3
	Cita previa	3	0	0	3
	Trato y atención recibida	3	0	0	3
	Tramitación administrativa	3	0	0	3
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	Tramitación administrativa	2	0	0	2
	Aparcamiento de motocicletas y de bicicletas	2	0	0	2
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	Nuevas clases, actividades o talleres	2	0	0	2
Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente-	Solares	1	0	1	2
	Limpieza	2	0	0	2
Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Obras de reforma y mejora	2	0	0	2
	Covid-19	0	0	2	2
Oficinas de Atención al Ciudadano - Atención Ciudadana-	Trato y atención recibida	2	0	0	2
Protección animal -Salud-	Limpieza	2	0	0	2
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	VALOR NULO EN ORIGEN	0	2	0	2
Servicios de ayudas a domicilio - Servicios Sociales-	Colas/ tiempo de espera para acceder	2	0	0	2
	Trato y atención recibida	2	0	0	2

Información de Firmantes del Documento





Centros de día (asistenciales) - Servicios Sociales-	Colas/ tiempo de espera para acceder	2	0	0	2
Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	Cita previa	1	0	0	1
	Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1
	Limpieza	1	0	0	1
Control de la edificación -Urbanismo-	Seguridad	1	0	0	1
Clases y Escuelas Deportivas - Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN	0	1	0	1
	Profesorado	1	0	0	1
	Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1
	Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1	0	0	1
	Cancelación de clases, actividades o talleres	1	0	0	1
	Limpieza	1	0	0	1
	Accesibilidad edificios públicos	1	0	0	1
Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1
Uso libre de instalaciones deportivas - Deportes-	VALOR NULO EN ORIGEN	0	1	0	1
	Atención telefónica	1	0	0	1
	Cita previa	1	0	0	1
	Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1
	Nuevas clases, actividades o talleres	1	0	0	1
	Accesibilidad	1	0	0	1
	Cierre instalaciones, salas, servicios...	1	0	0	1
	Climatización	1	0	0	1
	Mobiliario	1	0	0	1
	Reserva de espacios en vía pública	1	0	0	1
	Seguridad	1	0	0	1
	Molestias por fiestas populares y otros eventos	1	0	0	1
	Internet	1	0	0	1
Accesibilidad edificios públicos	1	0	0	1	
Torneos, Competiciones y Pruebas - Deportes-	Covid-19	1	0	0	1
Obras e Infraestructuras -Urbanismo-	Solares	1	0	0	1
Comercio -Economía y Desarrollo Tecnológico-	Obras de reforma y mejora	1	0	0	1
Licencias de actividad -Economía y Desarrollo Tecnológico-	Cancelación de clases, actividades o talleres	1	0	0	1
Campamentos -Educación y Juventud-	Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1	0	0	1
Colegios Públicos -Educación y Juventud-	Mobiliario	0	0	1	1
Escuelas Infantiles -Educación y Juventud-	Obras de reforma y mejora	1	0	0	1
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	Obras de reforma y mejora	1	0	0	1
Alumbrado -Vías y Espacios Públicos-	VALOR NULO EN ORIGEN	0	1	0	1
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1
Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos...)	1	0	0	1

Información de Firmantes del Documento



14PGFTMAO5IDBCH9



	Internet	1	0	0	1
	Otros	1	0	0	1
Señalización de calles y lugar de interés -Vías y Espacios Públicos-	Obras de reforma y mejora	1	0	0	1
Recogida de residuos -Medio Ambiente-	Obras de reforma y mejora	1	0	0	1
	Reserva de espacios en vía pública	1	0	0	1
Agua -Medio Ambiente-	Otros	1	0	0	1
Bibliotecas -Cultura-	Climatización	1	0	0	1
Aparcamientos en la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Molestias por terrazas de veladores	1	0	0	1
Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	Cita previa	1	0	0	1
	Alumbrado	1	0	0	1
	Cierre instalaciones, salas, servicios...	0	0	1	1
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	Accesibilidad	1	0	0	1
Ocupación de la vía pública - Movilidad, Transportes y Multas-	Accesibilidad espacios públicos	1	0	0	1
Otras dependencias municipales - Atención Ciudadana-	Tramitación administrativa	0	0	1	1
Atención Social Primaria -Servicios Sociales-	Otros	1	0	0	1
Ayudas sociales -Servicios Sociales-	Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1
Servicios de ayudas a domicilio - Servicios Sociales-	Cancelación de clases, actividades o talleres	1	0	0	1
	Otros servicios CMM	1	0	0	1
Teleasistencia -Servicios Sociales-	Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1
Atención a la dependencia -Servicios Sociales-	Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1
	Colas/ tiempo de espera para acceder	1	0	0	1
Centros de día (asistenciales) - Servicios Sociales-	Trato y atención recibida	1	0	0	1
Centros municipales de mayores (de ocio) -Servicios Sociales-	VALOR NULO EN ORIGEN	0	1	0	1
	Falta o información deficiente o incorrecta	1	0	0	1
	Trato y atención recibida	1	0	0	1
	Climatización	1	0	0	1
	Accesibilidad edificios públicos	1	0	0	1
	Covid-19	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>292</b>	<b>88</b>	<b>14</b>	<b>394</b>



14PGFTMAO5IDBCH9

Información de Firmantes del Documento





**Clasificación SyR por Dependencias:**

Dependencia Municipal	Contestada	No admitida	Total
Sin dependencia	69	0	69
VALOR NULO EN ORIGEN	13	36	49
<b>Centros Deportivos Municipales</b>			
CDM Orcasitas	56	0	56
CDM Orcasur	17	0	17
CDM Moscardó	3	0	3
CDM San Fermín	10	0	10
Pabellón Jesús Rollán	18	0	18
IDB LA PERLA	3	0	3
IDB SAN FERMÍN 2	2	0	2
IDB PARQUE ESTAFETA	3	0	3
IDB VILLABONA	1	0	1
IDB EVANGELIOS-ALMENDRALES	1	0	1
IDB RANCHO EL CORDOBÉS	14	0	14
IDB PARQUE MESETA	2	0	2
IDB CLUB DEPORTIVO ALZOLA	1	0	1
IDB FRONTÓN JUNTO POLIDEPORTIVO SAN FERMÍN	1	0	1
IDB ORCASUR	1	0	1
IDB MARIS STELLA	2	0	2
IDB "PARQUE DE PRADOLONGO"	1	0	1
<b>Centros de Mayores</b>			
CMM San Filiberto	7	0	7
CMM Loyola de Palacio	5	0	5
CMM Zofío	4	0	4
CMM Jose Manuel Bringas	1	0	1
<b>Centros de Servicios Sociales</b>			
CSS San Filiberto	32	0	32
Centro Integrado Loyola de Palacio	25	0	25
Centro de día Loyola de Palacio	2	0	2
Centro de día José Manuel Bringas	1	0	1
<b>Colegios Públicos</b>			
CEIP NTRA. SRA. DE LA FUENCISLA	1	51	52
E.I LA OLIVA	1	0	1
CEIP JORGE MANRIQUE	1	0	1
CASA DE NIÑOS NTRA. SRA. FUENCISLA	0	1	1
<b>Centros Culturales</b>			
C.C. USERA - AULA II	3	0	3
C.C. USERA	1	0	1
AULA DE AIRE LIBRE	1	0	1
BIBLIOTECA MUNICIPAL ORCASUR	1	0	1



14PGFTMAO5IDBCH9

Información de Firmantes del Documento



<b>Oficinas de Atención a la ciudadanía</b>			
OMIC USERA	2	0	2
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>88</b>	<b>394</b>

#### **CDM Orcasitas**

Sustitución de la red de la pista por una nueva.

En relación con las medidas preventivas para evitar contagios de virus se solicitaba acceso para ver jugar a los familiares.

Reservas de manera telemática y devolución del dinero

Sugerencia de aparcamiento de bicicletas en el interior.

Preferencia de disponibilidad de plazas de natación para discapacitados.

Prohibición de toples en determinadas zonas.

Limpieza y temperatura de vestuarios y duchas.

Trato mas educado por parte del personal de la instalación.

#### **CDM Orcasur**

Socorrista que no lleva la mascarilla.

Mantenimiento y limpieza de vestuarios.

En relación con las medidas preventivas para evitar contagios de virus se solicitaba acceso para ver jugar a los familiares.

Habilitar de uso de duchas y secadores (covid)

Temperatura de vestuario y duchas.

Reclamación para poder nadar por libre.

#### **CDM San Fermín**

Poder utilizar sillas y tumbonas a personas con minusvalía.

Felicitación por la buena organización para el disfrute de la piscina de verano, pero con miedo a que vuelva el problema de grupos problemáticos en un futuro. En esta línea hay un número importante de reclamaciones que tienen miedo a grupos de bandas que hacen uso de la piscina.

Comer fuera de las zonas habilitadas para ello.

Falta de respeto del personal de la instalación.

#### **Pabellón Jesús Rollán**

Limpieza de vestuarios

Suspensión de actividades y ausencia de profesorado

Falta de información de suspensión de clases, así como asignación de plazas para cursos.

Poca oferta de plazas

Solicitud de apertura del aparcamiento de la instalación

#### **IDB Rancho el Cordobés**

Para esta instalación la instalación de la iluminación fue el motivo principal de las sugerencias y reclamación recibidas, así como el alto nivel de 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 las mismas como tema común de ambos centros.



## 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.

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.

También se ha solicitado una mayor colaboración por parte de los responsables de las instalaciones deportivas para analizar las reclamaciones de mayor entidad y poder dar una solución que evite la reiteración de los problemas expuestos a través de esta vía de comunicación con los usuarios de estas instalaciones deportivas. Los directores de las instalaciones deportivas tienen una comunicación fluida con la empresa de mantenimiento para acortar al máximo los tiempos de reparación de las instalaciones.

Asimismo, durante el año 2021 se han llevado a cabo obras de reforma y mejora en diversas instalaciones deportivas, tanto en las instalaciones Deportivas Básicas del Distrito como en Centros Deportivos Municipales, lo que ha permitido mejorar sus instalaciones con la consiguiente disminución de las reclamaciones.

En lo que se refiere a las quejas relacionadas con la ocupación de la vía pública mediante terrazas anexas a establecimientos de hostelería, cabe destacar que es una situación excepcional y de carácter temporal provocada por la situación de pandemia existente que ha ido variando a medida que ha ido mejorando. Este tipo de autorizaciones se ha establecido por el Ayuntamiento dentro de las medidas de apoyo a la hostelería y restauración madrileña, a consecuencia de los perjuicios ocasionados al sector por la crisis del COVID-19, y con el objetivo de mantener en la medida de lo posible el empleo de tantas familias que dependen de estas pequeñas empresas. Estas medidas tienen en todo caso un carácter temporal.

En materia de servicios sociales el importante número de solicitudes presentadas en nuestros servicios ha hecho que se produjeran demoras puntuales, si bien se han cubierto con rapidez las vacantes que se han ido produciendo en el departamento de servicios sociales

Por parte del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana se ha intentado dar solución a todas las reclamaciones recibidas, y desde este Servicio se procederá a filtrar aquellas que requieran mas atención en primer lugar y de manera general crear mas comunicación entre los servicios implicados con reuniones periódicas y específicas de SyR con los responsables de los servicios para poner en común la problemática y dar solución a los problemas detectados.

Sin duda la pandemia nos obligó a todos a cambiar nuestro modelo laboral apostando por el teletrabajo y el paso de una administración en papel a un soporte electrónico, lo que ha originado algunos problemas puntuales de adaptación al nuevo sistema de trabajo, pero este proceso de cambio ha venido para beneficiar y agilizar los trámites. La gran cantidad de documentación en papel ha sido sustituida por la implantación electrónica de programas que se han ido mejorando y el personal ha tenido que ir aprendiendo lo que en algunos casos ha ralentizado la comunicación con el ciudadano. También el establecimiento de las citas previas supone una mejora en la atención al público si bien no se logra la inmediatez que suponía la atención presencial sin cita previa

### Información de Firmantes del Documento





## 2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Se consideran que las acciones que se han ido adoptando con los responsables de las distintas unidades de la Junta Municipal de Usera suponen una mejora en la prestación del servicio, siendo muy relevante la información que se obtiene del análisis de esta vía de comunicación con los ciudadanos a través de las sugerencias y reclamaciones.

También se ha logrado un mayor seguimiento y control con las empresas de mantenimiento de las instalaciones municipales, reduciendo los plazos de reparación en los avisos y partes de incidencias.

Las distintas unidades administrativas responden con agilidad las solicitudes de información que se solicitan para poder dar contestación a las SyR, habiéndose conseguido dar respuesta a todas las SyR que se han presentado a lo largo del año 2021, Todas las unidades administrativas valoran de forma muy positiva esta vía de comunicación que aporta una información muy importante sobre el funcionamiento ordinario de los servicios que se prestan al ciudadano.

**Angel Herraiz Lersundi**  
**Coordinación Distrito Usera**



### Información de Firmantes del Documento





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

JUNTA MUNICIPAL DE VICÁLVARO

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LUCÍA JULIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 08/03/2022 13:44:25  
CSV : 17BBIC6MFRTGOP7M



17BBIC6MFRTGOP7M

## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

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 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

### Información de Firmantes del Documento



# COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Relación de causas o motivos que han determinado la presentación de SyR en el Sistema municipal.

Al analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en relación con los diferentes servicios prestados en el distrito de Vicálvaro durante el año 2021, aparecen los siguientes bloques:

### DEPORTES

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

##### Submateria: Uso libre.

Temperatura baja de agua y ambiente de piscina.  
Solicitud de devolución del importe de la entrada a la piscina.  
Falta de información sobre protocolo Covid del centro.  
Mal estado de pistas de tenis y de pádel.  
Desacuerdo con la inexistencia de compensaciones por el confinamiento por zonas sanitarias.  
Trato inadecuado por parte del personal del centro.  
Desacuerdo con las normas de las pistas de pádel.  
Cierre temporal de la sala de musculación y de la piscina.  
Servicio de duchas cerrado temporalmente por protocolo Covid.  
Agua excesivamente caliente en duchas.  
Reclamación por no permitir el acceso al centro con patinete.  
Disconformidad con el aforo en las calles de piscina.  
Comportamiento inadecuado de un Técnico-Deportivo/Vigilante.  
Retraso en el inicio de una clase de pádel.  
Sugerencia ampliación horario de piscina.

##### Submateria: Clases y escuelas.

Cupo insuficiente en la actividad de Marcha Nórdica.  
Desacuerdo con los cambios en la programación de actividades dirigidas.  
Desacuerdo con la inexistencia de compensaciones por el confinamiento por zonas sanitarias.  
Desacuerdo con el sistema de renovaciones de actividades para la temporada 2021/2022.  
Solicitud de descuento por discapacidad en clases abiertas.  
Petición de devolución del importe de una clase abierta.  
Cupo escaso en clases abiertas.  
Trato recibido por parte del personal.  
Sugerencia cambios en la programación de actividades dirigidas.  
Felicitaciones al personal docente.

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

##### Submateria: Uso libre.

Devolución importe entrada de piscina de verano por lluvias.  
Mal estado pistas de fútbol Sala.  
Mal trato por parte del personal.  
Desacuerdo con la reducción en la tarifa para la categoría de persona con discapacidad.  
Disconformidad con la adquisición de entradas a través de la Web Municipal.



## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

Cierre temporal del servicio de piscina y de las pistas de pádel.  
Ampliación de la oferta en el Programa Familiar, clases de matronatación.  
Error en prueba de nivel.  
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.

### Submateria: Clases y escuelas.

Desacuerdo del sistema de renovaciones de actividades para la temporada 2021/2022.  
Falta de descuento por discapacidad en clases abiertas.  
Sugerencia de ampliación para la oferta en el programa familiar, clases de matronatación.  
Clases de mayores con inscripción cerrada.  
Felicitaciones al personal docente.

### INSTALACIONES DEPORTIVAS BÁSICAS

Falta de mantenimiento y conservación  
Disconformidad horarios de Alumbrado.  
Propuesta nuevos equipamientos  
Cierre de instalaciones

## SERVICIOS CULTURALES

### CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

Reclamación por cobro indebido del primer trimestre del taller de Pilates Grupo II, por estar el primer trimestre finalizado.

Se solicita que en los períodos extraordinarios de inscripción a los cursos y talleres se debería reservar un cupo de las plazas vacantes para ofrecer por la mañana, y un cupo de plazas para ofrecerlas por la tarde, para todas aquellas personas que no pueden inscribirse a primera hora por falta de tiempo o trabajo y pierden por ello la posibilidad de conseguir plaza.

Reclamación por la participación de los niños en el escenario sin mantener la distancia de seguridad y sin llevar las mascarillas en un espectáculo infantil realizado en el centro.

### CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO

Reclamación por no permitir el acceso al centro al no estar realizando ninguna actividad.  
Cierre de las salas de estudio.  
No apertura de los vestuarios del centro.

## MEDIO AMBIENTE

### Submateria: Edificios

Ruidos producidos por la climatización de la E.I. Cielo Azul  
Queja porque la climatización en el CEIP Carmen Laforet está 24 horas funcionando  
Queja porque la climatización en el CEIP Pedro Duque ha estado encendida durante las vacaciones de Navidad  
Goteras en el CEIP Valdebernardo  
Queja por ruido del aparato de climatización de la Escuela de Música  
Queja por no funcionamiento de la calefacción en la biblioteca Francisco Ayala



# COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

## Submateria: Movilidad

Queja por despeatonalización de la Calle Lago Lemán (parte entre Calle San Cipriano y Calle Condesa Vega del Pozo)  
Cambio de ordenación viaria  
Apertura de vial en Avenida Miguel Delibes  
Apertura de vial y señalización en calle Simpatía

## Submateria: Edificios Polideportivos e IDB

Comunican que hay materiales de obras olvidados en camino detrás del CDM Margot Moles  
Comunicación de respuestas a SyR desde el Área  
Queja por pavimentos pistas de tenis CDM Faustina Valladolid  
Queja por ruido de obra en CDM Margot Moles  
Solicitud de instalación cámaras en CDM Faustina Valladolid

## Submateria: Urbanismo

Queja por parcelación ilegal para huertos urbanos  
Queja por no ser dada licencia de paso de vehículos por farola y alcorque  
Información sobre huertos urbanos  
Queja por obra de nuevo edificio (A.G. Desarrollo Urbano)  
Queja por no resolución de consulta urbanística  
Queja por no resolución de licencia transformación local a vivienda  
Queja por falta de infraestructuras en una zona del Cañaveral  
Retraso gestión solicitud transformación local a vivienda  
Queja por falta de resolución de licencia

## Submateria: Vías y espacios públicos

Queja por vertidos entre la M45 y el Hospital del Henares  
Solicitud instalación de área canina  
Solicitud limpieza por parte de las empresas constructoras de la vía pública  
Solicitudes varias retirada farola y árbol para paso de vehículos

## SERVICIOS SOCIALES

Retraso en la concesión de la Tarjeta Familia  
Denegación de la concesión de la Tarjeta Familia por superar el baremo de concesión.  
Problemas en la recepción de llamadas en entrevistas telefónicas.  
Solicitud de informe de vulnerabilidad vinculado a situación de vivienda  
Solicitud de certificado de no cobro de prestaciones.  
Reclamación relacionada con solicitud de realización de actividad del programa de ejercicio al aire libre para personas mayores.  
Disconformidad con el servicio prestado por la empresa de comida a domicilio.

### Información de Firmantes del Documento



## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

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. Se indica si alguna está incluida en algún plan municipal.

### DEPORTES

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

Renovación del contrato de arrendamiento del material de la sala de musculación para el periodo 2021-2024 cumpliendo las necesidades de carácter estructural.

Colocación pavimento técnico en la zona de carga de la sala de musculación.

Adaptación de la programación de actividades dirigidas del centro con ampliación de las actividades ofertadas en régimen de sesiones abiertas respecto a la temporada anterior

Intervención para reparar todo el sistema de climatización (refrigeración y calefacción) de sala de musculación y salas polivalentes.

Intervención para reparar cuatro pistas de pádel.

Intervención para reparar el pavimento y cerramiento de las 9 pistas de tenis.

Solicitud de intervención por parte de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del Centro para solventar el problema de la baja temperatura en agua y ambiente de la piscina climatizada. En tal sentido, esta empresa ha realizado varias actuaciones:

- Sustitución de una bomba de impulsión del circuito primario de calderas por una de nueva adquisición.
- Sustitución de la otra bomba de calderas por otra perteneciente a la instalación del circuito de climatización, que actualmente no estaba en funcionamiento.
- Sustitución de manómetros de los dos circuitos primarios de calderas.

Traslado a la Dirección General de Deportes de la insuficiente oferta en la actividad de Marcha Nórdica.

#### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES

Solicitud de intervención para reponer el cableado del edificio de la piscina, de las pistas exteriores de fútbol sala, y de las pistas de tenis, pádel y hockey.

Ampliación de la programación familiar de la actividad de matronatación para la temporada 2021/2022, según directrices de la Dirección General de Deporte.

Solicitud de intervención al Área de Gobierno de Obras y Equipamiento Ayuntamiento de Madrid, para reparar los daños en la fachada del edificio de la piscina climatizada, producidos por los efectos del temporal Filomena.

Solicitud de intervención al Área de Gobierno de Obras y Equipamiento del Ayuntamiento de Madrid para realizar las actuaciones necesarias que favorezca la extracción del agua en las pistas de pádel.

Traslado a la Dirección General de Deportes, Departamento Económico, de los expedientes iniciados con aplicación antigua sin resolver.

Se pone en conocimiento y se ha trasladado a la Dirección General de Deportes, las diversas dificultades que se han apreciado en los CDM, para la implantación de la modalidad de acceso abierto (inscripción para sesiones puntuales) en las actividades para las personas mayores.



# COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

## 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:

Sustitución de los elementos rotos (redes y aros baloncesto)

Limpieza de la pista y programar una mayor frecuencia de limpieza con la empresa de mantenimiento.

Reparación de vallado perimetral de la pista sobre la que se hizo la reclamación.

Detección del fallo de programación de las luces y reprogramación del encendido y apagado de las mismas en unos casos y sustitución del programador en otros casos.

Sustitución de las lámparas de los focos que no funcionaban.

Propuesta nuevos equipamientos:

Se toma nota de la actuación solicitada para ejecutarla cuando exista presupuesto para su realización.

En cuanto a las reclamaciones por el cierre de instalaciones, se pone en marcha en cuanto se produce la recepción de la obra realizada en la instalación. En este caso fue la remodelación de las cuatro pistas de pádel (cambio de césped y cerramientos pasando a paredes de cristal templado).

## SERVICIOS CULTURALES

### CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

Dado que el primer trimestre ya había finalizado, la Plataforma de Actividades no debería haber cobrado el primer trimestre por lo que procedemos a comunicarnos con el usuario para informarle de los pasos a seguir para realizar la petición de devolución de ingresos.

Se informa a la usuaria que todo lo relacionado con la Programación de Talleres en los Centros Culturales de Madrid, además de realizarse presencialmente en los centros culturales puede realizarlo a través de la Web del Ayuntamiento, en la aplicación PRACT.

Desde la dirección del centro se transmite queja formal a la Empresa contratada sobre la incidencia en el espectáculo con las mascarillas, advirtiendo que no podía volver a suceder.

### CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO

A la reclamación sobre no permitir la entrada a los lavabos a una vecina se dan instrucciones claras al respecto al personal del Centro y se redacta nota de disculpa a la interesada.

A la reclamación relativa a la no apertura de las salas de estudio se emite informe en el sentido que, dado el protocolo sanitario a observar, para la utilización por distintos usuarios del puesto de estudio es necesaria la limpieza y desinfección entre cada uso, cosa que no es posible por carecer de personal de limpieza en ese horario.

A la reclamación relativa a la no apertura de los vestuarios deportivos del Centro, al comprobar la actualización de las medidas sanitarias, se adopta la decisión de abrirlos y se coloca cartel en las puertas de acceso, donde se limita el aforo para mantener la distancia de seguridad a tres usuarios, dadas las dimensiones del vestuario.

## MEDIO AMBIENTE

En relación con las SYR 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.



## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

En relación con las SYR 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 SYR que se reciben en relación con su funcionamiento. Finalmente, las SYR 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 las siguientes acciones para la resolución de cada una de las reclamaciones:

Reclamaciones relacionadas con Tarjetas Familias. Se concedió esta prestación en el caso de las 3 reclamaciones relacionadas con el retraso de ésta.

Reclamaciones relacionadas con llamadas de entrevistas telefónicas. En uno de los casos se actualizó el número de teléfono para poder realizarse la entrevista telefónica. En el otro caso se informó de cómo solicitar cita con Servicios Sociales, ya que los datos de referencia de la persona que interpuso la reclamación no correspondían con ningún usuario dado de alta en el sistema municipal de Servicios Sociales.

Asimismo, con carácter general, se ha reestablecido la atención presencial en los Centros de Servicios Sociales.

Reclamaciones relacionadas con solicitud de informe de vulnerabilidad. Se informó que, siguiendo protocolos establecidos, se remitiría información a petición del Juzgado o en el momento en que estuviera fijada la fecha de lanzamiento.

Reclamación relacionada con certificado de no cobro de prestaciones. Se facilitó dicho certificado al usuario.

Reclamación relacionada actividad del programa de ejercicio al aire libre para personas mayores. Se estableció coordinación con la Dirección General de Mayores para que, cuando fuera posible, implementaran dicha actividad.

Reclamación relacionada con servicio de comida a domicilio. Se informó de que dicho servicio no estaba siendo prestado por los Servicios Sociales Municipales.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

#### DEPORTES

##### CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL FAUSTINA VALLADOLID

La renovación del contrato de arrendamiento y la colocación de pavimento técnico de la sala de musculación, han permitido la apertura de la sala con: el pavimento técnico absorbe los impactos que se producen en la zona de cargas y disponemos de material de sala renovado. Es cierto que estas actuaciones se produjeron con retraso respecto a la previsión inicial por diferentes incidencias en la tramitación y ejecución del contrato. A estas mejoras, se suma que en la sala se dispone actualmente de climatización tanto de frío como de calor, con el aumento de confort que conlleva.

La adaptación de la programación con la inclusión de sesiones abiertas redundará en una apreciable disminución de las sesiones de actividad dirigida de cupo cerrado suspendidas.





## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

Esto se debe a que las clases abiertas pueden dejar de ofertarse cuando aún no han sido reservadas y destinar al monitor deportivo encargado de impartirla, a una actividad de cupo cerrado que se haya visto afectada por la ausencia de otro monitor. Esta ventaja se hace notoria en el hecho de que no hay ninguna reclamación por este motivo, siendo, sin embargo, una de las más importantes causas de reclamación en años anteriores.

La ampliación de la oferta de clases abiertas, con disminución de clases de cupo cerrado, ha sido el motivo más numeroso de reclamaciones durante el año 2021. A pesar de esta realidad, se percibe un aumento en la ocupación de este tipo de clases. Aunque sigue encontrándose con reticencias por parte del usuario, dado que se percibe como una novedad, tras muchos años de una oferta exclusiva de clases cerradas, progresivamente se está convirtiendo en una modalidad con aceptación. Hay que añadir que este sistema aporta ventajas tanto para el usuario como para la gestión del Centro. El usuario puede disfrutar de una oferta variada y flexible en instalaciones diferentes y, además, abona solo el servicio que va a utilizar.

La climatización de las diferentes salas (aeróbic, musculación, ciclo-sala) tanto para frío, como para calor y de manera independiente, ha redundado en un aumento del confort en todas las salas afectadas, como ya se ha mencionado más arriba a tenor de las intervenciones en la sala de musculación. Lamentablemente esta intervención se ha realizado en el mes de octubre y ha supuesto el cierre temporal de la sala de musculación. Lo deseable hubiese sido llevarla a cabo durante el periodo estival (de menor ocupación), pero ello no ha sido viable por la necesidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a todos los requisitos de los expedientes de contratación.

Las diferentes intervenciones realizadas por la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento integral del Centro, han dado como resultado haber podido elevar la temperatura del agua y del ambiente en la piscina climatizada a unos valores no solo dentro de los parámetros marcados por la normativa vigente, sino también confortables para el usuario. Sin embargo, se hace necesario constatar que estas intervenciones se han producido con retrasos indeseados y han provocado el cierre de esta unidad deportiva desde el día 27 de diciembre de 2020 hasta el 7 de enero de 2021. Afortunadamente este cierre, al producirse en un momento de suspensión de actividades dirigidas (según el calendario previsto) y de baja utilización de uso libre por coincidencia con el periodo de festividades navideñas, no ha afectado en gran medida a los usuarios. Queda pendiente la sustitución del electrodo de una caldera, debido a las dificultades actuales para la obtención de repuestos (información facilitada por la empresa de mantenimiento). Del mismo modo, queda pendiente la sustitución de una segunda bomba de calderas de nueva adquisición, dado que la que tenemos actualmente en funcionamiento, es una que permanecía en parada eventual y a la que se le está dando este uso de manera provisional. Por último, está previsto una actuación en el circuito de calentamiento del agua de la piscina grande, por una evidente falta de caudal.

Respecto a la actividad de Marcha Nórdica, el traslado a la Dirección General de Deportes de la satisfacción de los usuarios con la impartición de clases de esta modalidad deportiva ha tenido como resultado el aumento en un grupo de dos horas semanales respecto a la temporada anterior, ofreciéndose en la temporada 2021/2022 dos grupos de dos horas semanales.

### **CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL MARGOT MOLES**

Los expedientes de la antigua aplicación pendientes de resolver se vuelven a incluir en la nueva aplicación de gestión de devolución de tasas. Una vez tramitado por la nueva aplicación, se emite informe cuya resolución de devolución se comunica positiva.



## COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

En el Programa deportivo de la temporada 2021/2022, se ofertan más grupos de la actividad dirigida de matronatación, que pertenece al programa familiar para atender las sugerencias presentadas por la ciudadanía durante el año 2021. Se crean nuevas clases de inscripción abierta, los lunes y miércoles en horario de 16:15 horas.

Habiendo detectado la necesidad para establecer con carácter general en las actividades dirigidas a mayores la modalidad de acceso cerrado, se modifican apartados del decreto de 15 de abril de 2021 que establecen la obligatoriedad de programar todas las actividades dirigidas a personas mayores bajo la modalidad de acceso cerrado. Desde la oficina del CDM Margot Moles se informa a las personas con categoría de mayores, que pueden gestionar su inscripción para esta temporada 2021/2022 en las oficinas del CDM manteniendo la domiciliación bancaria.

Durante la tramitación administrativa correspondiente al robo producido en el cableado eléctrico del edificio de la piscina climatizada, se toman las medidas oportunas adecuadas para mantener el servicio de piscina climatizada, siendo necesaria la adecuación de espacios en el CDM Margot Moles. Una vez realizados y finalizados los trabajos necesarios para la implementación del cableado eléctrico en el edificio de la piscina climatizada, se vuelve a la normalidad de uso.

Respecto a la afectación de la obra de implementación del cableado a las pistas de pádel, tenis, fútbol sala y hockey, y desde el mes de septiembre hasta que comenzó a ejecutarse la obra, se modificó el horario de las unidades deportivas afectadas, para adecuar su uso a las horas de luz natural. El comienzo de la obra obligó a la suspensión temporal de las actividades en dichas pistas.

En enero del 2022, finalizada la obra y comprobado el correcto funcionamiento del alumbrado, se reinician las actividades deportivas con total normalidad.

La intervención del Área de Gobierno de Obras y Equipamiento Ayuntamiento de Madrid, para reparar los daños en la fachada del edificio de la piscina climatizada, producidos por los efectos del temporal Filomena se realizó en dos fases:

En la primera fase, se realizaron trabajos de forma provisional ubicando unas estructuras que permitieron finalizar la temporada con plenas garantías de seguridad y así evitar suspender el servicio.

En la segunda fase, en el mes de agosto, aprovechando el cierre anual por mantenimiento, se realizaron los trabajos de desmontaje de la fachada provisional, para realizar las mediciones oportunas para la implementación de la nueva estructura de la nueva fachada. Estas actuaciones, se produjeron con retraso respecto a la previsión inicial por diferentes incidencias y retraso en la disposición presupuestaria para acometer la obra.

En diciembre del 2021, con la intervención del Área de Gobierno de Obras y Equipamiento Ayuntamiento de Madrid, se iniciaron las actuaciones necesarias para favorecer la extracción del agua en las pistas de pádel como en el pavimento de toda la zona anexa a las pistas.

### 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.

La nueva creación del equipamiento solicitado está pendiente de la realización de otras actuaciones prioritarias, valorándose en un futuro su creación en función de la disponibilidad de presupuesto.

Sobre la instalación que estaba cerrada, actualmente está en funcionamiento, siendo gestionada a través de una autorización de uso al no tener personal asociado a la misma.



17BBIC6MFRTG0P7M

# COORDINACIÓN DE DISTRITO DE VICÁLVARO

## SERVICIOS CULTURALES

### CENTRO CULTURAL EL MADROÑO

El Centro Cultural ha puesto en conocimiento de la Plataforma de Actividades esta incidencia esperando que sea tomada en consideración para los futuros pagos de trimestres de los cursos y talleres.

Debido a que la inscripción en los cursos y talleres se realiza mediante la Plataforma de Actividades (PLACT), el Centro Cultural sólo puede informar que las gestiones de inscripción se realicen de una manera más rápida a través de Internet.

La Empresa organizadora de la función comunica que el personal encargado de supervisión y todos los Artistas han sido avisados de las especiales medidas sanitarias.

### CENTRO CULTURAL VALDEBERNARDO

En la reclamación de la vecina que no pudo usar los lavabos no ha vuelto a producirse ningún malentendido en ese sentido con ningún otro usuario.

En la reclamación por la no apertura de las salas de estudio se decide aplicar más horas de limpieza tras la sesión matinal, y antes que comience la de la tarde se realiza en las aulas limpieza y desinfección, por lo que se reanuda el servicio de las salas de estudio en fin de semana y festivos en las 2 aulas del Centro cultural.

En la reclamación sobre la apertura de los vestuarios, la utilización de éstos empieza a ser realizada con normalidad.

## MEDIO AMBIENTE

Las incidencias reflejadas en las diferentes denuncias de ciudadanos a través del buzón de SYR, 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 2022, que permitan optimizar el funcionamiento de estos y reducir la incidencia en SYR.

## SERVICIOS SOCIALES

Las acciones realizadas han dado respuesta a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos salvo en los casos de la queja por superar baremo de Tarjeta Familia (ya que este viene establecido por la normativa municipal) o en el caso del servicio privado de comida a domicilio al no ser prestado por los servicios sociales municipales.

A lo largo de este año se establecerán nuevas coordinaciones con la Dirección General de Mayores para valorar posibilidad de ampliar las acciones de ejercicio al aire libre que vienen desarrollando en el Distrito.

**Coordinadora de Distrito de Vicálvaro  
Lucía Brizuela Castillo**

10

Información de Firmantes del Documento



LUCÍA JULIA BRIZUELA CASTILLO - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 08/03/2022 13:44:25  
CSV : 17BBIC6MFRTG0P7M





# INFORME ANUAL | 2021

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA: DISTRITO VILLA DE VALLECAS



1791HR93730K90BG

### Información de Firmantes del Documento

MARÍA DEL MAR ANGULO PEREZ - COORDINADORA DISTRITO VILLA DE VALLECAS  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 15/03/2022 08:28:08  
CSV : 1791HR93730K90BG



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 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Información de Firmantes del Documento





1. **ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.**
2. 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 cinco reclamaciones SYR durante el año 2021, sobre las siguientes materias que nos indican:

- **SUBMATERIA ESCUELAS INFANTILES**

**Solicitud 502/2021/38103.** Recoge la queja de un padre con un bebé de 10 meses, matriculado en la escuela infantil Los Sobrinos del Capitán Grant, acerca de que hace más de 10 días que solo hay una educadora en el aula cuando tendría que haber una pareja educativa.

- **SUBMATERIA COLEGIOS PÚBLICOS**

**Solicitud 502/2021/81481.** La solicitante expone que inscribió a sus hijos a un taller de alfabetización digital en el CEIP El Quijote en Villa de Vallecas y tuvo que usar un impreso con las casillas "nombre del padre" y "nombre de la madre", cuando las familias actualmente no están formadas sólo por esa modalidad.

- **SUBMATERIA CAMPAMENTOS**

Las 3 reclamaciones de esta submateria han sido contestadas por el Área de Actividad Deportes, al hacer referencia a campamentos deportivos.

Las otras SYR que se relacionan con la Submateria Colegios Públicos-Educación y Juventud, han sido gestionadas por el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito, por contener aspectos de obras y/o infraestructuras.

### 1.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Durante el año 2021, nos encontramos ante un incremento de las SYR recibidas en la Unidad de Deportes de Villa de Vallecas, siendo el montante total de reclamaciones recibidas de 159 (133 en la submateria de uso libre de instalaciones deportivas, 23 en la submateria de clases y escuelas deportivas, 2 en la submateria de Torneos, competiciones y pruebas, 1 en la submateria de promoción deportiva).





**BLOQUE DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA DE CLASES Y ESCUELAS DEPORTIVAS.**

Los motivos principales de las reclamaciones del bloque son:

- Modificación de algunas actividades de las modalidades cerradas que pasaron a ser abiertas como consecuencia de un decreto dictado por el Área Delegada de Deportes.
- Reclamaciones relacionadas con la solicitud de inscripciones y renovaciones para la temporada 2021-2022, principalmente de reclamantes que no habían presentado solicitudes en plazo.
- Falta de información vía SMS como en años anteriores de periodos de renovación.
- Pérdida de renovación preferente en escuelas deportivas por haber cumplido el plazo máximo de 4 años.
- Así mismo se recibieron felicitaciones, sugerencias de ampliación de la actividad de Triatlón por Madrid grupo de Mujeres.
- Dos reclamaciones por cambio de profesor, debido a la ausencia de personal deportivo y a la necesaria organización del servicio de la forma óptima y con el objeto de la no suspensión de actividades.
- Reducción de aforos en situación de alerta sanitaria que conllevaron escasa rotación y movimiento en las listas de espera.
- Una reclamación por espacio inadecuado para la impartición de una actividad, situación subsanada con cambio de ubicación.

**BLOQUE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS ,MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA DE USO LIBRE DE INSTALACIONES DEPORTIVAS-DEPORTES.**

- Las restricciones COVID, en cuanto al uso de duchas, secadores, uso de bancos, banquillos, falta de cumplimiento de medidas Covid por parte de algunos usuarios en los vestuarios que genera quejas de los reclamantes en los centros deportivos municipales.
- Aumento del absentismo laboral producido por la situación sanitaria, unido todo ello a la no dotación de retenes y a la dificultad y tardanza en la contratación principalmente en la temporada de verano en la categoría de Socorristas en el CDM Cerro Almodóvar que trajo consigo el cierre de vasos y un gran número de reclamaciones al respecto.
- Modificación de algunas clases de las modalidades cerradas que pasaron a ser abiertas como consecuencia de un decreto dictado por el Área Delegada de Deportes.





- Reducción de aforos en situación de alerta sanitaria que conllevaron escasa rotación y movimiento en las listas de espera.
- Aumento de aforos tras la flexibilidad de las restricciones, impuestas por el Área Delegada de Deportes en uso libre de la piscina que conllevaron quejas por la afluencia excesiva según los reclamantes.
- Quejas especialmente de la población de mayores por la puesta en funcionamiento de la APP para la reserva de clases en modalidad abierta y uso libre ya que les genera un mayor esfuerzo a la hora de adquirir las entradas para uso libre o el apuntarse a clases abiertas, todo ello añadido a los problemas de puesta en funcionamiento y fallos a subsanar que ha tenido la aplicación.
- Avería en el sistema de calefacción y climatización del agua caliente de un Centro deportivo que ha ocasionado más de una veintena de reclamaciones.
- Cancelación de clases, siendo dos de ellas motivadas por seguimiento de huelga de los trabajadores que las impartían y el resto por situaciones de incapacidad temporal que impidieron su cobertura.
- Trato recibido por parte de los empleados municipales y miembro de seguridad, siendo la mayoría de ellos en época estival.
- Reclamaciones de Instalaciones Deportivas Básicas, en cuanto a su conservación, ruidos generados en la noche y problemas de iluminación tanto de falta de iluminación como de iluminación fuera de los horarios establecidos.
- El estado de limpieza y conservación de las dependencias también ha generado reclamaciones.

**BLOQUE DE SERVICIO DE PROMOCIÓN DEPORTIVA/ MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA TORNEOS, COMPETICIONES Y PRUEBAS**

- 2 reclamaciones por disconformidad por horarios en los Juegos Deportivos Municipales.

**BLOQUE DE SERVICIO DE PROMOCIÓN DEPORTIVA/ MATERIA DEPORTES, SUBMATERIA PROMOCIÓN DEPORTIVA**

- Reclamación relacionada con listas de admitidos en campus de Navidad del Rayo Vallecano.

Se contestaron así mismo 3 reclamaciones dirigidas con materia de Educación y Juventud submateria de campamentos por ser competencia del Área de Deportes siendo las reclamaciones relativas a campamentos de verano del CDM Cerro Almodóvar (1) y Campus de Verano de Fútbol del Rayo Vallecano, siendo las causas de las reclamaciones las siguientes:







- Imposibilidad de contactar para informarse sobre Campus de Verano de Fútbol de la Fundación Rayo Vallecano.
- Cambio de criterio a la hora de programar campamento de verano en el CDM Cerro Almodóvar por la mejora de la situación sanitaria.

## **SYR POR DEPENDENCIAS**

### **CDM Miguel Guillen Prim**

Se han recibido 3 reclamaciones por situaciones provocadas por las medidas COVID-19 en la que los reclamantes solicitaban los asientos de los banquillos del campo de fútbol 7 del centro deportivo retirados para cumplir con las restricciones de distancia interpersonal. (1,88% de las reclamaciones recibidas).

### **CDM Cerro Almodóvar**

Se han recibido 104 reclamaciones 65.40% sobre el total de las reclamaciones, siendo las causas las que se detallan a continuación:

En cuanto al Bloque de Actividades Deportivas, submateria de Clases y Escuelas Deportivas, las causas coinciden con las especificadas para dicho bloque y submateria con carácter general.

Respecto al Bloque de Instalaciones Deportivas, submateria de uso libre de instalaciones deportivas-Deportes, las causas coinciden con las especificadas para dicho bloque y submateria con carácter general. Además de dichas causas, con carácter específico se han recibido reclamaciones por los siguientes motivos:

- En periodo estival reclamaciones por tiempos de espera para acceder a las piscinas de verano.
- Por el estado de limpieza y conservación de las dependencias.

Finalmente, se reciben felicitaciones por el trato recibido por empleado municipal con categoría auxiliar administrativo en turno de mañana, y otra por la solución que se ha dado al arreglo de las duchas en los vestuarios de la piscina climatizada.

## **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 33 reclamaciones relacionadas con la Atención Social Primaria en el Centro de Servicios Sociales del distrito de Villa de Vallecas y 1 felicitación por el trabajo realizado de una Trabajadora Social del Centro.





Las reclamaciones recibidas se han motivado por las siguientes incidencias presentadas por el ciudadano:

- 3 reclamaciones provocadas por errores de carácter administrativo en el 010, 2 de ellas por la imposibilidad de dar cita en el sistema de cita previa y la otra reclamación, por una asignación incorrecta del trabajador social al usuario solicitante de la cita.
- 1 reclamación por no dar cita a la persona en el centro de Servicios Sociales ante la ausencia de un Auxiliar de Servicios Sociales.
- 1 reclamación por imposibilidad de contactar con el Centro de Servicios Sociales vía telefónica por tener un número de teléfono que ya no está en alta.
- 1 reclamación por no poder solicitar cita con la Dirección del Centro.
- 12 personas han puesto una reclamación al Centro de Servicios Sociales por no haber sido atendidos el día de la cita telefónica con su trabajador social.
- 9 reclamaciones relacionadas con la atención y gestión de los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales, ya que los usuarios manifiestan estar en desacuerdo con el trabajo desempeñado en relación a su demanda.
- 1 reclamación realizada por no llamar al teléfono que la usuaria había solicitado para gestionar una prestación de un familiar.
- 3 reclamaciones relacionadas con la elaboración de informes solicitados por el usuario.

● **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES/SERVICIOS SOCIALES**

Se han recibido 32 reclamaciones dentro de la submateria de ayudas sociales, motivadas por las siguientes incidencias:

- 1 reclamación por la demora en el traslado de expediente del usuario a otro distrito, provocando la imposibilidad de petición de cita en el Centro de Servicios Sociales en su distrito de destino.
- 9 reclamaciones relacionadas con la tramitación de Tarjetas familia y el retraso en las recargas de las mensualidades aprobadas y 1 reclamación de Tarjetas familia asignada al distrito de Puente de Vallecas por un error administrativo.
- 12 reclamaciones relacionadas con la atención recibida y tramitaciones realizadas por los Trabajadores Sociales del centro.
- 6 reclamaciones de los ciudadanos y ciudadanas por no recibir la llamada telefónica el día de su cita, dos de las reclamaciones hacen referencia a la misma persona, ya que en una explica la causa de la reclamación y en la otra especifica el Centro de Servicios Sociales de Peña Veiga en el distrito de Villa de Vallecas.
- 1 reclamación motivada por cambios en la trabajadora social del Centro.





- 1 reclamación interpuesta por una ciudadana donde solicita autorización para que otra persona pueda recoger su tarjeta por problemas médicos, por lo que no es una reclamación al Centro de Servicios Sociales si no una solicitud de autorización.
- 1 reclamación por no poder solicitar citas libremente en el Centro de Servicios Sociales, ya que con la implantación nueva de la agenda profesional en la aplicación CIVIS hay un máximo de citas que la persona puede solicitar.

**BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN**

• **SUBMATERIA: ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA- SERVICIOS SOCIALES**

2 reclamaciones: 1 relacionada con la demora en la solicitud de traslado de una usuaria a otro distrito y, como consecuencia, no poder realizar las gestiones en el distrito de destino y la otra reclamación se ha producido por no atender la cita programada generando una demora en la atención de 25 días más para recibir atención del profesional.

• **SUBMATERIA: CENTROS DE DÍA (ASISTENCIALES) SERVICIOS SOCIALES**

1 reclamación en relación a la solicitud presentada de Centro de día por un ciudadano.

• **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO) - SERVICIOS SOCIALES**

Se ha presentado una reclamación de la propuesta adjudicataria del contrato de actividades básicas para los mayores del distrito de Villa de Vallecas, en el que solicitaban información sobre el expediente de contratación.

• **SUBMATERIA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO- SERVICIOS SOCIALES**

EL ciudadano realiza una reclamación por la prestación que recibe al Servicio de Ayuda a domicilio realizado por una mercantil, por lo que se ha solicitado información a la empresa para responder al ciudadano y buscar alternativas en relación al servicio prestado.

• **SUBMATERIA: VIOLENCIA DE GÉNERO- COHESIÓN SOCIAL**

La ciudadana pone una reclamación al Centro de Servicios Sociales en relación al trato inadecuado por parte del profesional de referencia.





## 1.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: SALUD

- **SUBMATERIA: PROTECCION ANIMAL.**

En el año 2021 se ha recibido una denuncia por las molestias ocasionadas por los ladridos del perro del vecino.

- **SUBMATERIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA.**

En el año 2021 se ha recibido dos SYR en relación a la seguridad alimentaria.

1. En la primera de ellas el reclamante consideraba actitud de acoso hacia su persona y su negocio de hostelería, las labores de control oficial llevadas a cabo por los servicios de inspección, determinando inaceptable las decisiones subjetivas y parciales de los funcionarios.
2. En la segunda se solicitaba inspección a una pescadería por la venta de pescado con etiquetas irregulares y fraudulentas.

## 1.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL

- **SUBMATERIAS: ACTIVIDADES EN CENTROS CULTURALES Y GESTIÓN DE SOLICITUDES EN CENTROS CULTURALES**

En el Centro Cultural Zazuar se han registrado **tres reclamaciones** relacionadas con los talleres impartidos. En este mismo Centro, se han **contestado 2 reclamaciones** relacionadas con los talleres impartidos que no figuran asignadas en el Centro.

En el Centro Sociocultural Francisco Fatou **se han registrado 11 solicitudes** relacionadas con los talleres impartidos, 8 reclamaciones y una felicitación, y sobre la gestión de las solicitudes en los Centros, 2 reclamaciones. Además, se han contestado 4 reclamaciones relacionadas con la categoría covid-19 que no figuran asignadas a la Unidad de Cultura.

Por tanto, el total de solicitudes que han sido asignadas a la Unidad de cultura, relacionadas con las submaterias de actividades y gestión de solicitudes en Centros culturales, han sido 20.

#### **Descripción de motivos:**

- 1.- *Cancelación de clases, actividades o talleres:* Disconformidad con las recuperaciones de clases suspendidas por la borrasca Filomena.
- 2.- *Falta de información o información deficiente o incorrecta:* Sobre la forma acceso a las plazas vacantes.





3.- *Colas/tiempo de espera para acceder*: Dificultades para realizar la preinscripción en talleres por vía telemática. 3 reclamaciones.

4.- *Tramitación administrativa*: Solicitud de devolución del precio pagado. El interesado realizó el pago de dos talleres cuando solo pretendía solicitar uno. Reclamación del importe de devolución solicitada que ya se había abonado al interesado.

5.- *Profesorado*: Felicitación a profesora del taller de Bailes Deportivos.

6.- *Programación (clases, actividades, fiestas, otros eventos, etc.)*: Desacuerdo con horarios del taller de Fotografía, a pesar de estar publicados los mismos a la hora de realizar la matrícula.

7.- *Covid-19*: Existen 11 reclamaciones asignadas por este motivo que se refieren tanto al desacuerdo con los aforos establecidos como al retraso en el pago de la devolución de ingresos por las clases suspendidas como consecuencia de la pandemia.

- **SUBMATERIA: OTRAS INFRAESTRUCTURAS CULTURALES**

Las solicitudes relacionadas con esta submateria son dos reclamaciones referidas a la actividad en el periodo navideño en el barrio del ensanche de Vallecas.

**Descripción de motivos referidos:**

- 1.- *Ausencia de pista de hielo*
- 2.- *Ausencia de luces navideñas*
- 3.- *Ausencia de otras actividades en espacios públicos*

## 1.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: CONSUMO

Se han recibido en la Unidad de Consumo cuatro solicitudes de actuación de los servicios municipales, en el formato de Sugerencias y Reclamaciones.

**Solicitud 502/2021/21968**: desea expresar el agradecimiento por la gestión realizada y por la eficacia en el resultado.

**Solicitud 520/2021/24098**: ha recibido respuesta a una reclamación presentada mediante correo electrónico y solicita se le remita por correo postal.

**Solicitud 520/2021/63138**: solicito cita telefónica Consumo pero no se pusieron en contacto con ella.

**Solicitud 520/2021/74336**: solicita cita telefónica con Consumo de Villa de Vallecas, y al no haber disponibilidad de agenda, se la dan en Villaverde; con posterioridad envía un email a la OMIC de Villa de Vallecas (en primer lugar a una dirección errónea) manifestando la reclamante estar informada de la derivación desde esta OMIC de una reclamación a la Dirección General de Seguros pero allí no la encuentran.





## 1.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA

### BLOQUE DE ANÁLISIS: SEGURIDAD

Durante el año 2021 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 1 sugerencia relacionada con el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Policía Urbana y Gobierno de la Villa.

### BLOQUE DE ANÁLISIS: MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2021 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 6 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

Limpieza urbana y equipamientos: Se han tramitado 2 sugerencias relacionadas con la limpieza y el mantenimiento de las calles y la recogida de residuos-escombros.

Zonas verdes de barrio o Distrito: Se ha tramitado 1 sugerencia relacionada con el mantenimiento de parterres y 1 sugerencia relacionada con el cierre del Parque de La Gavia por el comienzo de las obras de remodelación del mismo.

Arbolado: Se ha tramitado 1 sugerencias relacionada con el mantenimiento y poda de árboles.

Zonas verdes de titularidad no municipal: Se ha tramitado 1 sugerencia relacionada con el mantenimiento.

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ESPACIOS PÚBLICOS

En relación con las vías y espacios públicos, durante el año 2021 el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana ha tramitado 44 sugerencias y reclamaciones en relación con los siguientes bloques de análisis:

Áreas recreativas: Se han tramitado 22 sugerencias relacionadas principalmente con el mantenimiento de instalaciones básicas deportivas.

Mobiliario urbano: Se ha tramitado 16 reclamaciones relacionadas con el mantenimiento y la limpieza.

Alumbrado: Se ha tramitado 4 sugerencias relacionada con problemas con el alumbrado en una instalación deportivas básicas y 1 relativa al alumbrado de parque infantil.

Aceras y calzadas: Se ha tramitado 1 sugerencia relacionada con operaciones de asfaltado.





### BLOQUE DE ANÁLISIS: MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En lo que se refiere al bloque de movilidad y transportes, durante el año 2021 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 15 sugerencias relacionadas principalmente con aparcamientos de motos y bicicletas o reservas de espacio en vía pública.

**Aparcamientos en Vía Pública:** Se han tramitado 8 sugerencias relacionadas con la necesidad de plazas de aparcamiento, zonas reservadas para carga y descarga, y plazas para personas con movilidad reducida.

**Planeamiento viario:** Se han tramitado 5 sugerencias relacionadas principalmente con el templado de tráfico.

**Señalización:** Se ha tramitado 1 sugerencia relacionada con la señalización de un vado.

**Ocupación en la vía pública:** Se ha tramitado 1 sugerencia relacionada con la ocupación de la vía pública por obras.

### BLOQUE DE ANÁLISIS: VIVIENDA

En lo que se refiere al bloque de Control de la Edificación (Urbanismo), durante el año 2021 se han gestionado en el Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana 13 sugerencias relacionadas principalmente con la limpieza y vallado de solares.

### ANÁLISIS SOBRE DEPENDENCIAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA

Durante el año 2021 se han gestionado sugerencias, reclamaciones o felicitaciones en relación con los siguientes centros o dependencias específicos:

- Centros Deportivos Municipales
  - o CDM Cerro Almodóvar
  
- Instalaciones Deportivas Básicas
  - o IDB Pump truck.
  - o IDB Skate Avenida del Ensanche de Vallecas
  - o IDB Puerto del Bruch.
  - o IDB Ensanche de Vallecas.
  - o IDB Embalse de San Juan.
  - o IDB Avenida del Cerro Milano (Parcela 2.1).
  - o IDB Canastas de Santa Eugenia.
  - o IDB Alto del Retiro.
  - o IDB Las Suertes.
  - o Mesas de pin-pong.
  
- Centros de Servicios Sociales
  - o Centro de refugiados.





- Colegios Públicos:
  - o IES Juan Gris.
  - o El CEIP Ángel Nieto.
  
- Parques:
  - o Parque infantil sito en Peña caverro.
  - o Parque infantil La Araña.
  - o Parque de calistenia (parcela 3.16).
  - o Parque de Santa Eugenia.
  - o Parque La Gavia.
  
- Otras instalaciones:
  - o Zona Agility sita en la calle Peñaranda de Bracamonte.

## 1.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las sugerencias y reclamaciones presentadas en las Secciones de Disciplina Urbanísticas y Procedimiento Sancionador y de Licencias y Autorizaciones del Departamento Jurídico, se han referido principalmente al estado de conservación y mantenimiento de solares, a quejas relacionadas 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 así como a problemas con distintas aplicaciones de acceso para los administrados para su relación con el Ayuntamiento (SLIM, Registro Electrónico), que al ser referentes a expedientes abiertos en el Distrito han sido contestadas por éste, y preguntas sobre actuaciones que se estaban realizando en relación con expedientes abiertos, que debido a la materia de que se trata (Disciplina Urbanística) se han dilatado en el tiempo.

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

## 2.1 ÁREA DE ACTIVIDAD: EDUCACIÓN Y JUVENTUD

### • SUBMATERIA ESCUELAS INFANTILES

**Solicitud 502/2021/38103.** Se ha realizado una respuesta en el sentido de que, efectivamente se produjo baja médica de una de las educadoras que componen la pareja educativa. Las circunstancias en que dicha baja se ha producido han sido sucesivas e imprevisibles, y han hecho que la dirección de la escuela infantil no pudiera prever con anterioridad esta ausencia. Puestos en contacto con la Escuela Infantil, nos confirman que por motivos médicos la trabajadora se ausentó desde el 17 de mayo, habiendo sido sustituida el 25 de mayo, como consecuencia de la falta de profesionales por COVID, tanto por enfermedad como por sustituciones.







Se ha realizado un recordatorio a la empresa adjudicataria del contrato, relativo a la prestación del servicio educativo de la escuela infantil Los Sobrinos del Capitán Grant, acerca de los plazos de sustitución que están determinados por contrato. Desde este Departamento se llevarán a cabo la vigilancia de las obligaciones establecidas para asegurar que los hechos acaecidos no se vuelvan a producir.

- **SUBMATERIA COLEGIOS PÚBLICOS**

**Solicitud 502/2021/81789.** Se contestó que, tras el estudio de la inscripción mencionada, sí se ven reflejadas todas las posibilidades de familias cuyos progenitores o tutores ejercen su patria potestad, solicitando la firma de madre o tutora y/o padre o tutor, de tal forma que se realiza una política activa de inclusión familiar respetando, en todo caso, la legislación civil respecto a la patria potestad de los menores. Asimismo, se indica que las actividades que se desarrollan en el Distrito promueven la coeducación y la igualdad efectiva entre el alumnado de forma transversal.

## 2.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Las medidas ejecutadas durante el año 2021 con el objeto de subsanación de deficiencias o de mejoras del servicio municipal:

- Mejora de la información al usuario, en cuanto a medidas COVID mediante cartelería, información oral por parte de los empleados municipales y mediante programas de la Agencia de Empleo relativos a este tema.
- 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.
- Solicitud de cambio de vigilante de seguridad por trato inadecuado hacia los usuarios.
- 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

## 2.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA Y AYUDAS SOCIALES

#### • SUBMATERIA: ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA- SERVICIOS SOCIALES

Desde Servicios Sociales se ha dado respuesta a todas las reclamaciones recibidas durante el año 2021 explicando las acciones desarrolladas y, en su caso, las medidas adoptadas. En los casos que ha sido necesario, se ha contactado desde el Departamento de Servicios Sociales o desde la Dirección del Centro para aclarar y solucionar las causas que han dado lugar a la reclamación.

En cuanto a las reclamaciones producidas por el sistema de petición de citas, se han subsanado a través del centro de Servicios Sociales facilitando la cita al ciudadano. Por otro lado, también se ha producido reclamaciones en relación a la petición de citas en el propio centro, incidencias que se han subsanado con el ciudadano y se han dado instrucciones al Personal de Información para que en ausencia de la auxiliar de servicios sociales puedan asignar aquellas citas presenciales valoradas por los y las trabajadoras sociales del Centro.

En cuanto a la reclamación por la petición de cita con la dirección del Centro, fue atendida por la Jefa de Coordinación de Centros, dando respuesta a la demanda.

En los casos en los que los ciudadanos y ciudadanas no se les ha llamado el día de la cita telefónica que tenían programada, se ha producido por diferentes causas que han sido explicadas siempre a las personas afectadas.

Una de las causas ha sido la reprogramación de citas desde el Centro de Servicios Sociales, debido a que el trabajador social no ha podido atenderle el día de la cita bien por ausencias sobrevenidas del trabajador o porque ha sido necesario atender una urgencia en el centro que ha impedido realizar la atención. Ante esta



1791HR93730K90BG



circunstancia, y para evitar la demora en la reprogramación de citas se ha acordado con los trabajadores sociales que las citas deben ser reprogramadas en un plazo no superior a 15 días y los ciudadanos deben ser avisados de la causa de la cancelación de la misma.

Por otro lado, otro de los motivos ha sido porque los números de teléfono del ciudadano no estaban actualizados en la ficha de datos, no pudiendo el profesional contactar, dejándolo registrado en la aplicación informática. Las medidas tomadas para solventar esta incidencia ha sido citar al ciudadano de manera presencial y requerirle la actualización de sus datos.

Cuando se reciben reclamaciones de los ciudadanos relacionadas con la atención recibida de los trabajadores sociales por estar en desacuerdo con el trabajo desempeñado en relación a su demanda, desde el Departamento se revisa la historia social de la unidad de convivencia y se coordina con la Dirección del Centro y los profesionales implicados, no observándose en ningún caso mala praxis por parte del profesional.

Las reclamaciones relacionadas con el trato recibido por el profesional se han subsanado entre el profesional y la persona, estableciendo la relación de ayuda como objeto primordial de la intervención profesional. No obstante, se ha abordado con los profesionales del Centro los derechos y responsabilidades que figuran en la carta de servicios de los Centros de Servicios Sociales. En algunos casos, las demandas de las personas no se ajustan a las competencias y normativas de tienen los Centros de Servicios Sociales generando frustración ante la incapacidad de resolver su situación, siendo labor de los profesionales informar y orientar en relación a las prestaciones y servicios existentes en el marco y competencia de Servicios Sociales.

Referente a las prestaciones de mayores, se han realizado las gestiones necesarias para solventar las reclamaciones presentadas o aclarar las causas que han dado motivo a las reclamaciones, explicando las gestiones realizadas, el motivo de las desestimaciones en su caso, o bien el estado de la prestación solicitada siempre en coordinación con el profesional de referencia.

Se ha dado respuesta a la petición de informes solicitados, siendo valorada por los profesionales del Centro y, en su caso, citándoles a entrevista para la emisión de los mismos siempre que la persona solicitante esté en un proceso de intervención en el Centro de Servicios Sociales.

- **SUBMATERIA: AYUDAS SOCIALES/SERVICIOS SOCIALES**

Se ha dado respuesta a las reclamaciones realizadas por el ciudadano o ciudadana estableciendo coordinación con los profesionales de referencia y la dirección del Centro para motivar la respuesta, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de atención en materia de Servicios Sociales.

En lo referente a la reclamación planteada del traslado de expediente administrativo se procedió al traslado del mismo, siendo la fecha de reclamación el 20 de enero y el proceso de traslado se inició el 21 de enero pudiendo la persona pedir cita en su nuevo destino del municipio de Madrid.





Con respecto a las Tarjetas Familia destinada a la cobertura de necesidades básicas de alimentación, aseo e higiene de familias con escasez de ingresos económicos durante el año 2021, se han incrementado las solicitudes motivada por crisis provocada por la COVID 19, ralentizando la gestión tanto en la concesión como en la recarga de las Tarjetas por parte del Centro de Servicios Sociales. Por otro lado, respecto a la concesión y recargas de las tarjetas Familia con el convenio de colaboración existente para la gestión de las tarjetas hasta el 31 de diciembre del 2021 se daban a través de un calendario con fechas de extracciones y recargas con fechas concretas, este hecho ha provocado que la disponibilidad del saldo de la tarjeta, tanto en la primera entrega como en las recargas posteriores, fuese a lo largo del mes en curso generando dudas en los beneficiarios y beneficiarias con respecto a la recarga de las mismas, en otros casos se ha recargado varios meses juntos por causas ajenas a la persona provocando una situación de desconocimiento e incertidumbre al beneficiario de la prestación.

Una reclamación de tarjeta familia se ha debido a la asignación de ésta a otro distrito, lo que ha provocado que la usuaria no pudiera disponer de ella. Esta situación se subsanó realizando una ayuda de emergencia para que la persona tuviese los medios necesarios para cubrir las necesidades básicas de alimentación.

Las reclamaciones relacionadas con la atención recibida y tramitaciones realizadas por parte de los profesionales del Centro de Servicios Sociales en relación con la petición de ayudas sociales han sido respondidas indicado las actuaciones realizadas por parte de la Unidad de trabajo social de primera atención y de zona, observando un buen ejercicio profesional en el desarrollo de las mismas.

En los motivos de las reclamaciones se observa la existencia de expectativas no ajustadas a normativas o competencias de los Centro de Servicios Sociales, por lo que a través de las respuestas de las reclamaciones y a través de las entrevistas con la persona se les informa de las competencias de los Centros de Servicios Sociales y las obligaciones que tiene el ciudadano tanto para tramitar una prestación como en realizar un seguimiento de la misma.

En las reclamaciones relacionadas con el retraso en la tramitación la prestación de la renta mínima de inserción, el Centro de Servicios Sociales es el encargado de instruir el expediente para enviarlo al organismo competente de la Comunidad de Madrid, teniendo que requerir al interesado o interesada la documentación necesaria para tramitar el expediente, por lo que, sino la aporta o la aportación de la documentación es incorrecta, el expediente no se puede tramitar.

Respecto a las reclamaciones por la denegación de otras ayudas sociales por no cumplir los requisitos mínimos establecidos, se les ha informado a los reclamantes los motivos de la denegación.

Se ha dado una reclamación en materia de desahucio en la que las expectativas del afectado ante un proceso de pérdida de vivienda no se ajustan a lo que el Centro de Servicios Sociales puede apoyar junto con el proyecto que tiene en el distrito de vulnerabilidad residencial, generando reclamaciones por la falta de respuesta ante el proceso de pérdida de vivienda.



Información de Firmantes del Documento





Con respecto a la reclamación puesta por cambio de trabajadores sociales, no ha afectado a la atención y a la gestión de prestaciones, siendo un hecho circunstancial de los profesionales de atención en el Centro.

**BLOQUE DE ANÁLISIS: SERVICIOS SOCIALES DIRIGIDOS A COLECTIVOS ESPECÍFICOS: PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN**

• **SUBMATERIA: ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA- SERVICIOS SOCIALES**

Respecto a las reclamaciones efectuadas en relación a la atención de dependencia, una de ellas se ha generado porque no se pudo contactar con el ciudadano o ciudadana porque no existía el número de teléfono en la ficha de datos por lo que se contactó con el interesado cuando realizó la reclamación y aportó el número de teléfono para poderle localizar.

Con respecto al traslado de expediente se realizó el traslado del mismo, aunque la no celeridad del proceso supone un retraso en la atención en el Centro de destino, pidiendo disculpas por este hecho al ciudadano.

• **SUBMATERIA: CENTROS DE DÍA (ASISTENCIALES) SERVICIOS SOCIALES.**

Respecto a la reclamación planteada desde el Centro de Servicios Sociales se han realizado correctamente los trámites, informando al interesado de la fecha de gestión del mismo.

• **SUBMATERIA: CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES (DE OCIO) - SERVICIOS SOCIALES.**

La reclamación no está relacionada con el funcionamiento del Centro Municipal de Mayores no siendo el cauce adecuado para gestionar los trámites en relación al contrato existente de la entidad con el Departamento de Servicios Sociales del distrito de Villa de Vallecas.

• **SUBMATERIA: SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO- SERVICIOS SOCIALES**

La reclamación de Servicio de Ayuda a domicilio está relacionada con el personal que ha realizado el servicio, por lo que se ha solicitado información a la empresa prestadora del servicio, aclarando los hechos sucedidos y la solución que han dado a la persona afectada desde la propia empresa.

• **SUBMATERIA: VIOLENCIA DE GÉNERO- COHESIÓN SOCIAL**

En relación a la reclamación realizada, se observa buena práctica profesional en la intervención y acompañamiento realizado.





## 2.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: SALUD

- **SUBMATERIA: PROTECCION ANIMAL.**

La medida ejecutada respecto a las SyR que denunciaba ladridos constantes de un perro que ocasionan molestias al vecindario y perturban la convivencia fue solicitar a la Policía Municipal la comprobación de este hecho y la recopilación de la documentación censal y sanitaria del animal, así como la información del propietario.

La Policía Municipal del Distrito de Villa de Vallecas remitió un informe al Departamento de Salud con fecha 16 de junio de 2021 en el que se indica que girada visita de inspección a la dirección afectada, se había comprobado la titularidad del dueño del animal junto con el número del microchip de este.

Durante la entrevista con los agentes, el dueño manifiesta que el problema se ha solucionado porque ya no deja nunca solo al animal en el interior del domicilio, y que actualmente el perro se encuentra con su pareja.

Desde este Departamento se mantiene conversación telefónica con el denunciante, que confirma que las molestias han cesado desde hace dos semanas.

- **SUBMATERIA: SEGURIDAD ALMENTARIA.**

1. Con motivo de la reclamación en la categoría de “trato y atención recibida” por supuesta actitud de acoso de los servicios de inspección, se hace un repaso y supervisión de las actividades de control oficial del establecimiento del reclamante. Para comprobar que se estén llevando a cabo de acuerdo con el Plan Nacional de Control de la Cadena Alimentaria (PNCOCA) con controles oficiales de **forma regular y proporcional al riesgo asociado** a las distintas actividades, por **denuncias** o por **brotos y alertas** alimentarias.

De esta manera se verifica que el día 25/01/2016, con motivo de la denuncia de un particular, se gira visita de inspección al establecimiento, observando los numerosos incumplimientos de la normativa de aplicación, entre las que cabe destacar muy deficientes condiciones de limpieza y orden de las dependencias, equipos y útiles. Para comprobar la subsanación de estas deficiencias se acude de nuevo los días 10/01/2017 y 09/03/2017.

En el año 2019, **de acuerdo con el PNCOCA**, se gira visita de inspección el día 02/07/2019, poniéndose, de nuevo, de manifiesto indicios racionales de riesgo para la salud:

Durante la labor inspectora se **tomaron fotografías** para completar el expediente que ponen de relieve la **naturaleza y alcance de las infracciones**.

Como consecuencia de las **graves deficiencias higiénico-sanitarias y del riesgo para la salud**, se procedió a proponer la incoación de un expediente sancionador





Habida cuenta del perfil de la actividad (restauración colectiva), del histórico del estado higiénico-sanitario de las instalaciones (desfavorable), y de acuerdo con el “Procedimiento de inspección de establecimientos alimentarios de la Ciudad de Madrid basado en el riesgo”, el restaurante **fue calificado informáticamente** como de riesgo muy alto y con una frecuencia mínima de inspección de **2 veces al año**.

En el año 2020, el día 19/06/2020, se realiza nueva visita al establecimiento, tomando fotografías y, comprobando la reiteración de los mismos hechos del expediente sancionador anterior.

Atendiendo a los criterios de **riesgo para la salud, gravedad de la alteración sanitaria, la generalización de la infracción y la reincidencia** se propuso el inicio de nuevo expediente sancionador.

En este sentido, nuevamente el **programa informático** volvió a calificar el establecimiento como de riesgo muy alto y con una frecuencia mínima de inspección de **2 veces al año**.

Por ello, el día 19 /11/2021, se procede a realizar nueva visita de inspección

Con motivo de la segunda SYR, categoría de “otros”, se realizó una visita de control oficial (inspección in situ) al establecimiento denunciado, por parte de los Técnicos del Departamento de Salud del Distrito Villa de Vallecas, al objeto de comprobar las circunstancias puestas de manifiesto, así como otras relevantes desde el punto de vista higiénico sanitario, otorgándole plazo de subsanación de las deficiencias detectadas.

## 2.6 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

### BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL

Las medidas correctoras adoptadas durante el año 2021 han sido mejorar los procedimientos de coordinación, garantizar la información a las personas afectadas respecto de sus procedimientos y de la normativa existente.

En cuanto a la devolución de ingresos se revisó el procedimiento con el fin de dotar de mayor celeridad al proceso.

Igualmente se ha facilitado información detallada a los reclamantes por las diversas causas que originaron su reclamación con objeto de facilitar la comprensión de los hechos. En concreto:

Se informó del sistema de recuperación de las clases, el cual se realiza intentando facilitar la recuperación a todas los talleres, sometido a los medios materiales y personales existentes en el momento que se producen.

Respecto a las reclamaciones sobre las plazas vacantes se informa sobre el estricto cumplimiento de la normativa aplicable.





En cuanto a los errores producidos por el sistema PLACT, se ha comunicado dichas incidencias a los servicios informáticos con el fin de que mejoren el sistema.

Asimismo, se informa a los reclamantes de la normativa vigente con respecto a los aforos establecidos, en los supuestos de reclamaciones por aforos. Finalmente, respecto a las reclamaciones por devoluciones de ingresos indebidos, se informa del procedimiento y el estado de tramitación de los correspondientes expedientes.

#### • SUBMATERIA: OTRAS INFRAESTRUCTURAS CULTURALES

A los reclamantes de las actividades realizadas en el periodo navideño en el barrio del Ensanche de Vallecas se les ha proporcionado la siguiente información:

- Se ha realizado a través de la programación de “Calle abierta”, tres actuaciones dirigidas a todos los públicos, incluido el infantil, llevadas a cabo en el espacio público denominado “Explanada del ensanche”
- La pista de hielo no se instaló como consecuencia de la alerta sanitaria por covid-19.
- Se informó de que la iluminación se efectuó en las calles de mayor concurrencia de la ciudadanía, especificando cuales han sido las consideradas para la iluminación.

### 2.7 ÁREA DE ACTIVIDAD: CONSUMO

Con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal se han realizado las siguientes actuaciones:

**Solicitud 502/2021/21968** en la que se expresa el agradecimiento por la gestión realizada y por la eficacia en el resultado, desde la OMIC se ha seguido el procedimiento establecido y nos complace que las personas consumidoras logren sus pretensiones.

**Solicitud 520/2021/24098** en la que se solicita la remisión por correo postal de la respuesta a una reclamación presentada, desde la OMIC ya que se había efectuado el envío por correo postal con anterioridad a la reclamación presentada.

**Solicitud 520/2021/63138** en la que pone de manifiesto que tras haber solicitado cita telefónica con la Unidad de consumo, no recibió respuesta el día de la cita dada. Desde la OMIC, se atiende a la reclamante telefónicamente con posterioridad ya que se produjo un error en la marcación del número de teléfono en el día previsto de cita.

**Solicitud 520/2021/74336:** Una vez atendida la ciudadana por la OMIC de Villaverde, al no tener disposición de cita previa en Villa de Vallecas, manifiesta que el expediente remitido a la Dirección General de Seguros no se halla en ese Organismo, desde la OMIC se le informa que por protocolo de actuación, y para facilitar las gestiones a la ciudadanía, las reclamaciones que van dirigidas a la Dirección General de Seguros se derivan directamente a dicho Organismo; se







informa a la reclamante del procedimiento a seguir para presentar su reclamación directamente ante esa Dirección General.

## 2.8 **ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIO MEDIO AMBIENTE Y ESCENA URBANA.**

### **ÁREA DE ACTIVIDAD: SEGURIDAD**

En lo que se refiere al bloque de seguridad, las acciones que se han ejecutado durante el año 2021 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 Obras y Equipamientos, poniendo el asunto en conocimiento de Policía Municipal en caso de ser preciso.

### **ÁREA DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE**

En lo que se refiere al bloque de medio ambiente, las acciones que se han ejecutado durante el año 2021 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 2021 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 2021 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.





### ÁREA DE ACTIVIDAD: VIVIENDA

En lo que se refiere al bloque de Control de la Edificación (Urbanismo), durante el año 2021, las acciones que se han ejecutado se concentran en la realización de inspecciones por parte de los técnicos del Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana del Distrito a efectos de comprobar los hechos relatados en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictando a continuación cuando procede las correspondientes ordenes de ejecución dirigidas a la propiedad para que mantengan el estado de los solares en las debidas condiciones legales de conservación (limpieza y vallado).

### 2.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las acciones que se han ejecutado durante el año 2021, se concretan en las inspecciones realizadas tanto por los Servicios Técnicos del Distrito como por la Unidad Integral de la Policía Municipal en orden a comprobar las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en materia de conservación y mantenimiento de solares, dictándose 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 y salubridad y a la comprobación del cumplimiento de las condiciones de las autorizaciones concedidas para la instalación de terrazas de veladores 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 las aplicaciones de relación de los administrados con la administración se ha intentado dar soluciones puntuales a los problemas planteados dado que estaban relacionados con actuaciones iniciadas en el distrito.

En cuanto a 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 de las condiciones de las autorizaciones de terrazas de veladores consistirá en continuar, por parte de los Servicios Técnicos, así como por la Unidad Integral de Policía, en la vigilancia de los solares y del conjunto de terrazas de veladores que están autorizadas en el Distrito, haciendo mayor hincapié en las que dan lugar a expediente de sugerencias y reclamaciones.

#### 4. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021





### 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 2021 han sido muy pocas.

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 continuamos potenciando la revisión de los procedimientos, detección de errores y la comunicación directa, bien por escrito o por teléfono, con el solicitante para motivar y aclarar los hechos producidos.

Esta evaluación de resultados nos permite obtener conclusiones para retroalimentar la gestión del servicio municipal.

### 3.2 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPORTES

Las actuaciones de reforma emprendidas para mejorar el rendimiento de los equipamientos deportivos también han dado resultados positivos, si bien aún no se pueden calibrar adecuadamente debido a la situación especial de funcionamiento producida por la pandemia.

Finalmente, 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, solucionando los problemas de forma directa y, en consecuencia, evitando así la interposición de una reclamación.

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 a pesar de que se han conseguido mejoras mediante la comunicación urgente de incidencias, la implantación de estas nuevas tecnologías y su desarrollo hacen que hasta que se corrijan las deficiencias, las reclamaciones seguirán produciéndose.





### 3.3 ÁREA DE ACTIVIDAD: SERVICIOS SOCIALES

El inicio de las citas presenciales asignadas por Cita Previa desde el día 15 de enero del 2022 va a reducir las reclamaciones relacionadas con las citas telefónicas ya que el usuario o usuaria acudirá al Centro de Servicios Sociales de forma presencial, por lo que será atendido en el Centro evitando que no se puedan atender citas por no tener los números de teléfono actualizados.

Con respecto a la imposibilidad de contactar con los números de teléfono del Centro de Servicios Sociales se ha comunicado la actualización de los números de teléfono en la web del Ayuntamiento al Departamento correspondiente, ya que con la implantación de la aplicación TEAMS para todo el Ayuntamiento de Madrid ha supuesto que algunos números de teléfono dejen de funcionar. También se ha habilitado un mensaje de voz en la línea de teléfono del Centro de Servicios Sociales indicando la posibilidad de petición de cita a través de la línea 010 si llaman dentro de Madrid y el 915298210 si llama fuera de Madrid. Esta actualización permitirá que la ciudadanía disponga de los datos necesarios para poder pedir cita en su Centro de Servicios Sociales reduciendo las reclamaciones ocasionadas por este motivo.

Se han adoptado las medidas necesarias con la Dirección del Centro de Servicios Sociales, para garantizar que los cambios de cita sean siempre autorizados, garantizando además la comunicación y explicación necesaria a las personas interesadas.

Por otro lado, se ha establecido un protocolo para que el personal de información del Centro de Servicios Sociales, en ausencia de la auxiliar de servicios sociales, puedan asignar aquellas citas presenciales valoradas por los y las trabajadoras sociales del Centro para todos aquellos usuarios y usuarias que así lo soliciten.

En cuanto a las soluciones adoptadas tras recibir la reclamación, se han tomado las medidas necesarias y se ha explicado al ciudadano la situación de su expediente o se le ha informado de las competencias de Servicios Sociales, ajustando sus expectativas y el servicio que puede recibir desde los profesionales del centro de Servicios Sociales.

Con respecto a las reclamaciones relacionadas con tarjetas familias, se debe tener en cuenta que la contratación efectuada desde el área correspondiente, además de la modificación del sistema de gestión supondrá una mejora del servicio.

### 3.4 ÁREA DE ACTIVIDAD: SALUD

- **SUBMATERIA: PROTECCION ANIMAL.**

La valoración es positiva porque a pesar de no suponer una sugerencia relativa a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, ni una reclamación por deficiencias, tardanzas, desatenciones, o incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales se le dio cobertura consiguiendo la resolución del conflicto por cesión de las molestias.





- **SUBMATERIA: SEGURIDAD ALIMENTARIA.**

1. La valoración del primer SYR en materia de seguridad alimentaria, en la categoría de “trato y atención recibida” continúa siendo positiva porque se demuestra que:
  - a. La **frecuencia** de los controles oficiales llevados a cabo por el Departamento de Salud es proporcional a la naturaleza del riesgo y de acuerdo con procedimientos documentados que incluyen programas informáticos. La carencia de personal en número suficiente ha hecho imposible que se **giraran dos visitas de inspección al año** como debían haber sido cursadas, según “Procedimiento de inspección de establecimientos alimentarios de la Ciudad de Madrid basado en el riesgo.”
  - b. La naturaleza de las infracciones fue recogida en las actas de inspección correspondientes, que se presumen como ciertas, salvo prueba en contrario. Apoyadas por material fotográfico que demuestra lo detallado en las actas.
  - c. Así mismo, en el ejercicio de sus funciones los inspectores de este Departamento tienen carácter de autoridad actuando siempre de acuerdo con los **principios de independencia, transparencia, proporcionalidad y confidencialidad**. Tratando con respeto y deferencia a las personas que atienden a la inspección.
2. La valoración del segundo SYR en materia de seguridad alimentaria en categoría de “otros” se considera positiva porque se ha dado cobertura a una necesidad de un ciudadano, verificando el cumplimiento de la normativa y, como consecuencia, que la salud y derechos de los consumidores estén plenamente protegidos.

### 3.5 ÁREA DE ACTIVIDAD: CULTURA Y OCIO COMUNITARIO

#### BLOQUE DE ANÁLISIS: ACTIVIDADES, PROGRAMACIÓN Y OFERTA CULTURAL.

Se considera que las medidas correctoras adoptadas durante el año 2021 han determinado una mejor comprensión de las situaciones objeto de reclamación. Se debe tener en cuenta que muchas de las reclamaciones vienen determinadas por causas extraordinarias como la situación de pandemia o la borrasca Filomena. La corrección ha supuesto una celeridad en los procedimientos de devolución de ingresos indebidos ya que ha existido un número considerable de solicitudes.

- **SUBMATERIA: OTRAS INFRAESTRUCTURAS CULTURALES**

Las demandas realizadas por los interesados se van a tener en consideración para futuras programaciones contribuyendo así a mejorar la oferta de actividades en el barrio del Ensanche, en la medida de las posibilidades presupuestarias.





### 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

#### EMERGENCIAS

En lo que se refiere al bloque de Seguridad, la agilidad en derivar las incidencias a los departamentos competentes ha dado rápida solución a las problemáticas acaecidas.

#### 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.





### VIVIENDA

En lo que se refiere al bloque de Control de la Edificación (Urbanismo), se ha comprobado que la vigilancia por parte de los técnicos municipales del Distrito para asegurar el cumplimiento del deber de conservación y la emisión de las ordenes de ejecución en relación con el mantenimiento y la conservación de los solares, y la imposición procedente de multas coercitivas, es la mejor forma de atajar el incumplimiento del deber de conservación por parte de los propietarios de los solares.

### 3.8 ÁREA DE ACTIVIDAD: DEPARTAMENTO JURIDICO

Las actuaciones a realizar, suponen la continuidad en las inspecciones por los Servicios Técnicos del Distrito, en orden a la verificación del cumplimiento de las ordenes de ejecución dictadas, lo que conlleva 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 los solares, así como en la vigilancia del cumplimiento con las condiciones establecidas en las autorizaciones por parte de los titulares de las terrazas de veladores.

(Documento firmado electrónicamente. La identificación del firmante y la fecha de emisión figuran al pie del documento)



#### Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y EFECTUACIONES ANUAL GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DISTRITO DE VILLAVERDE

---



1TSQ3T8CMLNHO58R

### Información de Firmantes del Documento

MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 10:08:13  
CSV : 1TSQ3T8CMLNHO58R





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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021.

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 25% y al mismo tiempo un aumento de las felicitaciones en un 118%.

Comprobando la temática de las reclamaciones que por número han resultado las más representativas, se concluye que es en el área de Deportes y Servicios Sociales en los que aparece un mayor número de reclamaciones presentadas suponiendo un 39% y un 25% del total respectivamente.

Respecto a 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 han sido varios.

En relación con el funcionamiento de los centros deportivos municipales, se han recibido un gran número de reclamaciones relativas a la eliminación de clases dirigidas de sala (fitness, yoga, pilates, etc.) en el turno de tarde en el Centro Deportivo Municipal Félix Rubio por la incapacidad temporal del preparador físico en dicho turno, así como por la reprogramación en momentos puntuales para que se impartiesen en el rocódromo de la instalación.

Al mismo tiempo, las personas usuarias del rocódromo presentaron varias quejas por no poder hacer uso de esta unidad deportiva en ciertas franjas horarias, debido a su utilización para impartir las clases dirigidas mencionadas anteriormente.

En cuanto a la programación deportiva, se han recibido bastantes quejas relacionadas con el proceso de inscripción y adjudicación de plazas en los centros deportivos municipales para la temporada 2021-2022, ya que, las inscripciones se realizaron de manera presencial y por orden de llegada, en lugar de hacerse por sorteo, tal y como establecía la normativa vigente.

Igualmente, muchas personas han mostrado su disconformidad porque algunas clases y actividades dirigidas que se habían impartido en años anteriores en modalidad cerrada han pasado a ser de modalidad abierta en 2021 (habiéndose eliminado algunas de ellas), lo que conlleva la necesidad de reserva previa a través de la app Madrid Móvil o por internet en la web <https://deportesweb.madrid.es>.

Además, cabe mencionar el descontento que genera que la permanencia en el tiempo de esas actividades no esté garantizada. En este sentido, y debido al aumento de reservas de actividades de forma telemática, algunas personas se han quejado del mal funcionamiento de la aplicación móvil y de la imposibilidad



de anular las reservas por la aplicación si la persona no podía asistir a la actividad, además de la dificultad que este procedimiento supone para las personas mayores.

Respecto a la utilización de las unidades deportivas de las instalaciones, algunas personas usuarias de las piscinas cubiertas presentaron reclamaciones por la disminución del aforo permitido por cada calle y por la reducción del tiempo de nado libre, que pasó de 90 a 60 minutos en septiembre de 2021, siguiendo las instrucciones del Área Delegada de Gobierno

En el caso concreto del CDM San Cristóbal, se han recibido varias reclamaciones relacionadas con el cierre de la sala de musculación durante los fines de semana, la reducción del tiempo de uso de esta, la falta de material disponible o la falta de mantenimiento de las máquinas y la imposibilidad de utilizar la sauna.

En cuanto a la Instalación Deportiva Básica El Espinillo II, algunas personas se han quejado de la infrutilización de las pistas de pádel, al no haber podido anular las reservas de alquileres otras personas usuarias o por haber estado reservadas por clases que finalmente no se llegaron a impartir.

Las restricciones ocasionadas por la pandemia del COVID-19, han generado un elevado número de reclamaciones relacionadas con las limitaciones de aforo, la reducción del número de plazas disponibles en las actividades ofertadas, así como con las restricciones en el acceso a las instalaciones y recintos donde se desarrollaban competiciones deportivas y con la prohibición del uso de las duchas, vestuarios y secadores. A medida que la situación epidemiológica fue mejorando, se procedió al levantamiento de la mayoría de las restricciones y a la autorización del uso de esos servicios y unidades, cumpliendo siempre con los protocolos de seguridad establecidos (distancia interpersonal y uso de mascarilla).

Por otro lado, la falta de personal en las instalaciones deportivas y la tardanza en su cobertura ha sido otro motivo recurrente de las reclamaciones. Tal es el caso del CDM Félix Rubio anteriormente mencionado, así como de la IDB El Espinillo II, en la que algunas clases de tenis y pádel tuvieron que suspenderse por la baja del monitor deportivo, y en los CDM El Espinillo y Raúl González. Además, las convocatorias de huelga realizadas por los sindicatos en junio, octubre y noviembre de 2021 para el personal funcionario y laboral de las Administraciones Públicas, han provocado que algunas personas presentaran reclamaciones solicitando la devolución del importe de las actividades y clases no impartidas y que se hayan mostrado disconformes por no haber sido avisadas con antelación suficiente.

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 ruido y utilización indebida de las mismas, así como por la falta de mantenimiento o rotura de algunas unidades e incidencias con el alumbrado (falta de iluminación que impedía la práctica deportiva en horario de invierno o por una iluminación excesiva).



Por último, 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 1% 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:

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. El volumen de llamadas y atención presencial simultánea no es asumible con el personal disponible, dado que cada CSS dispone únicamente de una persona para dicha tarea priorizándose la atención presencial. Para ofrecer una atención telefónica y presencial de calidad sería necesario disponer del personal necesario para asumir dicha tarea, condición que en este momento no se cumple.

Lista de espera 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. La media de espera para acceder a cita se encuentra en 35/40 días, existiendo disparidad entre profesionales dependiendo de la zona de referencia.

Cambio de turno del trabajador/a social. La percepción de la falta de entendimiento con el profesional y la expectativa de que el cambio de profesional puede ir alineado a un grado mayor de consecución de las propias pretensiones, provoca en la mayor parte de las situaciones la petición del cambio de trabajador social y/o turno. En el momento actual, dada la organización y dimensión de los equipos no se prevé la posibilidad de la libre elección de trabajador social, observándose únicamente el cambio de turno por petición motivada por dificultades de conciliación laboral o académica.

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...).

Peticiones por parte de socios/as del CMM LA PLATANERA de no cerrar el CMM para utilizar sus espacios como "guardería".



Se generó confusión por parte de los socios en relación con el cumplimiento con la instrucción sobre la posibilidad de cesión temporal de espacios de equipamientos municipales cerrados a otros servicios y recursos del Distrito que así lo necesitaran, para que éstos pudieran cumplir con la normativa y recomendaciones para la prevención del COVID 19. La Junta de Distrito decidió ceder espacios del CMM La Platanera temporalmente para el desarrollo del Programa Quedamos al Salir de Clase, actividad de servicios sociales destinada a atención de menores.

Incidencias varias con respecto a las comidas a domicilio durante el cierre de los CCMM. Durante el cierre del servicio de cafetería de los CCMM por la situación de emergencia del COVID 19 se puso en marcha por parte del Departamento de SS un servicio de comida a domicilio y posteriormente de recogida en los CCMM a la población mayor del distrito con el objetivo dar cobertura a las necesidades de alimentación de este sector. Se reciben reclamaciones de diversa índole referidas a horarios de recogida, situaciones personales de imposibilidad de recogida y/o incidencias en el reparto.

Incidencias varias con respecto a inscripciones y talleres en los CCMM. Se reciben quejas relacionadas con información de inscripciones y/o desarrollo de talleres en los CCMM tras la apertura de estos tras situación de emergencia COVID.

En relación con las reclamaciones en materia de Medio Ambiente y Escena Urbana, han supuesto un 13% del total de reclamaciones recibidas, siendo las más destacadas sobre incidencias relacionadas con la borrasca "Filomena" que nos sobrevino en enero del año 2021, incidencias en las instalaciones deportivas básicas y en la Escuela Infantil Parque Central de Ingenieros e incidencias sobre aparcamientos. Algunas de ellas se han podido reportar mediante la plataforma AVISOS a las Áreas por ser de su competencia.

Del resto de materias tenemos un 7% sobre actividades culturales, un 6% asuntos jurídicos, en educación y sanidad un 1% respectivamente y felicitaciones para la Unidad de Consumo en un 1% del total de felicitaciones, no teniendo ninguna reclamación junto con la Unidad de Participación de la que tampoco hemos tenido ninguna reclamación.

Con respecto al 7% de reclamaciones sobre actividades culturales, éstas han versado sobre la devolución del importe de la matrícula y de los cursos/talleres ocasionados por Filomena y por la pandemia y sobre los festivales que solicitan las entidades de fin de curso de los talleres a celebrar en los centros culturales que este año por motivos del COVID ha sido más complicado poder realizar.

También por clases que se han suprimido por no llegar al número mínimo exigido en PPT. Se ha solicitado una ampliación de aforos y horarios con más grupos en los centros culturales y algunos problemas con la aplicación PLACT y con la atención telefónica sobre la presencial. Las felicitaciones han sido un 1%

Información de Firmantes del Documento



del total de felicitaciones y han versado por el cierre del enrejado exterior en CC Petronila y por el concierto de año nuevo 21.

A pesar de todo ello hemos recibido un total de 24 felicitaciones de las que un 1% son por materia de buena atención en servicios sociales (3), 1% actividades culturales, (3) 1% deportes (9) y 1% consumo (7) como ya se ha indicado anteriormente.

Y por último hay que señalar que las reclamaciones en materia jurídica han sido en reiteradas ocasiones una serie de deficiencias en un local en el que no se han hayado hechos susceptibles de ser objeto de expediente sancionador. También sobre la actividad de mercadillo, aforos, licencias, limpieza, mantenimiento y conservación de zonas privadas, vertidos ilegales y señalización y aparcamientos, pero dándose éstas en ocasiones muy puntuales sin llegar a ser numerosas lo que supondría detección de algún problema, que no es el caso.

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

Con respecto a las reclamaciones presentadas en materia de deportes en el primer trimestre del año 2021, el Departamento de Deporte llevó a cabo un análisis pormenorizado del proceso de tramitación de las SyR y elaboró un procedimiento estructurado y un modelo de respuesta que fue enviado a las personas responsables de los centros deportivos para que todos los informes fueran remitidos a nuestro departamento según el citado procedimiento y en los plazos establecidos.

En relación con las reclamaciones por la supresión de clases dirigidas de sala en el CDM Félix Rubio, además de lamentar la situación, se informó a las personas usuarias sobre la actualización de la programación deportiva de la instalación y la nueva oferta de la clase Gimnasia Salud en varias franjas horarias en turno de tarde. Todo ello, siguiendo las indicaciones del Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte por el que se establecen los criterios generales de programación de los servicios dirigidos de los Centros Deportivos Municipales de fecha 15 de abril de 2021, y de acuerdo con la categoría profesional del preparador físico del turno de tarde.

Además, se habilitó un espacio apropiado para su desarrollo en el interior del centro deportivo y no en el rocódromo, que no tenía las condiciones adecuadas. A las personas usuarias del rocódromo que vieron afectado su funcionamiento se les pidió disculpas por esta situación y se les informó de la restauración del horario en cuanto se produjo. No obstante, las quejas sobre el funcionamiento de esta instalación deportiva han continuado desde principios de 2022, ya que las actividades más demandadas (fitness, pilates o yoga) no se han restaurado



y la actividad programada se estaba impartiendo en una sala poco apropiada para su práctica.

A estas personas se les ha ofrecido la posibilidad de acudir al CDM El Espinillo, que cuenta con una sala acondicionada para la práctica deportiva en grupo y está muy próximo al CDM Félix Rubio. Esta medida permite ampliar la densidad de ocupación de los espacios deportivos en la instalación deportiva Félix Rubio, al tiempo que garantiza la prestación de un servicio muy demandado (clases dirigidas) por personal técnico deportivo cualificado.

En relación con las reclamaciones recibidas por el procedimiento de inscripción y adjudicación de nuevas plazas en clases y escuelas dirigidas para la presente temporada, se ha indicado a las instalaciones deportivas la necesidad de cumplir la normativa municipal vigente (Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte por el que se aprueba la Instrucción Reguladora de los Procedimientos de Preinscripción e Inscripción a las Actividades Deportivas Dirigidas de Renovación Mensual de la Temporada 2021/2022, de 29 de abril de 2021). La citada norma establece la obligatoriedad de asignar las plazas mediante sorteo y detalla cuál es el procedimiento de publicación e inscripción de usuarios.

Además de ser obligatorio su cumplimiento para los años sucesivos, se ha pedido disculpas a las personas afectadas por tener que soportar esperas innecesarias en las instalaciones deportivas para formalizar su inscripción.

Respecto a las quejas sobre el cambio de modalidad de las actividades de cerrada a abierta y la supresión de algunas de ellas, se ha informado sobre la normativa municipal que habilita este cambio en actividades de sala o de aquellas que no se realicen por niveles (apartado 5.3.2. del Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte por el que se establecen los criterios generales de programación de los servicios dirigidos de los Centros Deportivos Municipales). Además, y según la mencionada normativa, la permanencia en el tiempo de esas actividades esté condicionada a la afluencia de personas usuarias y a las necesidades de programación de cada instalación deportiva.

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 personas afectadas la necesidad de contactar con las instalaciones deportivas para solucionar las incidencias. Igualmente, las instalaciones deportivas se han mostrado dispuestas a explicar este nuevo procedimiento de reserva a cualquier persona que lo precise.

Por lo que respecta a la reducción en la duración de las sesiones de nado libre, se ha informado sobre la normativa que establecía la reducción de estas (Decreto de la Titular del Área Delegada de Deporte por el que se aprueban los criterios para la duración de las sesiones de uso libre en las piscinas cubiertas municipales, de 20 de septiembre de 2021).



En relación con el CDM San Cristóbal, se dispuso un mayor número de mancuernas y material en la sala de musculación. Además, se procedió a la reparación de las máquinas estropeadas y se dio traslado de la avería de la sauna a los servicios técnicos del distrito. Respecto a la duración de las sesiones de la sala, se informó de la normativa que establece que la duración máxima es de 90 minutos (Acuerdo de 22 de diciembre de 2010 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid y actualizaciones posteriores).

En cuanto a la apertura de la instalación deportiva los sábados y domingos, se comunicó que la misma se produciría en cuanto mejorase la situación sanitaria que garantizase su uso con todas las medidas de seguridad. El centro deportivo ha realizado un reajuste en su programación y ha comenzado a abrir durante los fines de semana desde el pasado 5 de marzo de 2022.

Respecto a la IDB El Espinillo II, tuvo que cerrar unos días a principios del mes de noviembre para acometer las obras de remodelación de algunas de sus pistas, lo que generó algunas reclamaciones.

Respecto a su infrutilización y dificultades para reservar, se informó sobre el procedimiento a seguir para alquilar las pistas y la casuística ocurrida cuando algunas personas realizan una reserva y no acuden a la instalación o cuando las clases no se llegan a impartir. Estas circunstancias son ajenas a la dirección deportiva de la instalación, que no puede controlar la falta de asistencia de las personas usuarias ni eliminar las reservas previas.

Sobre las restricciones motivadas la crisis sanitaria del COVID-19, se ha informado de la normativa autonómica y municipal que establecía las medidas preventivas sanitarias necesarias para afrontar la pandemia (siendo las más relevantes la Orden 1244/2021, de 1 de octubre y la Orden 1362/2021, de 21 de octubre de la Consejería de Sanidad). Dichas normas recomendaban las restricciones del uso de duchas, vestuarios y secadores de las instalaciones deportivas y restringían el aforo permitido.

Las instalaciones deportivas fueron adecuándose a estas normas y a la evolución de la pandemia para abrir todas sus unidades y servicios en cuanto fue posible. La falta de personal técnico por bajas médicas y la tardanza en su cobertura ha sido otra de las quejas más representativas.

Por ello, se pidió disculpas a las personas usuarias afectadas que no pudieron recibir los servicios y se impulsó una mejora del procedimiento de la tramitación de coberturas por parte del departamento.

En cuanto a las reclamaciones producidas por las convocatorias de huelga, se informó a las personas sobre la normativa de precios públicos y el procedimiento para solicitar el reintegro de las actividades no impartidas, en caso de que así procediese.





Respecto a las quejas por incidencias en las instalaciones básicas, las referidas a reparaciones y falta de mantenimiento fueron derivadas al Servicio de Medio Ambiente y Escena Urbana para su contestación y/o subsanación junto con la empresa de mantenimiento de estas unidades, tal es el caso de la reprogramación de la iluminación y la sustitución de canastas.

Asimismo, y en relación con las molestias ocasionadas por ruidos en las instalaciones, se informó de la normativa vigente respecto a la regulación de las IDBs (Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, de 26 de septiembre de 2012) y sobre la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica del Ayuntamiento de Madrid, de 25 de febrero de 2011, recomendando a las personas afectadas acudir a las autoridades competentes (Policía Municipal) en caso de persistir las desavenencias.

En cuanto a las acciones y medidas que se han ejecutado en materia de servicios sociales, han dependido de la situación reclamada a subsanar.

En el caso de la dificultad para contactar telefónicamente con los CSS, se ofrece al demandante otra vía de comunicación, el correo electrónico, que si bien, no es un medio de respuesta inmediata, se encuentra siempre monitorizado y atendido.

En relación con 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 solicitudes de cambio de Trabajador/a social que han sido presentadas se han valorado y contestado oportunamente proporcionando a los ciudadanos información de la posibilidad de atender su petición y en su caso, de su nuevo turno y profesional de referencia.

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 2022, no se prevé a corto/medio plazo posibilidad de revertir la situación de retrasos en la gestión de ayudas económicas a menos que se produzca un refuerzo de las plantillas implicadas en la tramitación de estas.

La confusión generada por parte de los socios/as del CMM LA PLATANERA se subsanó informando a los usuarios de la situación real, que no se contemplaba cerrar el CMM de forma definitiva para darle otro uso. En el momento que CM autorizó la apertura de los CCMM, se reabre y se reubica el Programa de menores en otro lugar.



En cuanto a las incidencias presentadas en relación con comidas a domicilio durante los cierres de los CCMM, se ha ofrecido información personalizada y alternativas, en caso de que fuera pertinente, para ofrecer una adecuada cobertura de la necesidad hasta la apertura del servicio de cafetería de los CCMM.

Y por último las reclamaciones sobre inscripciones y talleres en los CCMM, se informó adecuadamente abriendo plazo extraordinario para la cobertura de plazas vacantes.

En materia de Medio Ambiente se han llevado a cabo las reparaciones de las incidencias relacionadas con la borrasca "Filomena".

Las incidencias de IDBs se llevan a cabo dentro del contrato de mantenimiento de estas de forma periódica y en el menor espacio de tiempo posible.

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.

Las incidencias de la Escuela Infantil Parque Central de Ingenieros, se está procediendo a realizar un proyecto para ejecutar las obras a lo largo del 2022, dado que ha sido una instalación realizada por el Área y que han empezado impartirse las clases en el año 2021 que es cuando se han detectado las carencias por parte de los usuarios.

Las incidencias en los aparcamientos que somos competentes se han tramitado las mismas para dar respuesta a la solicitud.

En materia de cultura las acciones y medidas que se han ejecutado para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación son entre otras tramitar las devoluciones de los usuarios de los talleres no impartido, la celebración de los festivales de los talleres de final de curso en los centros, todavía no se ha decidido si se realizarán, dado que dependerá de la evolución de la situación sanitaria, al igual que las clases que se han suprimido y los aforos que se van recuperando grupos y abriendo nuevos cursos en algunos de los centros culturales, pero también dependen de la evolución de la situación de pandemia.

En relación con la aplicación PLACT no depende de esta unidad ni de los centros culturales, aunque cuando hay incidencias se comunican al soporte de la administración electrónica, que las revisa para su evaluación y resolución.

Nos encontramos en lo centros culturales con una gran deficiencia en equipamiento informático, debido a la falta de capacidad de las memorias de los equipos, la gestión del día a día de estos centros resulta complicada y esto



impide que en muchas ocasiones podamos ofrecer un servicio público de calidad al ciudadano.

En materia jurídica 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 el caso de inicio de procedimiento sancionador por ocupación de la vía pública por una solera de hormigón impreso no autorizada requiriendo el cese de la actuación y en otros casos como carteles en fachada, puestos de actividad de flores sin licencia..., realizar alguna inspección a través de los servicios técnicos, aumentando la vigilancia policial en el caso de situaciones molestas en los mercadillos, transmitir las quejas a la Agencia de Actividades en caso de que fuesen competentes e informar al ciudadano, vertidos al Departamento de Limpiezas de Espacios Públicos, orden de ejecución de limpieza de solares de titularidad privada.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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.

En materia de deportes el esfuerzo realizado por el Departamento de Deporte junto con las instalaciones deportivas municipales, mediante el establecimiento de un procedimiento estandarizado de contestación de las SyR ha permitido mejorar la calidad de los servicios prestados por el departamento y focalizar las áreas de mejora para implementar futuras actuaciones.

En este sentido, cabe destacar la disminución de quejas por restricciones de aforo y utilización de unidades deportivas. En cuanto a la cobertura de bajas del personal técnico, la mejoría en el procedimiento administrativo de tramitación de estas está produciendo una reducción de quejas por este motivo.

No obstante, algunas medidas, como la reprogramación de las clases en el CDM Félix Rubio, no han sido recibidas con buen agrado por parte de la ciudadanía, por lo que desde el distrito se está trabajando para ofrecer una solución viable que permita prestar un servicio adecuado sin merma de la utilización de los espacios deportivos disponibles.

En materia de servicios sociales y en relación de la propuesta de utilizar el correo electrónico como vía para contactar con los servicios ha recibido una buena aceptación por parte de los usuarios de esta vía de comunicación que ha experimentado un mayor uso durante el 2021 y se perfila como alternativa a



los canales tradicionales de comunicación en Servicios Sociales, en tanto no sea posible mejorar la atención telefónica.

En cuanto a la lista de espera para acceder a cita con la trabajadora social a pesar de la imposibilidad de ofrecer en este momento, sin el correspondiente refuerzo de personal, menores plazos de lista de espera, 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 académico 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. No es viable en este momento con el personal asignado a la tarea.

Y por último en cuanto a la confusión generada en el CMM La Platanera, las incidencias presentadas por el servicio de comida a domicilio y con respecto a la inscripción de talleres la información dada a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones ha sido adecuada y aclaratoria acerca de cada una de las situaciones planteadas.

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.

La evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021 en materia de cultura han sido satisfactorias en cuanto a las devoluciones reclamadas, ya que éstas se han tramitado.

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.

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.

Igualmente, que, en el año 2020, 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.

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.

La Coordinadora del distrito de Villaverde

Fdo.-Paloma Molina Molina



Información de Firmantes del Documento



MARIA PALOMA MOLINA MOLINA - COORDINADORA DE DISTRITO  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/03/2022 10:08:13  
CSV : 1TSQ3T8CMLNHO58R





# ORGANISMOS AUTÓNOMOS



agencia de  
actividades

GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

# INFORME | 2021 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES  
GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA DE ACTIVIDADES

---

Información de Firmantes del Documento



MADRID

MYRIAM DE LA INMACULADA PEON GONZALEZ - GERENTE  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 11/03/2022 14:25:35  
CSV : 1H9236KUNU26UTKI



1H9236KUNU26UTKI

## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento dirigido a detectar tanto aquellos ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, así como 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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **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 2021

A partir del análisis de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con las materias y submaterias encuadradas en el ámbito de la Agencia de Actividades, los datos anuales, desde la perspectiva cualitativa, son el resultado y se traducen principalmente en dos grupos:





## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

- en primer lugar, las que repercuten directamente sobre la actividad desarrollada en el Organismo
- y, en segundo lugar, las demandas de la ciudadanía sobre una concreta actuación respecto de alguno de los servicios de la Agencia de Actividades

En base al estudio anterior, se desencadenan las principales causas que determinan la utilización de este servicio:

Demora en la tramitación de los procedimientos iniciados por este Organismo

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 plano se encuentran las quejas relativas a la actividad de los alojamientos turísticos que son especialmente frecuentes.

Desde la perspectiva cuantitativa, en el año 2021 esta unidad gestora ha tramitado 538 SYR con el siguiente desglose:

Número total de Sugerencias: 16

Número total Reclamaciones: 509

Número total de felicitaciones: 3

Número total de Petición de información: 10.

Este número es muy bajo en relación con la cantidad de expedientes iniciados o gestionados por este organismo autónomo y en comparación con la cantidad de ciudadanos afectados por las materias competenciales objeto de la Agencia de Actividades.

Todas las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información asignadas a esta unidad gestora han sido contestadas en un tiempo medio de respuestas de 6,87 días naturales en su conjunto:

Las sugerencias en un plazo de 9,63 días naturales.

Las reclamaciones en un plazo de 7,75 días naturales.

Las felicitaciones en un plazo de 2,23 días naturales.

Las peticiones de información en un plazo de 7,87 días naturales.

### Información de Firmantes del Documento



1H9236KUNU26UTKI

## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

Para evitar trámites internos que demoren una pronta respuesta se ha determinado como criterio interno que todo el personal implicado en tramitar las SYR tenga acceso a todas las aplicaciones informáticas que contienen la información necesaria, así como los conocimientos necesarios para poder dar una adecuada respuesta, reduciéndose al mínimo imprescindible la solitud de informes internos al resto de dependencias del organismo.

Desde esta Unidad tratamos de dar respuesta de la mejor manera posible a las reclamaciones recibidas no solo en cuanto a la rapidez de la respuesta al ciudadano, sino también en la realización de la actuación que sea necesaria para subsanar el hecho objeto de la reclamación, haciendo para ello partícipes de las reclamaciones a las dependencias afectadas para su directo conocimiento y valoración con el fin de atender la reclamación, en los términos que si procedan.

De otra parte, la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades incluye un compromiso que es evaluado y cuantificado a través de los datos que arrojan las sugerencias y reclamaciones, por lo que tras la revisión de los apartados anteriores es posible comprobar si éstos se han alcanzado.

La Carta de Servicios de la que se han extraído los siguientes compromisos fue aprobada el 26 de abril de 2012, y fue certificada por AENOR el 16 de enero de 2016 cuya renovación se obtuvo en enero de 2021. El texto corresponde a la última evaluación, realizada en marzo de 2021.

Nuestro compromiso 8 de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades establece: *“Contestamos el 60% 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”*. Hay que indicar que en el año 2021 se ha cumplido sobradamente el indicador 8.2 que establece en un 60 por ciento el porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación ya que hemos obtenido un 98,33 por ciento respecto al total, lo que significa un 38,33 por ciento por encima respecto al compromiso adquirido con la ciudadanía.

De igual modo en el año 2021 se ha dado cumplimiento al indicador 8.3 en el que se establece que el cien por cien de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones serán contestadas en menos de 2 meses por la Agencia de Actividades.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

De los datos obtenidos y desde el punto de vista de la mejora continua, la Agencia de Actividades viene llevando a cabo actuaciones encaminadas a dar respuesta a las cuestiones demandadas por la ciudadanía.

a) En cuanto a las **demoras ocasionadas por la tramitación de los procedimientos y con la finalidad de repararlas**, se realizan actuaciones tendentes a una mejor organización y dimensionamiento del personal necesario para la gestión administrativa de los procedimientos con el objeto de agilizar la tramitación de los títulos habilitantes, los cambios de titularidad de actividad y las devoluciones de ingresos indebidos.

Elo 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



1H9236KUNU26UTKI

**Plan de Choque para la agilización en la tramitación de licencias urbanísticas y declaraciones responsables”.**

Para conseguir este propósito se han adoptado una serie de medidas desarrolladas a lo largo del año 2021, tanto desde el punto de vista tecnológico como normativo, entre las que cabe destacar:

- **Mantener el proyecto municipal para compartir información de antecedentes de licencias y procedimientos urbanísticos en internet.**

Con el objetivo de agilizar la tramitación de las licencias municipales es importante en primer lugar publicar las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento. De esta manera no es necesaria la búsqueda de antecedentes urbanísticos, sino que cualquiera puede acceder a la base de datos de las licencias y demás procedimientos urbanísticos a través de internet y así facilitar la accesibilidad a la información para toda la ciudadanía (inversores, emprendedores, particulares, empresas y autónomos, así como el resto de las administraciones).

- **La aplicación de un plan de choque para la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos.**

El incremento de las solicitudes de devolución de la tasa por prestación de servicios urbanísticos ha desencadenado un aumento en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos los cuales, conforme a la normativa de aplicación, pueden dar lugar a su vez al abono de recargos, costas e intereses y, en su caso, al interés de demora. Ello ha motivado la puesta en marcha de un plan de actuación dirigido a agilizar la tramitación de las solicitudes pendientes y las de nueva entrada por Registro.

Este plan incluye medidas internas de coordinación entre las diferentes dependencias de la Agencia de Actividades afectadas por la tramitación de este tipo de expedientes para conseguir una tramitación ágil y fluida con las que se pretende la simplificación de trámites y supresión de cargas administrativas y la reducción del plazo de evitando con ello un impacto negativo en la economía de los interesados y reduciendo el número de reclamaciones por demora en la tramitación de las devoluciones de ingresos.

- **Aprobación del proyecto inicial de la nueva Ordenanza de licencias urbanísticas y declaraciones responsables.**

En la línea de las mejoras en la regulación normativa, se ha elaborado una nueva Ordenanza en la que se unifica el régimen jurídico de las licencias y declaraciones responsables en el Ayuntamiento y se incorporan los cambios derivados de la modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid. Se destaca como objetivo primordial de la regulación la simplificación de trámites urbanísticos para dotar de mayor agilidad a la gestión administrativa de los procedimientos.



- **La definición e implantación de una herramienta informática para la evaluación del desempeño del personal del Organismo.**

En base al artículo 20 de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público de 2015, se ha definido una nueva herramienta destinada a evaluar el desempeño del personal de la Agencia de Actividades para medir el nivel de rendimiento de los trabajadores en el desarrollo de sus respectivas tareas, detectar necesidades de refuerzo y reorganización y programar actividades de capacitación y formación. Con ello se pretenden incentivar las buenas prácticas en el cumplimiento de las tareas y conocer la dedicación y el esfuerzo de la plantilla. Esta herramienta se pondrá en práctica durante el año 2022.

b) Respecto a las demandas ciudadanas referidas a las **molestias ocasionadas por el funcionamiento e implantación de actividades**. La Agencia de Actividades está trabajando en la aplicación de un control municipal activo y razonable en el tiempo que contribuya a impulsar el ejercicio de las actividades económicas dentro de un marco de seguridad jurídica.

No obstante, las actividades que vienen siendo más molestas para los vecinos tales como discotecas, cafés espectáculos, bares especiales, ...han propiciado que su actividad principal se encuentre, en muchos casos, paralizada por las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia por el COVID - 19. Este hecho determina, por tanto, el comportamiento y las variaciones experimentadas durante este año lo que ha originado que el número de quejas a este respecto haya decrecido, a pesar de que continúan siendo las más frecuentes.

En referencia a las viviendas de uso turístico, hay que señalar que en el año 2021 se ha seguido desarrollando el Programa para la implementación de un Plan de acción para la regularización de los alojamientos turísticos y el control de la accesibilidad de las actividades en la ciudad de Madrid. En este caso y mediante el nombramiento de veintidós funcionarios interinos se reforzaron los de medios personales en las unidades administrativas, encargadas de realizar funciones de inspección y restablecimiento de la legalidad urbanística conforme a la Ordenanza para la apertura de Actividades Económicas.

En cuanto a las autorizaciones relativas a la implantación de locales de apuestas y casas de juego especialmente en barrios y distritos periféricos, indicar que el 26 de febrero de 2020, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid publicó el Decreto 21/2020, por el que se dispone la **suspensión de la concesión** de autorizaciones de comercialización y de apertura y funcionamiento de los **establecimientos de juego** y de la **emisión de informes de consultas previas de viabilidad**, en tanto se realiza la planificación de los mismos en el territorio de la Comunidad de Madrid. La suspensión durará hasta que se proceda a la publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid del Decreto de planificación de los establecimientos de juego en el territorio de la Comunidad de Madrid, con el límite máximo de **dieciocho meses** desde la entrada en vigor del presente Decreto.

### 3. **EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

Cabe resaltar una significativa mejora en la tramitación de los cambios de titularidad de actividades económicas con ocasión de la elaboración de un plan de actuación para agilizar y facilitar estas comunicaciones de transmisión de licencias y declaraciones responsables



1H9236KUNU26UTKI

## GERENCIA DE AGENCIA DE ACTIVIDADES

mediante la toma de razón o no toma de razón y que ha permitido su cumplimiento. Se han tramitado el 100% de las comunicaciones de cambio de titularidad presentadas durante el año 2021 cuyo número ha ascendido a un total de 5.275.

Se ha puesto a disposición de la ciudadanía un trámite específico para la presentación telemática de estos cambios de titularidad de actividades 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.

Como consecuencia de la suspensión parcial de la atención presencial en nuestras oficinas durante el año 2021, se creó un canal alternativo de atención a la ciudadanía, habilitando el correo electrónico [atencionpersonal@madrid.es](mailto:atencionpersonal@madrid.es) para consultas en materia urbanística, disciplinaria y/o sancionadora. De igual modo se sigue ofreciendo a la ciudadanía una atención telefónica. Todas estas medidas fueron objeto de difusión a través de la página web y de la cartelería colocada en la sede de la calle Bustamante 16 para asegurar su conocimiento general por toda la ciudadanía. Estos canales alternativos de atención a la ciudadanía han tenido una excelente acogida, cifrándose su número en más de 15.160 atenciones.

Todas estas actuaciones han tenido una repercusión directa en la reducción del número de reclamaciones presentadas por la demora en la tramitación de expedientes iniciados por esta unidad gestora.

### Actuaciones dirigidas a agilizar los procedimientos y evitar demoras en la tramitación:

- Proseguir en el desarrollo de actuaciones encaminadas a la digitalización de los procedimientos en los que el Organismo es competente para una mejora y simplificación de la tramitación en colaboración con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.
- Culminar la aprobación y publicación de la nueva Ordenanza de licencias y declaraciones responsables con el fin de eliminar las trabas administrativas no justificadas para el desarrollo de actuaciones urbanísticas, limitar la tramitación a lo imprescindible, aligerar su realización y garantizar la seguridad jurídica y la protección de los intereses públicos a salvaguardar dentro de un marco de lenguaje claro, preciso y transparente que facilite su puesta en práctica.
- Fomento de la formación mediante la realización de talleres técnicos e itinerarios formativos en medios de intervención urbanística que favorecen y contribuyen al aprendizaje del personal de la Agencia de Actividades. Ello responde también a una necesaria labor de coordinación y unificación de criterios.
- Continuar con los planes de choque para agilizar las notificaciones de las resoluciones dictadas por este Organismo, así como las devoluciones de avales e ingresos.

### Información de Firmantes del Documento



1H9236KUNU26UTKI

**En el marco del ejercicio de control de las actividades:**

- Respecto de las viviendas de uso turístico y las actuaciones en materia de accesibilidad, se ha procedido a reforzar la estructura administrativa del Organismo con la creación de 13 puestos para mantener las labores de control necesarias ante la problemática que la implantación de esta actividad supone en algunos casos y en especial en algunas zonas de los distritos centrales. Además, se está trabajando en la redacción de dos nuevas Ordenanzas, una para regularizar este tipo de alojamientos turísticos y otra para establecer criterios homogéneos en materia de accesibilidad.
- En relación con las autorizaciones para la implantación de locales de apuestas y casas de juego, permanece suspendido el otorgamiento autorizaciones por parte de la Comunidad de Madrid. Ello supone que las nuevas solicitudes para la implantación y desarrollo de este tipo de actividades también se encuentren suspendidas. Este aspecto es objeto de control por parte del Organismo
- Asimismo, y con carácter general la Agencia de Actividades en el ejercicio de sus competencias propias de **gestión de los medios de intervención administrativa municipal** de las actividades económicas fijadas en la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, ha continuado orientada por los principios de **eficacia y eficiencia**. Todo ello, sin olvidar las **potestades de inspección municipal** para la comprobación del cumplimiento de la normativa urbanística, así como las funciones de **restablecimiento de la legalidad urbanística y el ejercicio de la potestad sancionadora** en materia urbanística y de espectáculos públicos y actividades recreativas. Por último, hay que indicar que la modalidad de trabajo telemático (teletrabajo) ha contribuido a una mejora en la prestación de los servicios municipales que ofrece este Organismo.



**La Gerente de la Agencia de Actividades**  
**Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora**

Información de Firmantes del Documento



MYRIAM DE LA INMACULADA PEON GONZALEZ - GERENTE  
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Fecha Firma: 11/03/2022 14:25:35  
CSV : 1H9236KUNU26UTKI



# INFORME | 2021 ANUAL

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

### UNIDAD GESTORA:

ORGANISMO AUTÓNOMO INFORMÁTICA AYUNTAMIENTO DE  
MADRID

---

#### Información de Firmantes del Documento

MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 09/03/2022 11:52:02  
CSV : 11535S1DGT47UH3V



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 2021, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

## Información de Firmantes del Documento





## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

El total de expedientes del sistema general de gestión de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones según sistema general (en adelante SyRs) tratados en IAM como unidad gestora en el ejercicio 2021, según el informe estadístico aportado, ha sido de 1.605 expedientes, lo cual representa un incremento del 30,3 % con relación a los 1.231 expedientes del ejercicio 2020.

La distribución por meses se expone en el cuadro que sigue:

MES/ 2021 Según fecha de alta	Valor absoluto	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Junio</b>	212	13,2%	13,2%
<b>Mayo</b>	184	11,5%	24,7%
<b>Marzo</b>	158	9,8%	34,5%
<b>Abril</b>	151	9,4%	43,9%
<b>Julio</b>	148	9,2%	53,1%
<b>Febrero</b>	142	8,8%	62,0%
<b>Septiembre</b>	142	8,8%	70,8%
<b>Agosto</b>	104	6,5%	77,3%
<b>Noviembre</b>	102	6,4%	83,7%
<b>Diciembre</b>	98	6,1%	89,8%
<b>Octubre</b>	91	5,7%	95,5%
<b>Enero</b>	73	4,5%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1605</b>		

Se observa que la frecuencia de reclamaciones es homogénea en los distintos meses, siendo entre febrero y julio los meses con mayor número de reclamaciones sin que la estacionalidad de servicios y convocatorias (Oposiciones, exámenes de taxi, actividades de cursos y talleres en centros culturales, ...) haya tenido incidencia significativa en el conjunto de trámites y operaciones que se intentan por los usuarios.

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:

- Registro electrónico: fallo de presentación en el registro (10%).
- Portal web y sede electrónica: interrupción general de servicios, servicio no disponible (10%).
- Identificación electrónica: sistemas públicos (Cl@ve, DNle), usuario - contraseña (7%).



- Aplicaciones móviles: AVISOS de incidencias en la vía pública y actividades deportivas (4,4 %).

Es de destacar en este ejercicio el número de reclamaciones referentes a los servicios de entrega de notificaciones postales (12,4%) (del tipo certificado con acuse de recibo) expresando deficiencias en la ejecución del servicio por parte de la empresa adjudicataria.

En cuanto al concepto Formularios como motivo de reclamación con una frecuencia relativa del 15% se hace notar, que bajo este epígrafe se están recopilando o contado fallos, tanto de carácter general por la generación y recuperación de borradores y del tratamiento en tramites concretos de datos propios de distintos formularios, como de las interacciones con sistemas de información plataforma o soporte de servicios ( Base de Datos Ciudad, Censo de Locales, Cl@ve, Firma electrónica, Intercambios DGT etc..) para validación de datos que la cumplimentación de los formularios requiere.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

Para la subsanación de deficiencias suscitadas por la gestión y análisis de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones registradas en 2021, se han ejecutado **durante el propio ejercicio y planificado para 2022** medidas, las más destacables son:

- La mejora en los sistemas de tramitación electrónica de expedientes que contempla la evolución de la tecnología utilizada en el actual Sistema de Tramitación hacia soluciones abiertas en el marco establecido por su "Guía de Estándares". Se logra una estandarización tecnológica, facilitando el mantenimiento del nuevo Sistema, tanto a nivel de infraestructura como de desarrollo.
- La evolución y nuevas funcionalidades de la Plataforma de Actividades Culturales que actualmente están utilizando 88 Centros Culturales en Madrid y Planetario, a fin de mejorar el servicio prestado al ciudadano: cartera de servicios, alertas y avisos, cartelera y estrenos, procesos de sorteo. - acceso telemático mediante Cl@ve - descarga entradas, alertas y avisos, y mejoras en la integración con mapas - nueva app para perfiles de usuario, consulta actividades y trámites de matriculación, baja, etc.
- Para los servicios de actividades en centros de deportes se han definido dos herramientas que mejoran y amplían los servicios a usuarios de estas actividades e instalaciones:
  - Se posibilita la realización de notificaciones masivas mediante correo electrónico para comunicar la asignación de plaza en una actividad deportiva dirigida a personas que se encontraban en lista de espera.

### Información de Firmantes del Documento



- Expedición de los justificantes de las prestaciones de servicios realizadas en los centros deportivos a través del correo electrónico del usuario para posibilitarle el acceso al centro deportivo con la sola presentación del teléfono móvil o tableta.  
En el proyecto se contempla el suministro de lectores que permiten leer estos justificantes electrónicos para el acceso al centro deportivo.
- o La Integración de los servicios al ciudadano de la web de Deportes con los mecanismos de autenticación de la sede electrónica y Clave Pin. Se aborda igualmente la integración de los trámites y servicios electrónicos para la identificación y firma electrónica del ciudadano mediante Cl@ve. (Se integran PLACT, Deportes y SLIM para permitir firma no criptográfica a través de la plataforma de identidad del Ayuntamiento de Madrid).
- o La Remodelación completa CPD IAM en orden a garantizar la calidad de las comunicaciones en los próximos años. Son muchos los detalles y objetivos que se consiguen con esta evolución, los más destacables son: - conectividad del núcleo de la red a 10 Gb con todos los entornos; - permitir utilizar la ampliación de la línea de conexión a internet para eliminar retardos debidos a congestión; - seguridad de red a dos niveles: interior y perimetral.
- o Acciones de seguimiento con los nuevos proveedores de los servicios postales del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.
- o Se ha implantado e impulsado la notificación electrónica, conectada automáticamente a los tramitadores y con la Dirección Única Habilitada nacional (DEHu),
- o Actualización de software y hardware de IBM zSeries e iSeries; Suministro de una nueva plataforma y migración a la misma.
- o Renovación plataforma de bases de datos ORACLE y migración de datos y servicios.
- o Plan de migración durante 2021 de diversos sistemas de información a las versiones vigentes de infraestructura de puesto de trabajo (sistema operativo, navegador, etc.) y de infraestructuras de servidor (servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.) para distintos servicios y departamentos municipales: Departamento de Gestión de Multas, Servicios Sociales, Gestión Urbanística, etc.
- o Elaboración de un cuadro de mando estratégico de Administración Digital que permite disponer de indicadores estratégicos relevantes para determinar el estado de situación de la Administración Digital. El proyecto se plantea como un cuadro de

## Información de Firmantes del Documento



mando integral conteniendo indicadores con perspectiva ciudadana, de procesos internos y de recursos.

- Licencias de urbanismo: gestión de Solicitudes de Licencias Urbanísticas y la interacción de Ciudadanos y Colegios Profesionales, facilitando la grabación de la información y aporte de la documentación necesaria para las solicitudes de Licencias, realizando las validaciones oportunas con los Sistemas de Información Corporativos (BDC, CLA, etc.) para asegurar que la información esté grabada correctamente; y Sistema de tramitación electrónica de Licencias integrado en el Gestor de Expedientes corporativo, que contemplará todos los tipos de procedimientos de Licencias utilizable por los diferentes Gestores competentes para la tramitación de Licencias. (AGDUS, Distritos, Agencia de Actividades).
- Mejora integral de la gestión del impuesto IIVTNU (plusvalía), afectando dichas mejoras a los distintos sistemas informáticos que dan soporte a su gestión en la actualidad: Programa web, GIIM y SIGSA.
- Expediente Electrónico Gestión de Oposiciones para mejorar el procedimiento de presentación de solicitudes para participar en los procesos selectivos y con el que será electrónico completamente, tal como establece la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía.
- Proyecto Buzón electrónico del taxi (BET). En este proyecto se desarrolla una plataforma informática única de gestión de las actividades y servicios relacionados con el taxi que permite su tramitación electrónica íntegra.

Los objetivos actuales del proyecto se engloban en tres puntos principales:

1. La tramitación telemática y la notificación electrónica a través del sistema BET (buzón electrónico del Taxi).
  2. Modernizar los actuales sistemas y cubrir todos los procesos del TAXI con un nuevo sistema informático único.
  3. Migración y adaptación de los datos existentes en los sistemas actuales al nuevo modelo.
- Mejora de los buscadores del portal institucional. Mejorar el buscador de madrid.es y que permita la localización de la información y ayudas de forma rápida y fácil, así como la mejora de los buscadores específicos.

#### Información de Firmantes del Documento



**3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021**

MES	NUM. RECLAMACIONES	Porcentaje
Enero	73	4,50%
Febrero	142	8,80%
Marzo	158	9,80%
Abril	151	9,40%
Mayo	184	11,50%
Junio	212	13,20%
Julio	148	9,20%
Agosto	104	6,50%
Septiembre	142	8,80%
Octubre	91	5,70%
Noviembre	102	6,40%
Diciembre	98	6,10%

Como consecuencia del despliegue mencionado de las medidas de mejora, la distribución por meses del número de reclamaciones, refleja homogeneidad por periodos amplios (marzo a julio y agosto a diciembre), expresando que el mayor número de reclamaciones está relacionado con el mayor número de operaciones global y no por servicios concretos que se ponen a disposición de la ciudadanía, si bien, también como consecuencia de las medidas adoptadas se aprecia disminución en el número de reclamaciones del último cuatrimestre del año con relación a los primeros siete meses.

Las medidas de mejora aplicadas a lo largo del ejercicio han sido implantadas de forma extensiva, esto es, en todos los ámbitos tecnológicos de los sistemas soporte de los servicios: en aplicaciones, infraestructuras de servidores de bases de datos, comunicaciones, tareas de monitorización, wifi y dotaciones en bibliotecas y centros o dependencias municipales de uso público, etc. y, dentro de esa estrategia extensiva, se han aplicado mejoras a los sistemas transversales: Base de Datos Ciudad, Censo de Locales, Identificación Electrónica; Firma Electrónica, Intercambios DGT, etc.

Con relación a las reclamaciones referentes a los servicios postales, de forma inmediata se adoptaron las oportunas medidas de gestión, seguimiento y control del desarrollo de los servicios contratados, apreciándose su efecto en muy breve plazo. Para este mismo ámbito, la implantación de la notificación electrónica ha supuesto mejora del propio servicio y reducción en el número de reclamaciones.

Las páginas de ayuda cuya actualización se agiliza con las nuevas herramientas implantadas para la creación de páginas de la sede, así como mediante la revisión y nuevas instrucciones

## Información de Firmantes del Documento



de uso que se aportan a consultas directas a través de los canales de asistencia a usuarios de los servicios telemáticos y también en las respuestas a reclamaciones, constituyen un conjunto de medidas para la disminución de la frecuencia de reclamaciones interpuestas.

En suma, si bien en 2021 se ha producido un incremento en el número de reclamaciones registradas respecto al ejercicio anterior, las distribuciones de frecuencias por los distintos criterios permiten estimar el efecto positivo de las medidas aplicadas, estando algunas de ellas en curso, estimulando su extensión pues es creciente la tendencia en el uso de estas herramientas consecuencia de la implantación de nuevos servicios y de la propia evolución en el conocimiento y valoración de la tecnología por la ciudadanía.



## Información de Firmantes del Documento



MANUEL ALFONSO CASTRO MARTÍNEZ - GERENTE IAM  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 09/03/2022 11:52:02  
CSV : 11535S1DGT47UH3V





# INFORME | 2021 ANUAL |

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

AGENCIA PARA EL EMPLEO

---



Información de Firmantes del Documento



MADRID

JOSE MARIA MENESES CASTILLO - GERENTE  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/04/2022 10:16:00  
CSV : 100HFTT7CFGKRQNC





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: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

Información de Firmantes del Documento







## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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

Los principales motivos de las 16 felicitaciones recibidas a lo largo del año 2021 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 de los servicios prestados desde las Agencias de Zona.
- Atención prestada por el personal de coordinación del Servicio de Formación.
- Atención prestada por el personal adscrito a la Subdirección General de Recursos Humanos responsable de la selección de participantes de los programas de formación en alternancia.
- Calidad del conjunto de los servicios prestados desde la Agencia para el Empleo durante la pandemia.

### 1.2.- Sugerencias

A lo largo del ejercicio se han recibido un total de 6 Sugerencias siendo las causas:

- Se propone que el personal adscrito a las oficinas centrales despeje la acera de nieve durante Filomena.
- Respecto de la página Web, que se limite el lenguaje neutro utilizado y se proceda al uso del masculino conforme a lo dispuesto por la Real Academia Española (RAE) como genérico para denominar ambos géneros.
- Posibilidad de acceder a los cursos de la Agencia para el Empleo de cualquier persona desempleada de la Comunidad de Madrid y no sólo del municipio.
- En el ámbito de los Fondos de Reequilibrio Territorial, realización de Talleres de Formación y Empleo en el distrito de San Blas-Canillejas.

### 1.3.- Reclamaciones

De las 71 reclamaciones recibidas, 20 no fueron admitidas por encontrarse duplicadas o no ser el sistema de sugerencias y reclamaciones el procedimiento correcto para su gestión.

De las 51 reclamaciones admitidas, los motivos han sido:

- Limpieza del Centro de Formación Ocupacional de los Cármes (se realiza seguimiento de las instalaciones).
- Dificultades para contactar con un centro de la Agencia para el Empleo (el servicio implicado se pone en contacto con estas personas y/o se les facilita el correo electrónico de contacto).





- Exclusión de un candidato de uno de los procesos de formación de participantes de Programas de Formación y Empleo por error en el número de teléfono de contacto (incidencia no subsanable por haber finalizado el plazo, se tiene en cuenta para los Programas a ejecutar durante el año 2022).
- Falta de información sobre incorporaciones a programas (se facilita la información requerida).
- Información confusa sobre incorporaciones a Programas de Formación y Empleo (se aclaran las dudas surgidas).
- Solicitud de supresión de datos personales de internet (se atiende solicitud).
- Cierre de las Agencias de Zona durante Filomena (se piden disculpas y se explica la situación creada durante el temporal).
- Problemas con la inscripción online en ofertas y cursos que son subsanadas.
- Error en la asignación de escrito presentado por registro que es subsanado.
- Retraso en la entrega de un diploma de formación (por tratarse de un Certificado de Profesionalidad, se explica que su emisión es competencia de la Comunidad de Madrid y que, tan pronto nos sea remitido, se hará entrega).
- Retraso o forma de realización del módulo de prácticas no laborales de los Certificados de Profesionalidad (consecuencia de la situación sanitaria, en especialidades como asistencia a personas mayores en Instituciones, el módulo de prácticas ha tenido que ser realizado mediante proyecto vinculado y no en Residencias o empresas como es habitual, por no ser posible la incorporación de personal de este tipo en aquel momento. Esta modalidad debe de ser aprobada previamente por la Comunidad de Madrid lo que generó, excepcionalmente, algún retraso en su inicio. También, alguna persona participante, ha mostrado su disconformidad respecto de no poder realizar las prácticas en una Entidad. En ambos casos, se han explicado los motivos).
- Falta de información sobre situación o retraso en el pago de las becas (se informa y/o explica la causa dependiendo del caso)

## 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.

### Servicio de Formación

Se ha puesto en marcha una nueva base de datos que integra información sobre inscripciones en cursos, seguimiento del alumnado y estado de la ejecución de la programación, para gestionar más eficientemente la información relativa a convocatorias, cursos, talleres y personas que participan en las actividades formativas. Esta herramienta simplifica la gestión y la coordinación. Con esta medida se minimizan las **incidencias relacionadas con el envío de diplomas, las solicitudes de becas de ayuda al estudio y la exactitud información facilitada a nuestras personas usuarias.**

Durante el año 2021, se ha propuesto una nueva línea de **ayudas al estudio 2022-2023**, con una dotación de más de 1.000.000 euros para los dos años. Esta nueva propuesta de convocatoria conlleva las siguientes ventajas con respecto a la anterior:

3

#### Información de Firmantes del Documento

JOSE MARIA MENESES CASTILLO - GERENTE  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 26/04/2022 10:16:00  
CSV : 100HFTT7CFGKRQNC



MADRID





- Se incluirán los cursos de formación tanto presenciales/aula virtual como no presenciales/Online. La unificación en esta propuesta de todas las acciones formativas, independientemente de su modalidad de impartición, **facilitará al alumnado su solicitud** sin tener que conocer a qué convocatoria pertenece su curso de formación.

Respecto de aquellas reclamaciones solicitando una mayor información de los programas de formación en alternancia subvencionados por la Comunidad de Madrid, en los que han participado más de 2700 personas durante 2021, se ha procedido a crear cuentas genéricas de correo electrónico como **canal directo y ágil de comunicación con nuestras personas usuarias para tramitar dudas y consultas**.

En cuanto a la realización de **prácticas no laborales** y la finalización de los certificados de profesionalidad, durante el año 2021 se han generalizado e implantado un calendario de realización integrado, de tal manera que el alumnado inicia el módulo de prácticas no laborales al finalizar la formación; con carácter general, se inician en la semana siguiente a la finalización de la última unidad formativa salvo que situaciones complejas, derivadas principalmente de los efectos del COVID-19 y la postpandemia, conlleven la reducción o esponjamiento de grupos y calendarios. Se ha cumplido el calendario de impartición del módulo de prácticas no laborales en la totalidad de los cursos que han finalizado durante 2021.

#### **Servicio de Atención Personalizada (Orientación, Intermediación y Autoempleo)**

Durante el año 2021 todas las medidas han estado enfocadas a mantener el servicio y su calidad de manera que se han ido adaptando los servicios a las diferentes fases de evolución de la pandemia y recomendaciones sanitarias. Así, se han mantenido y potenciado todos los servicios telefónicos y online que se pusieron en marcha con motivo de la COVID-19 y al mismo tiempo, se ha ido volviendo de forma ordenada a la prestación presencial de estos servicios ajustando su oferta a la demanda de los mismos por parte de la ciudadanía.

Se mantiene una revisión continua de la WEB con objeto de mantener una **información clara y actualizada sobre los servicios y el acceso a los mismos**, las ofertas de trabajo y las forma de acceder a las mismas.

### **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS** de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año-2021

#### **Servicio de Formación**

- La revisión y mejora de los procedimientos de gestión de las acciones formativas online nos permite adecuar las plataformas de seguimiento al objeto de poder definir modelos de comunicación, respuestas e informes homogéneos que facilitan el análisis de los resultados obtenidos y la evaluación de tendencias.





- Respecto del desarrollo de formularios mediante la herramienta “forms” para el envío y cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción, hemos buscado incrementar el número de respuestas recibidas y por lo tanto, la calidad de la muestra a analizar.
- Con objeto de facilitar mayor información y apoyo al alumnado en todo lo relacionado con becas, se ha procedió a la puesta en marcha de una oficina presencial que facilitó la presentación de solicitudes de ayudas al estudio en las convocatorias realizadas. Durante su funcionamiento se ha atendido a más de 400 personas.
- Dada la transformación de los servicios prestados en canales digitales se ha apostado por medidas que palien la brecha digital existente, para ello, han definido y diseñado distintas acciones para mejorar las habilidades digitales de la ciudadanía para su desarrollo agrupadas en tres niveles, en función del nivel de competencias digitales previo de las personas destinatarias de las mismas: Nivel 0, dirigido a personas sin un nivel de competencias mínimo; Nivel 1, dirigido a personas con un nivel de competencias básico y/o cuya posición preferente, no requiere competencias digitales concretas, sólo transversales, y Nivel 3, dirigido a personas con un nivel de competencias medio y/o cuya posición preferente requiera competencias digitales concretas. Estas acciones abren nuevas oportunidades de empleo a las personas.
- En cuanto a la constitución en 2021 de un equipo de trabajo con formación específica en WEM (gestor de contenidos de la página WEB utilizado en el Ayuntamiento de Madrid), nos ha permitido mejorar la información, presentación y usabilidad de la página Web de la Agencia para el Empleo.

#### **Servicio de Atención Personalizada (Orientación, Intermediación y Autoempleo)**

- Las medidas adoptadas en atención a la evolución de las diferentes fases de la pandemia, como las medidas de refuerzo y mejora de la información y canales de acceso a los servicios se han mostrado adecuadas con un número significativamente bajo reclamaciones en cuanto al número de atenciones personales totales y un número de felicitaciones similar al de años anteriores.

#### **Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora**

#### Información de Firmantes del Documento



# INFORME | 2021 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



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 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 permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios durante el año, 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 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, todas estas unidades elaboran un informe en el que detallan 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 Adicciones, Prevención y Promoción de la Salud y Salud Pública:
  - **Análisis de las SyR recibidas:** permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2021.
  - **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
  - **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.



## Tabla de contenido

### ANÁLISIS GENERAL DE LAS SYR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021 EN LA UNIDAD GESTORA MADRID SALUD. ...4

<b>ENTRADA</b> .....	<b>5</b>
<i>Tipo de expediente</i> .....	5
<i>Evolución interanual por tipo de expediente</i> .....	7
<i>Canal de entrada</i> .....	7
<b>CLASIFICACIÓN DE LAS SYR</b> .....	<b>8</b>
<i>Materias y submaterias</i> .....	8
<i>Motivos de presentación</i> .....	8
<i>Localización por Dependencia Municipal</i> .....	12
<i>SyR relacionadas con la COVID-19</i> .....	13
<b>TRAMITACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<i>Estado de tramitación</i> .....	14
<i>Tiempos de tramitación</i> .....	15
<i>Resultado final de la gestión (motivos de terminación)</i> .....	17
<b>ANÁLISIS ESPECÍFICO</b> .....	<b>20</b>
<b>ADICIONES</b> .....	<b>20</b>
1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS .....	20
2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS .....	22
3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	23
<b>PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</b> .....	<b>31</b>
1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS .....	31
2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS .....	35
3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	35
<b>SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>41</b>
1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS .....	41
<b>Departamento de Control de Vectores</b> .....	<b>45</b>
1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS s .....	45
2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS .....	46
3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	
<b>Departamento de Servicios Veterinarios</b> .....	<b>53</b>
1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS .....	53
2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS .....	55
3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	55
<b>ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SYR “NO ADMITIDAS”</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD</b> .....	<b>66</b>

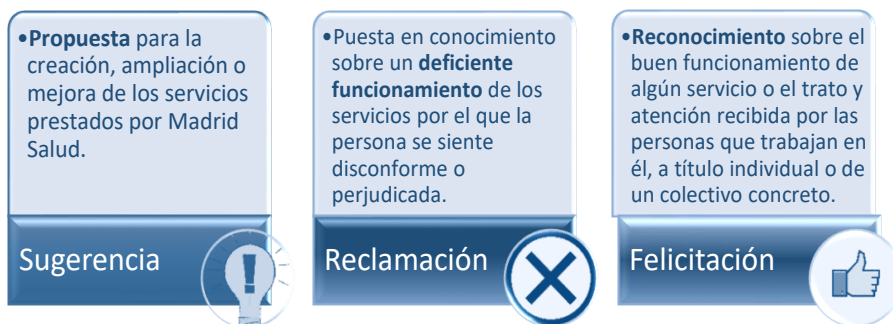


#### Información de Firmantes del Documento



## 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 permite detectar 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 las **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.





## ENTRADA

La mayoría de las solicitudes que se reciben en nuestra Unidad Gestora han sido supervisadas y derivadas por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General 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 las opciones 27-Abejas/avispas o 28-Colonias felinas.

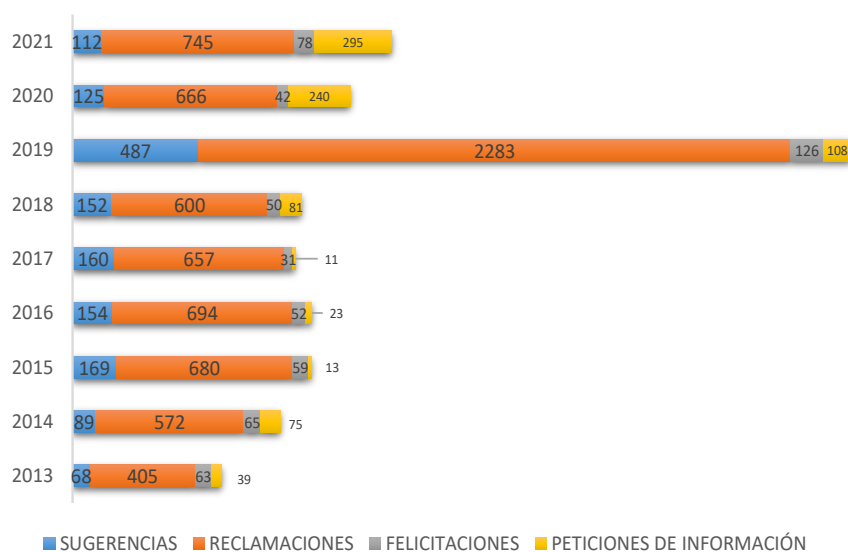
### Tipo de expediente

En el año 2021 se han gestionado 1.230 expedientes un 14,63% más que el año anterior.

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
MADRID SALUD	Sugerencia	112
	Reclamación	745
	Felicitación	78
	Petición de Información*	295
	<b>Total</b>	<b>1.230</b>

A esta cifra habría que añadir los 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.

Nº 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 mes de enero, con motivo el temporal Filomena, llegaron 120 escritos, entre sugerencias y reclamaciones; requiriendo al Ayuntamiento de Madrid la instalación de casetas para los gatos de las colonias felinas como parte del mobiliario de la ciudad, esto explica el incremento respecto a la media anual habitual.

En el Título III de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, 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 se recoge 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 escritos con muy diversos contenidos y solo una parte del total recibido son realmente sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.

Expedientes UG Madrid Salud 2021					
Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	19	62	31	112
	Reclamación	278	243	224	745
	Felicitación	0	77	1	78
	<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>382</b>	<b>256</b>	<b>935</b>
Petición de Información	Petición información	0	292	3	295
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>292</b>	<b>3</b>	<b>295</b>
<b>Total</b>		<b>297</b>	<b>673</b>	<b>259</b>	<b>1.230</b>

El 55% 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 corresponde con otro tipo de solicitudes para las que la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (Titulo 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 tres 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 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 corresponde con avisos/denuncias por plaga de palomas, avispas 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



1H5DS9A7VRRV658A

correspondiente para que se ocupe de la tramitación de la incidencia comunicada y se contesta a la persona interesada informando de la gestión realizada. [ANEXO 1](#)

- Solicitud de **cambio de procedimiento** para aquellas sugerencias y reclamaciones cuyo contenido se corresponde con una **petición de información** a Madrid Salud.

### Evolución interanual por tipo de expediente

Tipo Expediente	2017	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2021 / 2020
Sugerencia	160	152	487	125	112	-10,4%
Reclamación	657	600	2.283	666	745	+ 11,9%
Felicitación	31	50	126	42	78	+85,7%
Petición Información	11	81	108	240	295	+23%
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>883</b>	<b>3.004</b>	<b>1.073</b>	<b>1.230</b>	<b>+14,6%</b>

Los años 2020/ 2021 han estado determinados por la pandemia por COVID-19, en el año 2021 se ha ido recuperando la atención presencial y ha sido muy importante la colaboración de Madrid Salud en la campaña de vacunación frente a gripe y COVID-19. Como ya se ha indicado, el temporal Filomena, en el mes de enero, también motivó una importante entrada de escritos.

La tendencia ascendente en las solicitudes de información se está consolidando con un crecimiento del 23%, y es de destacar el protagonismo que este año han tenido las felicitaciones incrementándose un 86% respecto al año anterior.

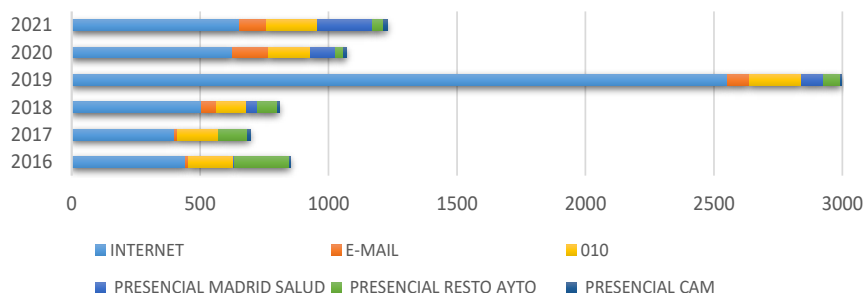
### Canal de entrada

El canal preferido por la ciudadanía para realizar una SyR sigue siendo el telemático, utilizado en el 62% de los casos.

Unidad	Tipo Canal de entrada	Número Solicitudes	% Total
MADRID SALUD	Telemático	758	61,63%
	Teléfono 010	199	16%
	Presencial	271	22%
	Correo postal	2	0,2%
	<b>Total</b>	<b>1.230</b>	<b>100</b>

El número de expedientes recibidos por el canal presencial en las dependencias de Madrid Salud se ha incrementado un 113% respecto a 2020, y este incremento guarda relación fundamentalmente con las felicitaciones que habitualmente son entregadas en el centro que las genera.

Canal de entrada SyR y Peticiones de información (nº 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 el mayor número de escritos que no se corresponde con el Sistema SyR. Todos los avisos por plagas de ratas y cucarachas se han derivado a Avisos Madrid, por lo que 297 aparecen como tramitadas 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	Contestada	No admitida	Total
Atención Ciudadana	Página Web	0	4	0	4
	SYR	0	2	0	2
	Oficinas de Atención al Ciudadano	0	2	0	2
	Otras dependencias municipales	0	1	0	1
	Sede Electrónica	0	1	0	1
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	0	306	4	310
	Salud Ambiental	0	14	9	23
	Plagas	297	45	177	519
	Protección animal	0	240	62	302
	Seguridad Alimentaria	0	6	1	7
	Actividades analíticas	0	0	1	1
	Adicciones	0	20	4	24
	Aguas consumo grifo	0	2	0	2
Empleo	Expedientes sancionadores	0	3	1	4
	Promoción del Empleo	0	5	0	5
	Oposiciones y Concursos	0	22	1	23
<b>Total</b>		<b>297</b>	<b>673</b>	<b>260</b>	<b>1.230</b>

En este sentido, hay que destacar que el 72% de los expedientes que contienen avisos por ratas o cucarachas y que derivamos a la aplicación Avisos Madrid (tramitadas por otro sistema) los cursa directamente la ciudadanía a través del canal SyR de internet o internet móvil y el 21% son dados de alta en el Sistema SyR desde el Teléfono 010.

### Información de Firmantes del Documento



Tramitada por otro sistema	
Canal de Entrada	Número Solicitudes
Internet	139
Teléfono 010	63
CAM	7
Correo electrónico Departamento SyR	1
Madrid Salud	1
OAC Vicálvaro	1
Internet Móvil	75
Registro Municipal	10
<b>Total</b>	<b>297</b>

En el caso de las solicitudes no admitidas por no ser una SyR, el 61% entran a través de internet e internet móvil y el 33% son dadas de alta por el Teléfono 010.

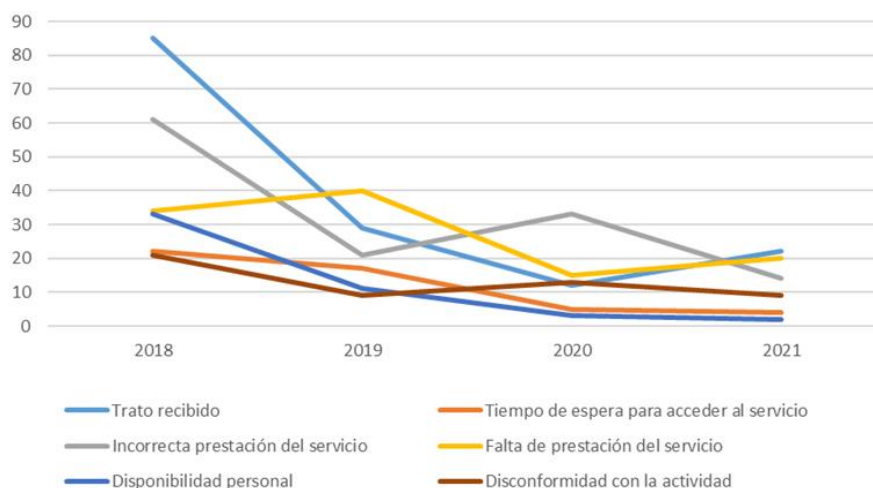
### Motivos de presentación

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: reclamaciones

El principal motivo de reclamación son los escritos relacionados con la prestación de servicios (falta de prestación del servicio, trato recibido, incorrecta prestación del servicio y tiempo de espera para acceder al servicio), con un total de 60 y que supone una disminución del 8% respecto al año anterior.

Evolución del nº de reclamaciones por principales motivos.



Este año aparece un nuevo motivo, "Instalaciones y equipamientos", que se refiere a las reclamaciones por la ausencia de casetas para los gatos callejeros que llegaron con el temporal Filomena del mes de enero.

#### Información de Firmantes del Documento



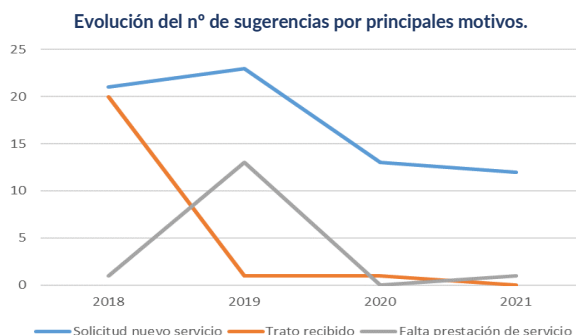
Las reclamaciones por **trato inadecuado se han incrementado**, pasando de las 12 que hubo el año anterior a las 22 actuales. Hay que tener en cuenta que, en el año 2020, con motivo de la pandemia COVID-19 se suspendió gran parte de la atención presencial.

Motivo presentación RECLAMACIONES 2021	Número de expedientes
1.1. Instalaciones y equipamiento	100
1.6. Limpieza	1
1.7. Mantenimiento y obras	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	7
1.10. Impresos	18
2.1. Disponibilidad de personal	2
2.2. Trato recibido	22
2.3. Conocimientos del personal	3
3.1. Horarios de atención	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	4
3.4. Organización – planificación	2
3.5. Procedimientos y plazos	6
4.1. Facilidad de acceso al servicio	12
4.2. Falta de prestación del servicio	20
4.3. Incorrecta prestación del servicio	14
4.4. Solicitud nuevo servicio	7
4.6. Disconformidad con la actividad	9
7. Protección de Datos	1
8. No resolución SYR previa	3
9.3 Espacio público: Retirada	9
9.4 Espacio público: Reparar	1
<b>Total</b>	<b>243</b>

Las barreras de acceso a los servicios por **disponibilidad de personal** apenas han motivado reclamaciones, sí se han incrementado 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.

Han disminuido las reclamaciones recibidas por **incorrecta prestación del servicio** o por **disconformidad con la actividad**.

**Motivos de presentación: sugerencias**



Información de Firmantes del Documento



El principal motivo de las sugerencias tiene que ver con propuestas relativas a la **solicitud de las casetas para gatos y también de nuevos servicios**.

Motivo presentación SUGERENCIAS 2021	Número de expedientes
1.1. Instalaciones y equipamiento	48
1.4. Confidencialidad	1
1.5 Seguridad	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
1.9. Material	2
1.10. Impresos	3
2.2. Trato recibido	1
3.5. Procedimientos y plazos	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
4.2. Falta de prestación del servicio	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	12
4.6. Disconformidad con la actividad	1
6. Normativa	2
9.2 Espacio público: Instalación	1
9.3 Espacio público: Retirada	1
<b>Total</b>	<b>62</b>

#### Motivos de presentación: felicitaciones

Las felicitaciones que han llegado a Madrid Salud a través del Sistema SyR se han incrementado un 102% respecto al año anterior, y fundamentalmente hacen referencia al buen **trato recibido** y la calidad de la atención (**eficiencia y conocimientos del personal**).

Motivo presentación FELICITACIONES 2021	Número de expedientes
1.2. Accesibilidad	1
1.9. Material	1
2.1. Disponibilidad de personal	6
2.2. Trato recibido	55
2.3. Conocimientos del personal	7
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
3.3. Tiempo de atención	3
3.4. Organización – planificación	1
3.5. Procedimientos y plazos	2
4.1. Facilidad de acceso al servicio	2
5. Eficiencia	18
6. Normativa	1
9.3 Espacio público: Retirada	5
<b>Total</b>	<b>103*</b>

En el año 2019 se trabajó activamente, en coordinación con el Departamento de Evaluación y Calidad y Gerencia para visibilizar las felicitaciones que llegaban a las diferentes unidades, la

#### Información de Firmantes del Documento



mayoría a través de un correo electrónico a la unidad correspondiente, pues si no son dadas de alta en el sistema SyR no son computadas.

Aunque con la pandemia en el año 2020 disminuyeron las felicitaciones, servicios como los de vacunación de gripe y COVID-19 han motivado un repunte.

### Localización por Dependencia Municipal

Las dependencias que acumulan **más de 10 reclamaciones** son el Centro de Protección Animal, el Departamento de Control de Vectores y el Centro de Salud Internacional.

RECLAMACIONES 2021	Número Solicitudes
CMS Arganzuela	4
CMS Carabanchel	3
CMS Centro	5
CMS Chamberí	3
CMS Ciudad Lineal	3
CMS Fuencarral	1
CMS Hortaleza	3
CMS Latina	2
CMS Puente de Vallecas	5
CMS Salamanca Retiro	1
CMS San Blas	5
CMS Villa de Vallecas	1
CMS Vicálvaro	4
CMS Villaverde	2
CAD Arganzuela	2
CAD San Blas	1
CAD Tetuán	1
CAD Vallecas	2
CAD Villaverde	2
Centro de Protección Animal	147
Centro Madrid Salud Internacional	11
Centro de diagnóstico Médico	3
Laboratorio de Análisis Clínicos	2
Centro de Madrid Salud Joven	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	1
Seguridad Alimentaria	1
Salud Ambiental	1
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	2
Control de Vectores	18
Centro Nocturno de Atención Básica Sociosanitaria	1
Unidad expedientes alcohol	1
UNIDAD DE PATOLOGÍA DUAL	3
Contratación	1
<b>Total</b>	<b>243</b>

Las **sugerencias** se dirigen fundamentalmente al Departamento de Servicios Veterinarios, y las **felicitaciones** al Centro de Salud Internacional y al Departamento de Control de Vectores.

#### Información de Firmantes del Documento





SUGERENCIAS 2021	Número Solicitudes
CMS Arganzuela	1
CMS Chamberí	1
CMS Hortaleza	1
CAD Tetuán	1
Centro de Protección Animal	47
Centro de Salud Laboral de la Mujer	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	1
Servicio de Coordinación	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2
Seguridad Alimentaria	1
Control de Vectores	2
Prevención de Riesgos Laborales	1
ECODI (EQUIPO DE COORDINACIÓN DIGITAL)	1
Departamento de Evaluación y Calidad	1
<b>Total</b>	<b>62</b>

FELICITACIONES 2021	Número Solicitudes
CMS Carabanchel	5
CMS Chamberí	2
CMS Salamanca Retiro	1
CMS Tetuán	1
CMS Vicálvaro	4
CMS Villaverde	3
CAD Arganzuela	1
CAD San Blas	1
CAD Tetuán	1
Centro de Protección Animal	7
Centro Madrid Salud Internacional	28
Laboratorio de Análisis Clínicos	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	3
Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	1
Control de Vectores	13
Oficina Atención Ciudadanía	2
Unidad Técnica de Comunicación	1
<b>Total</b>	<b>77</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 solicitando información, realizando sugerencias o mostrando su desacuerdo. En el año 2021 se han mantenido fundamentalmente las peticiones de información relacionadas con las campañas de vacunación y los certificados COVID.

#### Información de Firmantes del Documento



Expedientes tramitados relacionados con la COVID-19

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Submatéria	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	Prevención y Promoción de la Salud	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
	Reclamación	Prevención y Promoción de la Salud	16
		<b>Total</b>	<b>16</b>
	Felicitación	Prevención y Promoción de la Salud	15
		<b>Total</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>			<b>32</b>
Petición de Información	Petición información	Oficinas de Atención al Ciudadano	2
		Prevención y Promoción de la Salud	98
		Seguridad Alimentaria	1
		<b>Total</b>	<b>101</b>
	<b>Total</b>		<b>101</b>
<b>Total</b>			<b>133</b>

## TRAMITACIÓN

### Estado de tramitación

El 100% de las SyR que llegan a la Unidad Gestora Madrid Salud se contesta.

En 74 ocasiones la respuesta también se ha remitido por correo postal; desde el día 11 de agosto este envío se realiza mediante el sistema de Notificaciones y Comunicaciones COMCD, en la opción correo postal centralizado que envía IAM.

Todas las SyR que se reciben en esta Unidad Gestora son remitidas a las personas responsables de la unidad mencionada 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 ciudadanía.

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 2**

Se acordó qué 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 Subdirección General información sobre las medidas de mejora que han adoptado para incluirlas en el informe de evaluación anual de las sugerencias y reclamaciones.

### Información de Firmantes del Documento



El 45% de los expedientes recibidos no era una SyR ni una petición de información; 297 se remitieron a Avisos Madrid, por tratarse de un aviso/denuncia por ratas o cucarachas y 259 fueron inadmitidas.

El 88% de los expedientes no admitidos como SyR contenían otro tipo de solicitudes que fueron remitidas a la unidad correspondiente y se contestó informando sobre los trámites realizados. El resto de SyR inadmitidas (duplicadas, carentes de datos, etc.) también fueron contestadas.

Submateria	Tipo Expediente	Causa Inadmisión	Número Solicitudes
Oposiciones y Concursos	Petición información	Reiterativa o repetitiva	1
Prevención y Promoción de la Salud	Reclamación	Reiterativa o repetitiva	2
	Felicitación	Reiterativa o repetitiva	1
Salud Ambiental	Reclamación	No es SYR	8
	Petición información	No es SYR	1
Plagas	Sugerencia	No es SYR	23
	Reclamación	Reiterativa o repetitiva	11
		No es SYR	142
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1
Protección animal	Sugerencia	Reiterativa o repetitiva	2
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	2
		Reiterativa o repetitiva	5
		No es SYR	46
	Petición información	Reiterativa o repetitiva	1
Seguridad Alimentaria	Reclamación	Reiterativa o repetitiva	1
Actividades analíticas	Reclamación	No es SYR	1
Adicciones	Reclamación	Reiterativa o repetitiva	2
		Desistida	1
		No es SYR	1
Expedientes sancionadores	Reclamación	No es SYR	1
<b>Total</b>			<b>259</b>

### Tiempos de tramitación

El tiempo de tramitación de una SyR incluye la suma del tiempo que pasa en la Unidad de Supervisión hasta que es 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). También se recoge el tiempo desde que es presentada hasta que se registra (registro) y que en algún ha permitido identificar acciones de mejora, aunque este periodo está incluido en el tiempo de asignación.

Madrid Salud tiene un compromiso en cuanto al tiempo de respuesta mucho más exigente que los que marca la carta de Servicios del Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid<sup>1</sup>, habiéndose previsto en el Plan de Actuación para el año 2021 un tiempo medio total de tramitación de 15 días, 10 días desde que la SyR es asignada a Madrid Salud.

<sup>1</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.

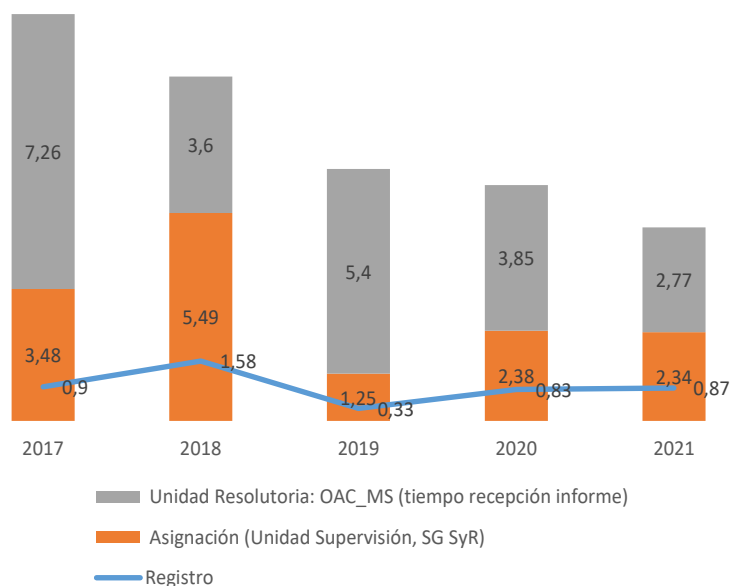
### Información de Firmantes del Documento



Este año, el tiempo medio de tramitación de las SyR ha sido de 5,11 días naturales, 2,77 días desde que llega a Madrid Salud.

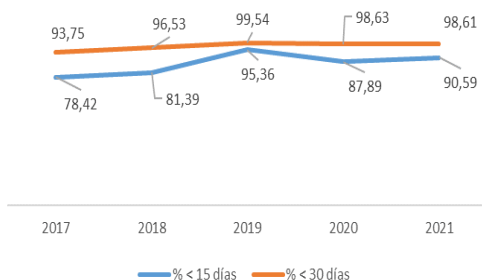
Los tiempos de registro y asignación (que no dependen de Madrid Salud) se mantienen como el año anterior, y aunque ha habido una demora en los tiempos de recepción de informes desde alguna Subdirección General, los tiempos totales se mantienen dentro del compromiso.

Tiempos medios de tramitación de una SyR en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



El 90,59% de las SyR se ha contestado antes de 15 días tras su presentación y el 98,61% antes de los 30 días.

% SyR contestadas antes de 15 y 30 días.



El año 2019 hubo un incremento importante de las SyR contestadas antes de 15 días, relacionado con el gran número de expedientes que se contestaron con respuesta tipo respecto a los incidentes de las colonias felinas.

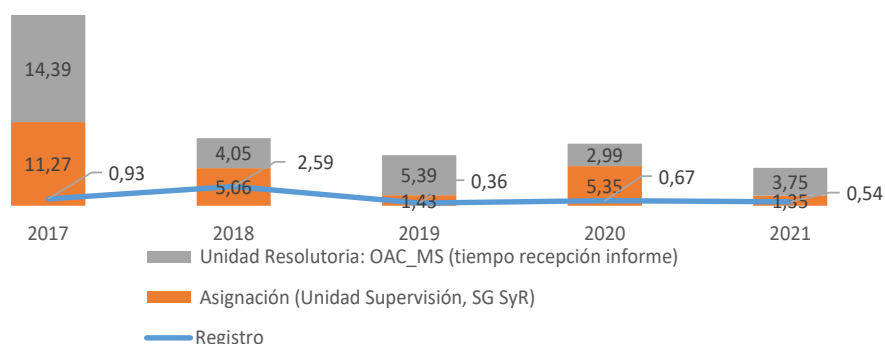
Información de Firmantes del Documento



En las **Peticiones de Información** el tiempo medio de tramitación ha sido de **5,11 días naturales**, **3,75 días desde que llega a Madrid Salud**. El 90,38% se ha contestado antes de 15 días y el 9,62% restante antes de 30 días.

Una parte importante de las solicitudes de información se ha contestado directamente desde la Sección de Atención a la Ciudadanía, al referirse a temas genéricos relacionados con la COVID-19, u otras cuestiones cuya información está disponible en la web de Madrid Salud, además ha funcionado muy bien la coordinación con el Departamento de Atención a la Ciudadanía de la SG de Atención a la Ciudadanía (AG Vice alcaldía) encargados de asignar a Madrid Salud las peticiones de información que damos de alta en esta Sección, con lo que se han conseguido mantener muy buenos tiempos medios de respuesta.

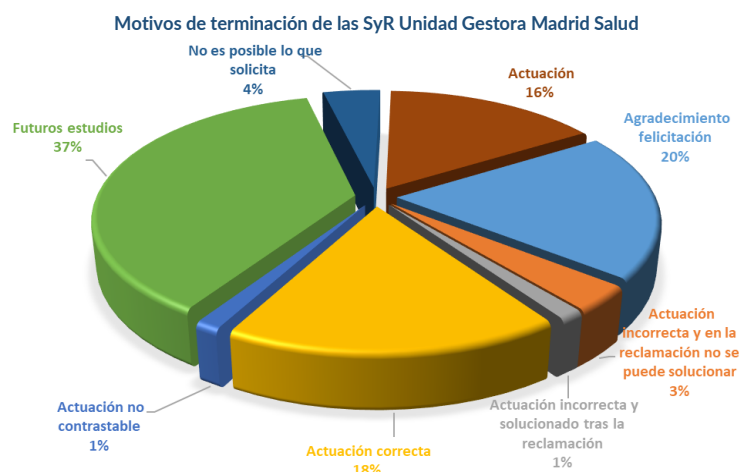
Tiempos medios de tramitación de una PI en la Unidad Gestora Madrid Salud (días naturales).



### Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

La mayoría de las SyR han generado una actuación posterior. Hay un 41% en las que no es posible lo que solicita o plantean cuestiones para tener en cuenta en un futuro, especialmente las que tienen que ver con peticiones o propuestas de nuevos servicios.

En el resto de las ocasiones se ha comprobado la incidencia y se ha tratado de subsanar.

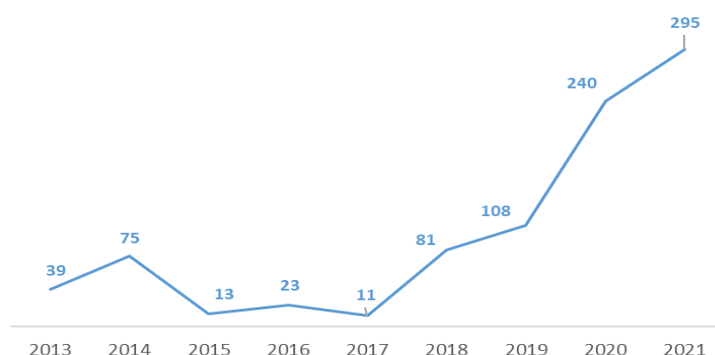


Las felicitaciones se han trasladado a las unidades y personas aludidas, y se han enviado 12 expedientes a la Subdirección General de Recursos Humanos de Madrid Salud en cumplimiento del Artículo 25.5 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica:

*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 se han incrementado un 23%, consolidando la tendencia de crecimiento que se inició con las medidas puestas en marcha en años anteriores, y que estos dos últimos años se ha visto muy acentuada 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.



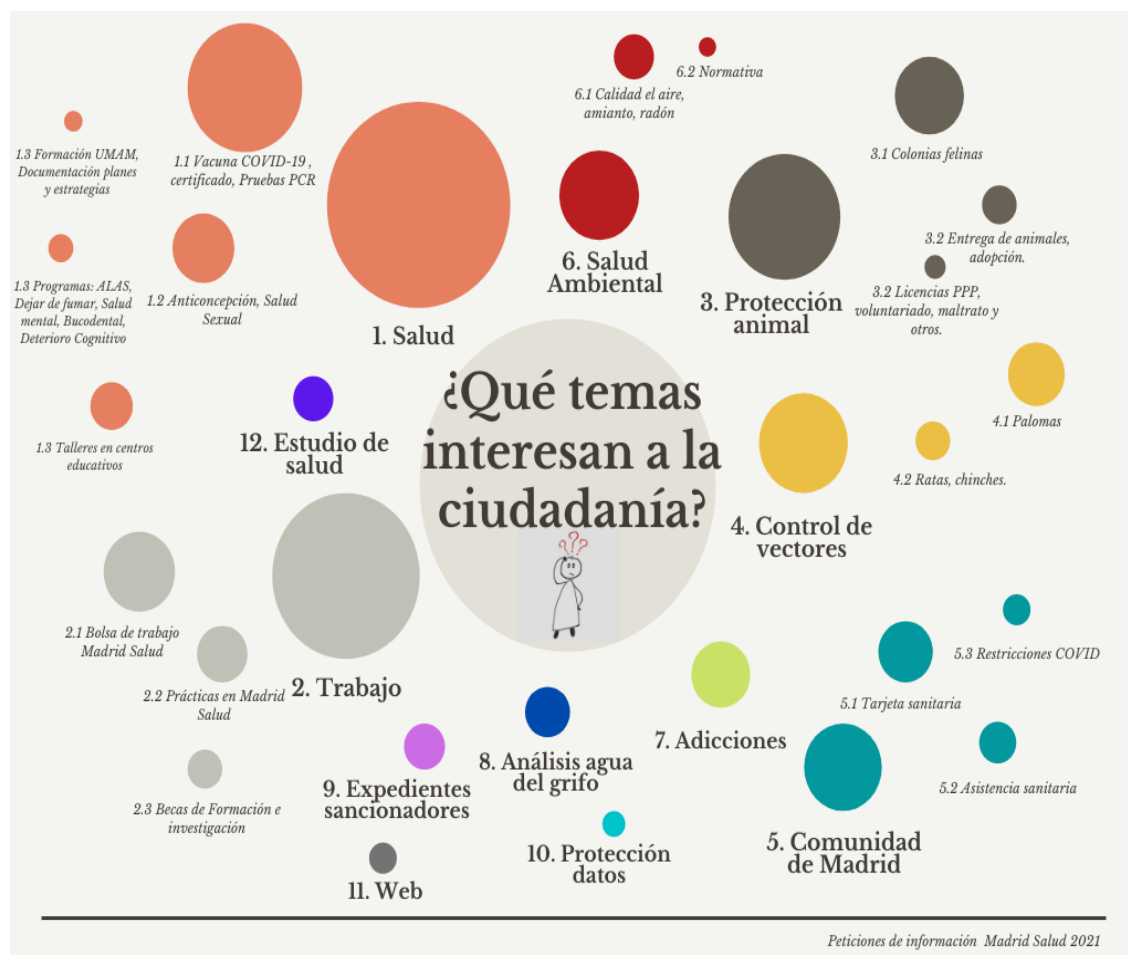
Los temas por los que se ha interesado la ciudadanía han sido:

- Adicciones: prevención de drogas y uso abusivo nuevas tecnologías.
- Contratación: becas de formación e investigación.
- 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 EpS en centros educativos, deterioro cognitivo, servicios de ginecología, planificación familiar, salud mental, vacunación VPH, pruebas de ETS y VIH, programa Walking People, programa para dejar de fumar.
- Protección animal: gestión de colonias felinas, esterilización y carnet 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, Becas de formación e investigación.
- Inspección Central y Laboratorio Salud Pública: análisis del agua del grifo.
- Salud Pública: normativa piscinas, calidad del aire, amianto.
- Servicios Administrativos: expedientes sancionadores por consumo de alcohol en vía pública (tramitación, estado multa).
- Seguridad alimentaria: normativa.



- COVID-19: vacuna, certificado, test PCR.

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.



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



## ANÁLISIS ESPECÍFICO

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIA SISTEMA SyR
Salud	Adicciones	Adicciones
	Prevención y Promoción de la Salud	Prevención y promoción de la salud
	Salud Pública	Plagas Agua consumo grifo Protección animal Salud ambiental Seguridad alimentaria

### 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 2021.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Contestada	No admitida	Total
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	1	0	1
	Reclamación	12	4	16
	Felicitación	3	0	3
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

Se han recibido 20 expedientes relacionados con Adicciones, de ellos cuatro no fueron admitidas por tratarse de avisos o denuncias, errores o estar duplicadas.

De los expedientes inadmitidos, uno denunciaba la existencia de personas consumiendo o vendiendo drogas en parques infantiles y desde la S.G de Adicciones se pusieron en marcha las prospecciones, servicios y programas pertinentes en las zonas indicadas por la ciudadanía. Dos tratan de una referencia por error a un edificio municipal y su desistimiento; y el cuarto era reiterativo de escritos previos.

Todas las SyR inadmitidas se contestaron informando a la persona solicitante de las gestiones realizadas y aportándole la información requerida.





De los 16 escritos admitidos a trámite, 3 han sido felicitaciones, 1 sugerencia y 12 reclamaciones, relacionadas fundamentalmente con los servicios de asistencia.

Submateria	Tipo Expediente	Categoría Unidad	Contestada
Adicciones	Sugerencia	Adicciones - Asistencia	1
	Reclamación	Adicciones - Prevención	1
		Adicciones - Asistencia	8
		Adicciones - Reinserción	3
	Felicitación	Adicciones - Asistencia	3
<b>Total</b>			<b>16</b>

Las reclamaciones se distribuyen puntualmente entre diferentes centros, sin que haya ninguno que destaque especialmente.

Este año aparece, como motivo de sugerencias y reclamaciones, la dificultad para contactar telefónicamente con los centros (acceso al servicio) en relación con la nueva implantación de telefonía a través de Teams.

Dependencia Municipal	Motivo RECLAMACIÓN 2021	Número Solicitudes
CAD Arganzuela	4.1. Facilidad de acceso al servicio	2
CAD San Blas	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
CAD Tetuán	2.2. Trato recibido	1
CAD Vallecas	3.1. Horarios de atención	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
CAD Villaverde	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
Centro Nocturno de Atención Básica Sociosanitaria	4.6. Disconformidad con la actividad	1
UNIDAD DE PATOLOGÍA DUAL	2.2. Trato recibido	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
<b>Total</b>		<b>12</b>

Dependencia Municipal	Motivo SUGERENCIA 2021	Número Solicitudes
CAD Tetuán	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>

Dependencia Municipal	Motivo FELICITACIÓN 2021*	Número Solicitudes
CAD Arganzuela	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
CAD San Blas	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
CAD Tetuán	2.2. Trato recibido	1
<b>Total</b>		<b>5</b>

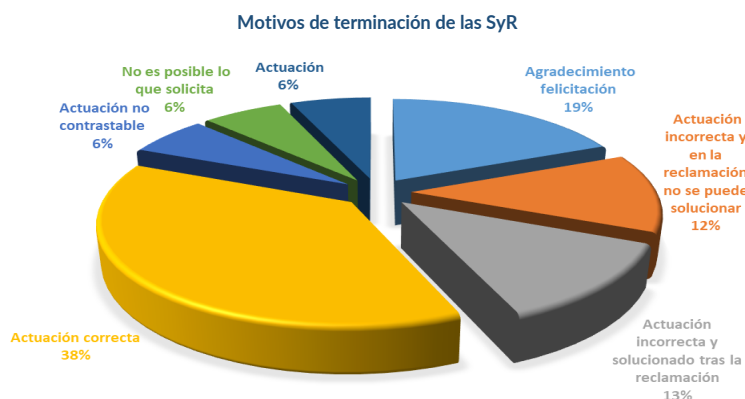
\*Una felicitación (sugerencia o reclamación) puede incluir varios motivos.

Información de Firmantes del Documento



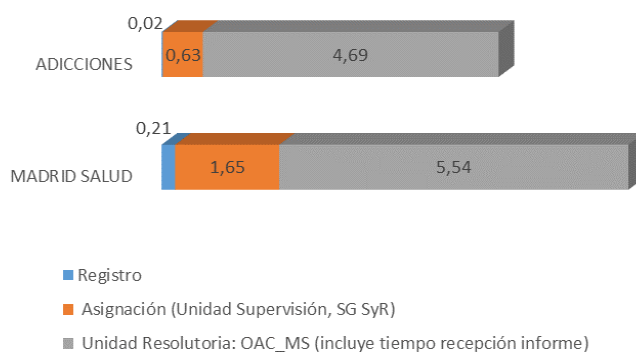
Las reclamaciones por incorrecta prestación del servicio o disconformidad con la actividad están motivadas por un desacuerdo con el criterio terapéutico, y en todas ellas se ha comprobado que la actuación profesional fue correcta. En el 44% de las SyR se ha determinado que la actuación que motivó la reclamación había sido correcta o no se ha podido constatar el hecho que la motiva.

En un 13% fue precisa una rectificación y el 6% motivaron una actuación posterior.



Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Adicciones han sido de 4,5 días hábiles, 5,33 días naturales; un tiempo inferior a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



El 62,5% de los expedientes se han tramitado en menos de 7 días, y el resto en un tiempo inferior a 13 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.

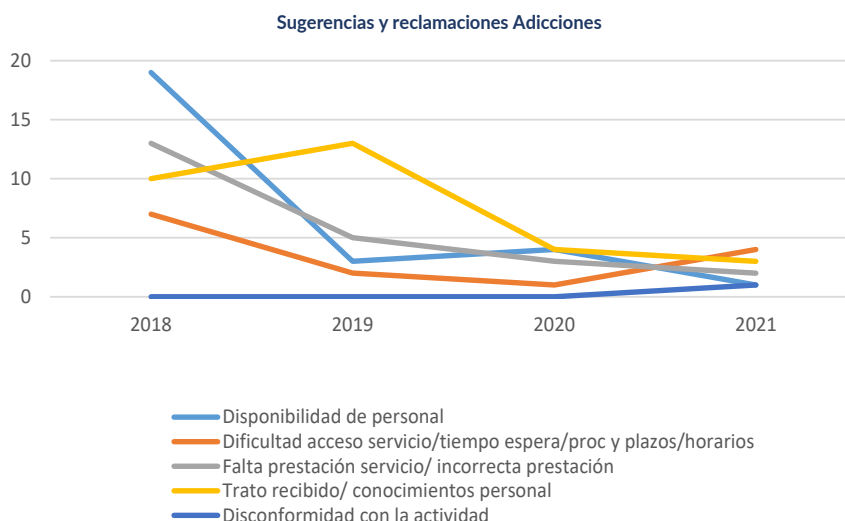
- ✓ Se ha llevado a cabo un grupo de trabajo para revisar los procedimientos e itinerarios de la atención a adolescentes y jóvenes.



- ✓ Se han realizado y se van a mantener las visitas a los recursos para reforzar la supervisión de estos.
- ✓ Se ha iniciado un Procedimiento conjunto con la red de atención a las 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. Se ha aprobado realizarla anualmente en vez de bianualmente para poder tomar medidas más inmediatas en casos de insatisfacción.
- ✓ Se mantienen los dos Programas Temporales de empleo que permiten mayor agilidad en las citas y por lo tanto una mejor prestación del servicio.
- ✓ A finales de 2021 se ha iniciado un sistema de gestión de riesgos y seguridad clínica que ha identificado situaciones que pueden generar malas prestaciones o eventos adversos. En 2022 se tendrá una comisión de seguimiento de estas acciones.
- ✓ Con el objetivo de reducir las incidencias de telefonía y facilitar el acceso a las personas que quieren comunicar con el centro:
  - Revisión con el personal administrativo de las utilidades de la aplicación Teams.
  - Optimización de la gestión de las llamadas entrantes junto con el uso de otros medios como el correo electrónico

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

En las siguientes tablas y gráficas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.



#### Información de Firmantes del Documento



Motivo RECLAMACIÓN ADICIONES	2017	2018	2019	2020	2021
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	1	1	0	0
1.4. Confidencialidad	0	1	1	0	0
1.6. Limpieza	0	1	1	0	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	3	0	0
2.1. Disponibilidad de personal	9	18	3	2	1
2.2. Trato recibido	7	8	12	4	3
2.3. Conocimientos del personal	0	0	1	0	0
3.1. Horarios de atención	3	2	2	0	1
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	5	2	1	0
3.3. Tiempo de atención	1	0	0	0	0
3.4. Organización – planificación	1	0	0	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	1	0	0	3
4.2. Falta de prestación del servicio	2	4	1	0	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	4	9	3	2	3
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	4	0	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	1	0	3	0	1
5. Eficiencia	0	0	1	0	0
6. Normativa	2	0	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>54</b>	<b>34</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

Motivo SUGERENCIAS ADICIONES	2017	2018	2019	2020	2021
2.1. Disponibilidad de personal	0	1	0	2	0
2.2. Trato recibido	0	2	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	1	0	0	0
3.5. Procedimientos y plazos	0	1	0	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	0	0	1	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	0	4	1	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	1	0	0	0	0
6. Normativa	2	0	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Motivo FELICITACIÓN ADICIONES	2017	2018	2019	2020	2021
2.1. Disponibilidad de personal	0	0	0	0	1
2.2. Trato recibido	1	6	3	0	3
2.3. Conocimientos del personal	0	1	0	1	0
3.4. Organización – planificación	0	1	0	0	0
5. Eficiencia	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Información de Firmantes del Documento



ADICIONES

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/ 2019	Medidas ejecutadas 2020	Medidas aprobadas para ejecución en 2021*	Medidas ejecutadas en 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2018_Disponibilidad de personal  2019_2020_Disponibilidad de personal: el número de profesionales afecta a la frecuencia de las citas.	Programas de empleo temporal por Acumulación de tareas. (En 2019 incorporación 11 profesionales)  Horas extra para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.	Programa Temporal de Empleo con la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permita el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas, así como horas extras para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.	Se ha iniciado en 2021 otro Programa Temporal de Empleo que va a permitir la incorporación de otras 13 personas a los CAD para el PROGRAMA DE APOYO A LA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR.  Encuesta de satisfacción	Se mantienen los dos programas temporales de empleo  Se realiza la encuesta de satisfacción de personas usuarias  Se han incorporado 9 personas (personal interino)	Mantenimiento de los dos PTE durante el 22.  Se solicitan la cobertura de vacantes con personal interino.  Se solicita la cobertura mediante convocatoria de concursos de méritos.  Previsto realizar encuesta de satisfacción de personas usuarias.	2019: Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con la falta de personal han disminuido en un 84,21%.  2020: Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con la falta de personal han disminuido en un 78,94% en relación con 2018.	Continúa tendencia descendente, solo una reclamación por falta de personal.
2019_Equipamientos de CAD: estado de algunos aseos, líneas telefónicas o climatización.		Reparación.	Encuesta de satisfacción				



Información de Firmantes del Documento



ADICIONES

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020	Medidas aprobadas para ejecución en 2021	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2018_2019_Tiempo de espera para acceder al servicio/ Falta de prestación del servicio/ Incorrecta prestación del servicio	2018_Procedimiento de acogida en CAD para mejorar el cumplimiento de plazos de atención. Se revisa en 2019. 2018_Calendario de visitas a recursos y supervisión de servicios contratados para garantizar cumplimiento de los PPT.	Monitorización mensual.	Se está llevando a cabo un grupo de trabajo para revisar los procedimientos e itinerarios de la atención a adolescentes y jóvenes.			2019_Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con dificultades de acceso, tiempos de espera y procedimientos y plazos disminuyen un 71,42 %. En 2020 disminuyen un 85,71% en relación con 2018.	
2020_Gestión de agendas para el cumplimiento de los plazos	2018_Encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos. 2018 y 2019_Reuniones de dirección semanales y monográficos semestrales para revisar planificación y procesos.		Encuesta de satisfacción			2019_Por incorrecta o falta de prestación del servicio disminuyen en un 69,23% y en 2020 en un 76,92%.	



Información de Firmantes del Documento



ADICIONES

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020	Medidas aprobadas para ejecución en 2021	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
<p>2018_ Algunas sugerencias o reclamaciones son avisos por consumo o venta de drogas en espacios públicos.</p> <p>2019_ Zonas de actuación prioritaria por mayor problemática de consumo o presencia de consumidores.</p>	<p>2018_Identificación de zonas de la ciudad donde se tiene que intensificar la intervención de programas "Acción Botellón", Atención en proximidad o Mediación Comunitaria</p> <p>2019_Se han desplazado e intensificado prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que han solicitado los/as reclamantes.</p> <p>Inadmisión SyR cuyo contenido solicita un servicio. Se tramita el aviso y se contesta informando del trámite realizado y como se pueden solicitar.</p>	<p>Se han desplazado e intensificado prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos han solicitado los/as reclamantes.</p>	No procede	No procede		<p>2019 y 2020_Adecuación de servicios a necesidades.</p> <p>Se dan a conocer a la ciudadanía servicios prestados por Madrid Salud</p> <p>No se incluyen en el cómputo de SyR.</p>	No procede



Información de Firmantes del Documento



Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020	Medidas aprobadas para ejecución en 2021	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
<p>2018_Atención al público CAD: trato recibido</p> <p>2019_Atención al público CAD: mejora del trato en administración, gestión de agendas e información telefónica.</p> <p>2020_Procedimientos de atención al público desde el área administrativa o de laboratorio (puerta de entrada y atención menos individualizada)</p> <p><b>2021_Con la introducción del sistema de telefonía TEAMS y la falta de personal en administración se empiezan a producir reclamaciones respecto a la dificultad de acceso telefónico</b></p>	<p>2018_Procedimiento de acogida en los CAD para mejora del trato en administración. Se revisa en 2019.</p> <p>2018_2019: Mejora procedimiento de tramitación SyR, se solicita informe a dirección del centro/servicio y se comunica la respuesta que se da a la persona que cursó la reclamación, para que, en caso de implicar algún compromiso o procedimiento, se pueda poner en marcha y lo conozca la persona que motivó la reclamación.</p>	<p>Si la reclamación alude a mala atención de un/a trabajador/a del centro se le solicita un informe de lo sucedido además de ponerlo en conocimiento de la dirección del centro.</p> <p>Si hay quejas repetidas por el mismo/a trabajador/a se revisa con esa persona los procedimientos o estrategias de atención al público.</p> <p>Se mantiene el procedimiento de tramitación SyR ejecutado en 2018</p>	Encuesta de satisfacción	Se revisa con el personal administrativo las utilidades de Teams	<p>Solicitar call-center que para todos los CAD que optimice la gestión de las llamadas entrantes junto con el fomento del uso de otros medios como el correo electrónico.</p> <p>Gestión de riesgos en un sistema de seguridad clínica que incluye la atención en administración.</p>	<p>2019_Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el trato recibido y conocimientos del personal se incrementan un 30%.</p> <p>2020_Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el trato recibido y conocimientos del personal se reducen un 69,23% en relación con el año 2019.</p>	<p>Las quejas se refieren al acceso telefónico, no siendo referidas salvo una (dirigida a profesional técnico) a incorrecto trato</p> <p>La satisfacción respecto al trato recibido en 2021 se encuentra en el 98,3%</p>



Información de Firmantes del Documento





ADICIONES							
Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018	Medidas ejecutadas 2020	Medidas aprobadas para ejecución en 2021	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2018_Demora en la contestación SyR	Revisión del Procedimiento administrativo para garantizar el cumplimiento de plazos en las respuestas al Sistema SyR.		No procede	No procede	No procede cambio alguno	2019_Reducción a 1/3 tiempo informe para contestación: 4,16 días de media	No procede
2019_Equipamientos de recursos residenciales, menús semanales.		Se han realizado visitas a recursos y supervisión de servicios contratados para garantizar el cumplimiento de los Pliegos de Prescripciones Técnicas. Se realizan encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos.	Se mantienen las visitas a los recursos, calendarizadas a lo largo del 2021 Encuesta de satisfacción	Se mantienen las visitas a los recursos, calendarizadas a lo largo del 2021 Encuesta de satisfacción	Se mantienen las visitas a los recursos, calendarizadas a lo largo del 2022 Encuesta de satisfacción	2020_No ha habido reclamaciones respecto a los recursos de apoyo al tratamiento, hecho destacable ya que se ha continuado con la misma atención y servicio que se tenía años anteriores	



Información de Firmantes del Documento



ADICIONES

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018	Medidas ejecutadas 2019	Medidas aprobadas para ejecución en 2021	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2020	Resultados obtenidos 2021
2019_La dependencia con más reclamaciones es el CAD de Arganzuela.		<p>Todas las medidas enumeradas en apartados anteriores. Disponibilidad de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Un traslado por atribución temporal de funciones.</li> <li>-Apoyos puntuales a través de horas extra</li> <li>-Se ha tenido dos profesionales del Programa de Empleo Temporal (Acumulación de funciones).</li> </ul> <p>Se han mantenido reuniones con el equipo directivo y con el equipo de profesionales para revisar procedimientos.</p>	Encuesta de satisfacción			<p>En 2019 el CAD Arganzuela tuvo 10 reclamaciones, en 2020 solo 2.</p> <p>Reducción del 80%.</p>	
2019_Sugerencia nuevos servicios			<p>Elaboración y difusión campaña de sensibilización de los riesgos del juego de azar en adolescentes y jóvenes</p> <p>Puesta en marcha plan para la atención integral de los problemas del juego de azar en adolescentes y jóvenes</p>		<p>Se han realizado dos campañas de sensibilización respecto al juego.</p> <p>Se está elaborando la ESTRATEGIA MUNICIPAL DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO</p>		



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



## PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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).

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	No		Total
		Contestada	admitida	
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	8	0	8
	Reclamación	60	2	62
	Felicitación	50	1	51
	<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>3</b>	<b>121</b>

Se han recibido 121 expedientes relacionados con Prevención y Promoción de la Salud, de ellas no se han admitido 3 por estar repetidas. Todas las SyR que no fueron admitidas se han contestado desde la Unidad Gestora Madrid Salud informando de este hecho.

Es de destacar que el 42% de los expedientes recibidos han sido felicitaciones, y que el 27% estaban relacionados con la COVID-19.

Submateria	Tipo Expediente	Categoría Unidad (Actual)	Contestada
Prevención y Promoción de la Salud	Sugerencia	Prevención y Promoción - Programas de Salud	5
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	2
		Covid-19	1
		<b>Total</b>	<b>8</b>
	Reclamación	Prevención y Promoción - Programas de Salud	25
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	19
		Covid-19	16
		<b>Total</b>	<b>60</b>
	Felicitación	Prevención y Promoción - Programas de Salud	29
		Prevención y Promoción - Contenido generalista	6
		Covid-19	15
		<b>Total</b>	<b>50</b>
	<b>Total</b>		

31

#### Información de Firmantes del Documento

ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



Dependencia Municipal	Motivo RECLAMACIÓN 2021	Contestada
CMS Arganzuela	1.1. Instalaciones y equipamiento	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	4.6. Disconformidad con la actividad	1
CMS Centro	1.6. Limpieza	1
	2.2. Trato recibido	2
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
CMS Chamberí	4.6. Disconformidad con la actividad	1
	2.2. Trato recibido	3
	2.2. Trato recibido	1
CMS Ciudad Lineal	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	2.1. Disponibilidad de personal	1
CMS Fuencarral	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
CMS Hortaleza	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
CMS Latina	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	1.7. Mantenimiento y obras	1
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
CMS Puente de Vallecas	4.2. Falta de prestación del servicio	3
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
	2.2. Trato recibido	1
CMS Salamanca Retiro	4.2. Falta de prestación del servicio	2
	4.6. Disconformidad con la actividad	2
	2.2. Trato recibido	1
CMS San Blas	4.2. Falta de prestación del servicio	2
	4.6. Disconformidad con la actividad	2
	2.2. Trato recibido	1
CMS Villa de Vallecas	2.2. Trato recibido	1
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1
	2.2. Trato recibido	1
CMS Vicálvaro	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
	4.6. Disconformidad con la actividad	1
	2.2. Trato recibido	1
	2.3. Conocimientos del personal	1
CMS Villaverde	1.1. instalaciones y equipamiento	1
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	3
	2.2. Trato recibido	3
	2.3. Conocimientos del personal	1
	3.4. Organización – planificación	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	1
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
2.2. Trato recibido	1	
Centro de diagnóstico Médico	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	7. Protección de Datos	1
	2.2. Trato recibido	2
Laboratorio de Análisis Clínicos	2.2. Trato recibido	2
Centro de Madrid Salud Joven	2.2. Trato recibido	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
<b>Total</b>		<b>60</b>



#### Información de Firmantes del Documento



Las reclamaciones recibidas se distribuyen entre diferentes centros, siendo el Centro de Salud Internacional el único que ha tenido un número superior a diez, y en contraste, este centro es a su vez el destinatario de un mayor número de felicitaciones.

Dependencia Municipal	Motivo SUGERENCIA 2021	Contestada
CMS Arganzuela	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
CMS Chamberí	1.10. Impresos	1
CMS Hortaleza	4.2. Falta de prestación del servicio	1
Centro de Salud Laboral de la Mujer	2.2. Trato recibido	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	1.9. Material	1
	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
	1.5 Seguridad	1
<b>Total</b>		<b>8</b>

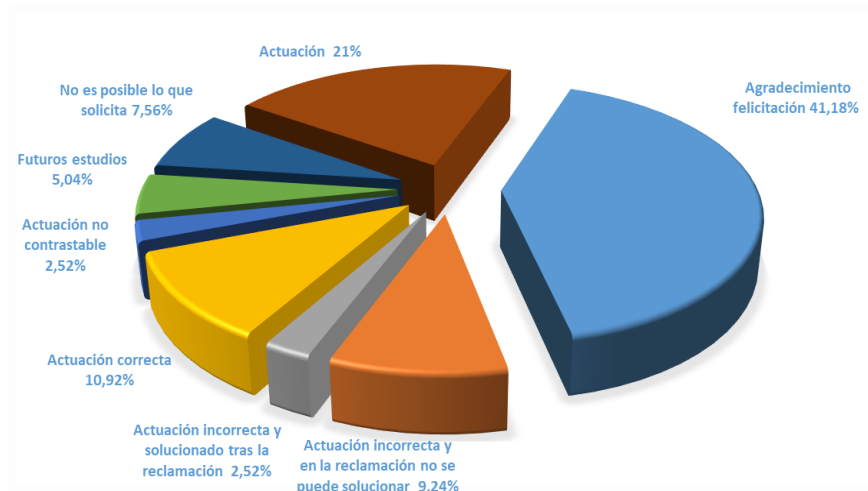
Dependencia Municipal	Motivo FELICITACIÓN 2021	Contestada
CMS Carabanchel	2.2. Trato recibido	5
CMS Chamberí	2.2. Trato recibido	2
CMS Salamanca Retiro	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	1
CMS Tetuán	2.2. Trato recibido	1
	2.3. Conocimientos del personal	1
CMS Vicálvaro	2.2. Trato recibido	3
	2.3. Conocimientos del personal	2
CMS Villaverde	2.2. Trato recibido	3
	5. Eficiencia	1
<b>Centro Madrid Salud Internacional</b>	1.2. Accesibilidad	1
	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	28
	2.3. Conocimientos del personal	3
	5. Eficiencia	2
Laboratorio de Análisis Clínicos	2.2. Trato recibido	1
Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	2.2. Trato recibido	2
Servicio de Prevención y Promoción de la Salud	2.1. Disponibilidad de personal	1
	2.2. Trato recibido	2
	2.3. Conocimientos del personal	1
	3.4. Organización – planificación	1
<b>Total</b>		<b>63</b>

En un 13% de los escritos recibidos la actuación había sido correcta o el hecho que motivó la reclamación no se pudo constatar, un 21% motivaron una actuación posterior.

#### Información de Firmantes del Documento

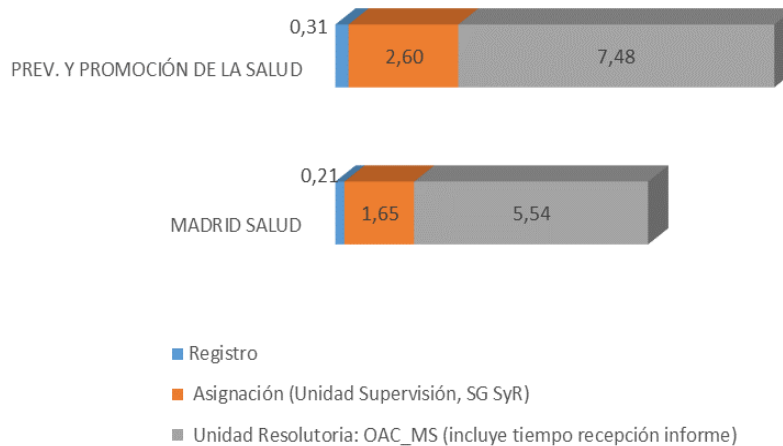


Motivos de terminación de las SyR



Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submateria Prevención y Promoción de la Salud han sido de 8.3 días hábiles, 10.08 días naturales; un tiempo superior a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



El 36,97% de los expedientes se han tramitado en menos de 3 días, son escritos que se contestan directamente desde la Unidad Gestora, el 32,77% se ha contestado entre 4 y 15 días, el 21,85% entre 16 y 30 días. El 5,88% (7 expedientes) se ha contestado en un tiempo superior a los 31 días.

Información de Firmantes del Documento



## 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.

Desde el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud se han analizado las reclamaciones recibidas en el Centro de Salud Internacional para tomar las medidas oportunas, llegando a las siguientes conclusiones:

De las 11 reclamaciones recibidas, en tres de ellas se constató que no correspondían al servicio prestado por el centro, sino que fueron consecuencia de un problema informático de los servidores del 010.

De las 3 que se refieren al **trato recibido** presentadas por distintos usuarios, se ha procedido a abordar el tema con la persona aludida, y desde el Servicio se decidió el **traslado de esta persona a un destino más adecuado a sus características personales**.

Las restantes 5 reclamaciones se refieren a diferentes motivos puntuales que no tienen entidad suficiente para iniciar medidas, e incluso se podría decir que la mayoría carecen de fundamento.

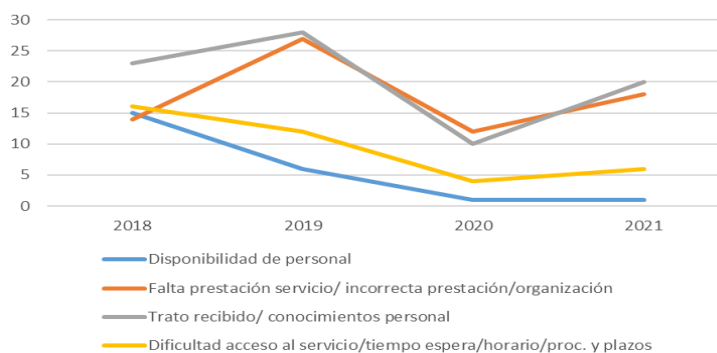
Frente a las 8 reclamaciones que realmente afectan al Centro de Salud Internacional, señalar la importante actividad que ha tenido este año, se han administrado 18.932 dosis de vacunas Covid-19 y 1.539 vacunas frente a la gripe estacional, a lo que hay que añadir las vacunas propias del viajero, las consultas que se derivan de esto y los certificados europeos de vacunación, como único centro en el Ayuntamiento acreditado por la Comunidad de Madrid para la emisión de dicho documento.

Hay que destacar, las 35 felicitaciones recibidas por el Centro de Salud Internacional.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

En las siguientes gráficas y tablas se ha recogido la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

Sugerencias y reclamaciones Prevención y Promoción de la Salud



### Información de Firmantes del Documento



Motivo RECLAMACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020	2021
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	2	0	1	2
1.2. Accesibilidad	0	1	0	1	0
1.3. Barreras arquitectónicas	0	0	3	0	0
1.6. Limpieza	1	0	0	0	1
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	0	0	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	1	0	0	5
1.9. Material	0	3	0	1	1
2.1. Disponibilidad de personal	43	15	6	1	1
2.2. Trato recibido	20	12	14	8	18
2.3. Conocimientos del personal	1	2	12	1	2
3.1. Horarios de atención	7	2	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	3	3	0	2	1
3.3. Tiempo de atención	2	0	0	0	0
3.4. Organización – planificación	0	2	1	3	1
3.5. Procedimientos y plazos	1	1	2	0	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	4	7	9	2	4
4.2. Falta de prestación del servicio	16	7	11	6	10
4.3. Incorrecta prestación del servicio	6	6	2	6	6
4.4. Solicitud nuevo servicio	0	2	1	3	1
4.6. Disconformidad con la actividad	5	0	0	1	5
5. Eficiencia	0	0	1	0	0
7. Protección de Datos	0	0	0	0	1
6. Normativa	4	0	2	0	0
9.2 Espacio público: Instalación	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>60</b>

Motivo FELICITACIÓN PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020	2021
1.2. Accesibilidad	0	0	0	0	1
2.1. Disponibilidad de personal	0	0	2	1	3
2.2. Trato recibido	18	22	31	24	48
2.3. Conocimientos del personal	2	4	11	0	7
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	1	1	0	0
3.3. Tiempo de atención	0	0	0	1	0
3.4. Organización – planificación	0	0	5	6	1
5. Eficiencia	0	4	5	3	3
6. Normativa	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>63</b>



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A





Motivo SUGERENCIAS PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SALUD	2017	2018	2019	2020	2021
1.1. Instalaciones y equipamiento	2	0	2	0	0
1.4. Confidencialidad	0	0	0	0	1
1.2. Accesibilidad	0	1	0	0	0
1.5 Seguridad	0	0	0	1	1
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	1	0	0	1	0
1.9. Material	0	0	0	2	1
1.10. Impresos	0	0	0	1	1
2.1. Disponibilidad de personal	0	3	1	0	0
2.2. Trato recibido	1	1	0	0	2
2.3. Conocimientos del personal	1	1	1	0	0
3.1. Horarios de atención	0	3	0	0	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	0	1	0	1	0
3.4. Organización – planificación	1	0	0	1	0
4.1. Facilidad de acceso al servicio	0	0	1	0	0
4.2. Falta de prestación del servicio	2	1	12	0	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	0	0	2	0	0
4.4. Solicitud nuevo servicio	4	6	8	6	1
4.5. Tasas y precio del servicio	0	0	1	0	0
4.6. Disconformidad con la actividad	2	0	0	0	0
6. Normativa	3	0	0	2	0
9.2 Espacio público: Instalación	1	0	0	0	0
9.3 Espacio público: Retirada	2	0	0	0	0
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>8</b>



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020-21	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2020	Resultados obtenidos 2021
2018_2019_Trato recibido 2021_Trato Recibido (Centro Salud Internacional)	Se han puesto en marcha acciones encaminadas al entrenamiento de las y los profesionales en Habilidades Sociales y de Comunicación con el fin de mejorar el trato dispensado a las personas usuarias de nuestros servicios.	2018_2019-Mantener el análisis constante con nuestros centros para seguir detectando las causas de las reclamaciones o en las que la persona no se ha sentido bien tratada por el profesional, o que a su entender ha recibido una incorrecta prestación del servicio, a fin de reducir a cero aquellas en las que la responsabilidad esté de nuestro lado.  <b>2021_traslado de la persona aludida a un destino más adecuado a sus características personales</b>		Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con trato recibido y conocimientos del personal han disminuido un 64,28% en relación con 2019.	
2018_2019Disponibilidad de personal	El marco legislativo estatal limita la tasa de reposición dificultando la cobertura de bajas y jubilaciones	Seguir trabajando para que desde RRHH se cubran con celeridad las bajas y las jubilaciones		Reducción reclamaciones 86,66% respecto a 2018 y 77,77% respecto a 2019.	
2018_2019_Dificultades para acceder al servicio/ plazos de atención Centro de Salud Internacional (CSI) (disponibilidad de citas)	Cuando la demanda de citas para vacuna supera la disponibilidad del centro, se priorizan personas que aún no tienen las dosis obligatorias legalmente para su viaje. En caso de no poder atender se informa de otros centros de VI: Hosp. La Paz Carlos III, Hospital 12 de Octubre y C. Vac Internacional de Francisco Silvela 57. Difusión en RRSS, web y otros medios de la recomendación de consultar con antelación suficiente, de al menos un mes; siempre que se va a realizar un viaje al extranjero.			No reclamaciones (pandemia)	



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



SERVICIO DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020	Resultados obtenidos 2020
2019_CSI: pago tasa fiebre amarilla	<p>Esta tasa es competencia del Estado; Madrid Salud actúa únicamente facilitando los impresos de pago.</p> <p>Se informa de que el pago se puede realizar a través de la Web del Ministerio de Sanidad (con firma electrónica). También se puede efectuar el pago en cualquier sucursal de cualquier Banco.</p>		No reclamaciones.
2019_CSI_Pago del precio público municipal por vacunación internacional.	<p>Puede abonarse en las sucursales de Bankia, o bien mediante tarjeta en el propio Centro.</p> <p>La gestión del cobro de un derecho público conlleva una serie de requisitos y comprobaciones, que no se podrían realizar de forma simultánea al pago, pese a ello se desarrolló un sistema informático para que se pudiera pagar con tarjeta en el Centro de Vacunación Internacional. Dicho sistema se tiene que nutrir de la información que se graba cuando se realiza el pago, que es la misma que graba el banco cuando se realiza allí el pago. No obstante, esto a veces demora al usuario lo suficiente para crear incomodidad.</p>		No reclamaciones.



Información de Firmantes del Documento



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2020	Resultados obtenidos 2020
2019_CMSc Ciudad Lineal: 16 reclamaciones tienen que ver con el cese de una actividad motivada por la jubilación de un profesional.	A las personas afectadas por el cese de realización de los talleres de actividad física para mayores de 65 años se les ha ofertado integrarse en los programas de actividad física realizados por el Programa ALAS (Alimentación y Actividad Física Saludable), como por ejemplo Ruta WAP, y el Programa de envejecimiento Activo y Saludable, supervisados por TAFAD y otros profesionales del centro. Debido a las limitaciones legales en lo referente a la tasa de reposición todavía no se ha contratado a un profesional para la sustitución del jubilado.		No reclamaciones.



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



## SALUD PÚBLICA

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Se han recibido 698 expedientes relacionados con Salud Pública, el 45,98% se derivó a la aplicación Avisos Madrid y el 38,25% no fueron admitidas. Tan solo el 15,76% de los expedientes recibidos son SyR.

Submateria	Tramitada por otro sistema*	Contestada	No admitida	Total
Salud Ambiental	-	4	8	12
Plagas	297	33	175	505
Protección animal	-	202	61	263
Seguridad Alimentaria	-	2	1	3
Actividades analíticas	-	0	1	1
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>241</b>	<b>246</b>	<b>784</b>

\*Derivadas a la aplicación Avisos Madrid SIC-MINT.

De los 246 expedientes que no se admitieron como SyR, 3 no se pudieron tramitar por carecer de datos o contenido mínimo, y 19 expedientes estaban repetidos. El 91% 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	Reclamación	No es SYR	8
Plagas	Sugerencia	No es SYR	23
		Reiterativa o repetitiva	11
	Reclamación	No es SYR	140
		Inadmisión falta de datos para AVISOS Madrid	1
Protección animal	Sugerencia	Reiterativa o repetitiva	2
		No es SYR	6
	Reclamación	Carencia de contenido concreto o de datos mínimos	2
		Reiterativa o repetitiva	5
Seguridad Alimentaria	Reclamación	No es SYR	46
Seguridad Alimentaria	Reclamación	Reiterativa o repetitiva	1
Actividades analíticas	Reclamación	No es SYR	1
<b>Total</b>			<b>246</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 los protocolos de tramitación para delimitar las actuaciones con los expedientes que solicitan algún tipo de servicio y entran por esta vía ([Anexo I](#)).

De las verdaderas SyR contestadas, el 21% son Sugerencias, el 70% Reclamaciones y el 9% Felicitaciones.

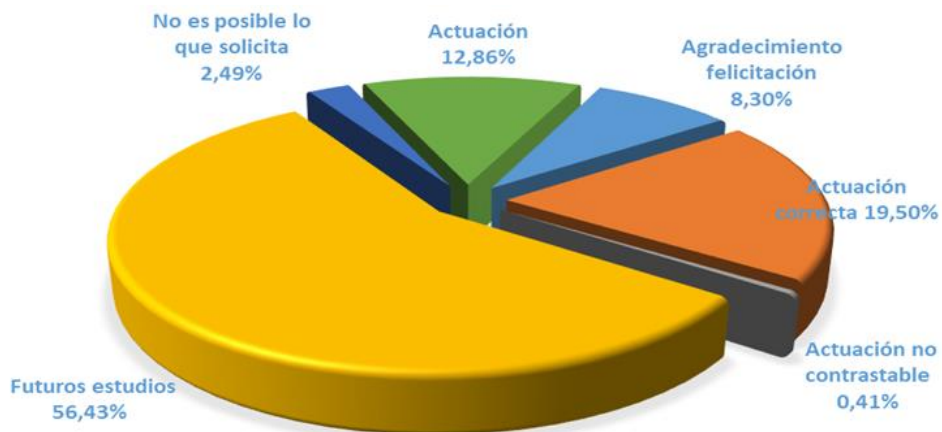


Tipo Expediente	Submateria	Número de expedientes
Sugerencia	Plagas	2
	Protección animal	48
	Seguridad Alimentaria	1
	<b>Total</b>	<b>51</b>
Reclamación	Salud Ambiental	3
	Plagas	18
	Protección animal	147
	Seguridad Alimentaria	1
	<b>Total</b>	<b>169</b>
Felicitación	Salud Ambiental	1
	Plagas	13
	Protección animal	7
	<b>Total</b>	<b>21</b>
<b>Total</b>		<b>241</b>

El mayor número de reclamaciones y sugerencias tienen que ver con el Departamento de Servicios Veterinarios, en concreto con la gestión de colonias felinas, y con el Departamento de Control de Vectores, por ello se va a dedicar un apartado específico a cada una de estas submaterias.

En el 20% de estos expedientes se comprobó que la actuación que motivó la reclamación había sido correcta o no se pudo contrastar.

Motivos de terminación de las SyR



En la siguiente tabla se detallan los servicios que han sido objeto de las SyR.

Información de Firmantes del Documento



Tipo Expediente	Submatéria	Dependencia Municipal	Categoría Unidad (Actual)_ Servicio	Contestada	
Sugerencias	Plagas	Control de Vectores	Contenido generalista	2	
		<b>Total</b>		<b>2</b>	
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Adopción		1
			Recogida de animales CPA		2
			Colonias estables de gatos		43
			Contenido generalista		1
			Servicio de Coordinación	Salud Pública	1
	<b>Total</b>			<b>48</b>	
	Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	Contenido generalista	1	
	<b>Total</b>			<b>1</b>	
<b>Total</b>				<b>51</b>	
Reclamaciones	Salud Ambiental	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	Salubridad y habitabilidad	3	
		<b>Total</b>		<b>3</b>	
	Control de Vectores	Control de Vectores	Contenido generalista	18	
		<b>Total</b>		<b>18</b>	
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Adopción		5
			Registro de animales potencialmente peligrosos		1
			Información, vacunación e identificación		1
			Colonias estables de gatos		137
			Contenido generalista		3
	<b>Total</b>			<b>147</b>	
Seguridad Alimentaria	Seguridad Alimentaria	Brotos y alertas alimentarias	1		
<b>Total</b>			<b>1</b>		
<b>Total</b>				<b>169</b>	
Felicitaciones	Salud Ambiental	Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda	Salubridad y habitabilidad	1	
		<b>Total</b>		<b>1</b>	
	Plagas	Control de Vectores	Contenido generalista	13	
		<b>Total</b>		<b>13</b>	
	Protección animal	Centro de Protección Animal	Adopción		1
			Colonias estables de gatos		5
			Servicio Municipal de Emergencias Veterinarias (SEVEMUR)		1
<b>Total</b>			<b>7</b>		
<b>Total</b>				<b>21</b>	
<b>Total</b>				<b>241</b>	

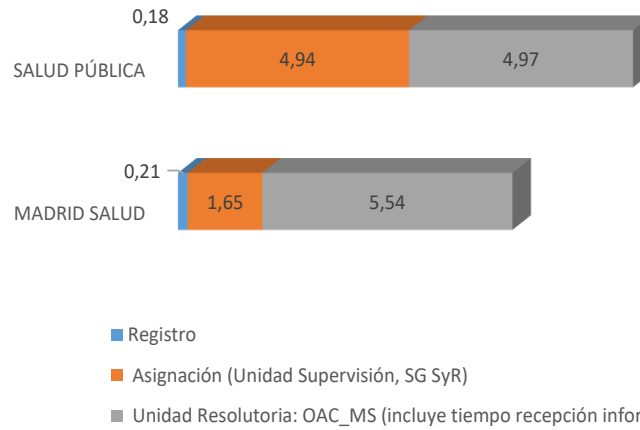
Los tiempos medios de tramitación de las SyR referidas a la submatéria Salud Pública han sido de 4,85 días hábiles, 5,93 días naturales; un tiempo superior a la media de la Unidad Gestora Madrid Salud. El principal motivo es el tiempo que tardan estos expedientes en ser asignados en Madrid Salud, ya que en muchas ocasiones pasan previamente por otras Unidades Gestoras, como Medio Ambiente. En muchas ocasiones la reclamación forma parte de cuestiones complejas y compartidos con servicios de otras áreas de Gobiernos o Juntas Municipales de Distrito (limpieza, zonas verdes, equipamientos etc.).

#### Información de Firmantes del Documento



El tiempo que tardan las diferentes dependencias en elaborar los informes de contestación es inferior a la media.

Comparativa tiempos de tramitación de las SyR contestadas (días naturales).



El 82,16% de los expedientes se han tramitado en menos de 6 días, el 10,37% se ha contestado entre 7 y 15 días, el 7,06% entre 16 y 30 días. Tan solo un expediente se ha contestado en un tiempo superior a los 31 días.



Información de Firmantes del Documento





## Departamento de Control de Vectores.

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

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.

En el año 2021 se han recibido a través del Sistema SyR 33 escritos, de ellos el 15,38% eran sugerencias, el 54,54% reclamaciones y el **39,39% felicitaciones**, algunos de estos escritos recogen más de un motivo de felicitación.

Dependencia Municipal	Tipo Expediente	Motivo SyR 2021	Contestada
Control de Vectores	Sugerencia	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
		9.3 Espacio público: Retirada	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	Reclamación	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
		4.2. Falta de prestación del servicio	8
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	2
		4.6. Disconformidad con la actividad	3
		8. No resolución SYR previa	1
		9.3 Espacio público: Retirada	3
		<b>Total</b>	<b>18</b>
	Felicitación	2.2. Trato recibido	2
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1
		3.3. Tiempo de atención	3
		3.5. Procedimientos y plazos	1
		5. Eficiencia	9
		9.3 Espacio público: Retirada	5
	<b>Total</b>	<b>21</b>	
<b>Total</b>			<b>41</b>

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

#### Información de Firmantes del Documento



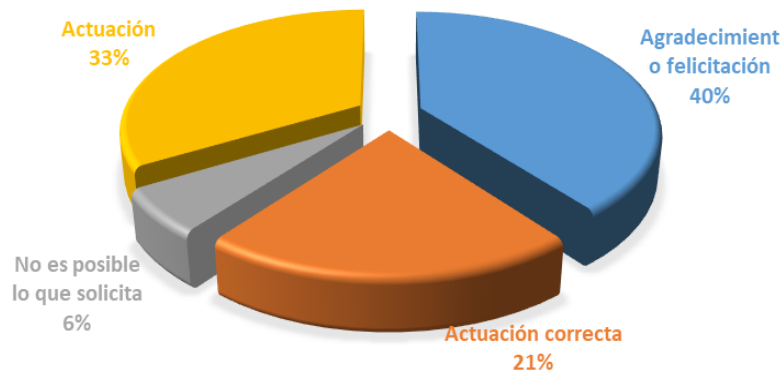
1H5DS9A7VRRV658A

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 2021 se han atendido un total de 5.280 avisos ciudadanos por ratas y cucarachas.

Motivos de terminación de las SyR



En un 21% de los casos se determinó que la actuación motivo de reclamación había sido **efectiva** y en el 33% 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, avispas exóticas, etc.).

Así ocurre con las 5 reclamaciones por palomas y 2 por chinches que no se referían a servicios que presta el Departamento de Control de Vectores. Durante el año 2021 se atendieron 469 avisos por palomas y se realizaron 325 intervenciones por chinches.

Muy importante hay que destacar el mayor porcentaje de escritos recibidos lo ocupan las felicitaciones.

## 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.

Durante el año 2021 la empresa prestataria del servicio de control de plagas ha realizado acciones formativas para la mejora de la atención a la ciudadanía, particularmente en la



atención telefónica. En este periodo, las felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio y la atención recibida se han incrementado un 87 % respecto a 2020.

Con relación a las sugerencias y reclamaciones recibidas por servicios que no presta el Departamento, para el año 2022 se ha propuesto reforzar la información disponible en la página web de Madrid Salud dando mayor visibilidad a los servicios que presta y a la Carta de Servicios de Control de Vectores.

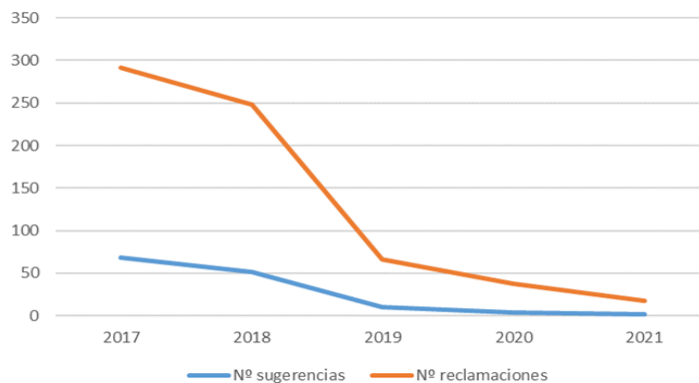
### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

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 82,1% 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 76,9% 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, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.

Evolución interanual del número de sugerencias y reclamaciones.



Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020	2021
1.6. Limpieza	1				
2.1. Disponibilidad de personal	1				
3.5. Procedimientos y plazos			1		
4.2. Falta de prestación del servicio			1		
4.3. Incorrecta prestación del servicio		1			
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	4	3	3	1
4.6. Disconformidad con la actividad				1	
6. Normativa	1				
9.2 Espacio público: Instalación			1		
9.3 Espacio público: Retirada	64	46	4		1
9.8 Espacio público: Deterioro en general		1			
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>52</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Motivo RECLAMACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020	2021
SIN MOTIVO	2				
1.1. Instalaciones y equipamiento	1				
1.2. Accesibilidad		1			
1.4. Confidencialidad		1			
1.5 Seguridad			1		
1.6. Limpieza	3				
1.7. Mantenimiento y obras	1	3	1	1	
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones			1		
2.2. Trato recibido		1	1		
2.3. Conocimientos del personal			1		
3.1. Horarios de atención	1				
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio			2	1	
3.3. Tiempo de atención	1	1			
3.4. Organización – planificación	1	1	1		
3.5. Procedimientos y plazos		2	1		
4.1. Facilidad de acceso al servicio		1			1
4.2. Falta de prestación del servicio	4	2	12	7	8
4.3. Incorrecta prestación del servicio		2	9	11	2
4.4. Solicitud nuevo servicio	1	2	1		
4.6. Disconformidad con la actividad		2		10	3
5. Eficiencia		1	2		
6. Normativa	1		1		
8. No resolución SYR previa					1
9.3 Espacio público: Retirada	275	228	32	8	3
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>248</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>18</b>



Información de Firmantes del Documento



Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES	2017	2018	2019	2020	2021
SIN MOTIVO				1	
2.1. Disponibilidad de personal	1				
2.2. Trato recibido	1	1	1		2
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio				1	1
3.3. Tiempo de atención	1	1	4	2	3
5. Eficiencia				5	9
9.3 Espacio público: Retirada	2	1	4	2	5
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>21</b>

Las felicitaciones se han duplicado respecto al año anterior, la ciudadanía ha querido destacar 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://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



**SALUD PÚBLICA-DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES**

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019/2020	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2018_Elevado porcentaje de sugerencias y reclamaciones que realmente son avisos.	<p>2018_Identificación de los avisos que entran por esta vía mediante la tipificación con el motivo "espacio público: retirada"</p> <p>2018/2019/2020_Desde el día 20 de octubre 2018 se están derivando a Avisos Madrid los avisos por ratas y cucarachas que llegan en formato SyR, de manera que en la estadística aparecen como tramitadas por otro sistema. Información en RRSS.</p> <p>2019/2020_Desde mediados de febrero 2019 se está realizando la inadmisión de todas las SyR cuyo contenido se corresponda con un aviso o denuncia solicitando un servicio prestado por Madrid Salud. Se tramita el aviso a la unidad correspondiente y se contesta a la persona que la ha puesto informándole del trámite realizado y de cómo puede solicitar el servicio en un futuro.</p> <p>2019_Elaboración de protocolos de inadmisión y plantillas en coordinación OAC y los departamentos implicados. Información en RRSS.</p>	Continúan las medidas ejecutadas en años anteriores: inadmisión y derivación de avisos.		<p>2019_Disminuye un 64,76% el número total de sugerencias y reclamaciones en relación con el año 2018.</p> <p>2020_Disminuye un 86% el número total de sugerencias y reclamaciones en relación con el año 2018, y un 44,73% en relación con 2019.</p>	<p>Disminuye un 93% el nº de sugerencias y reclamaciones en relación con 2018, y un 52% respecto al año 2020.</p> <p>Las reclamaciones inadmitidas por ser un aviso (palomas, mosquitos, etc.) disminuyen un 23% respecto al año 2020.</p>
2018_Entrada de 10 avisos por avispas en formato SyR que son asignadas a Madrid Salud con una demora de 12-35 días en otros 5, en un contexto de alarma social por la muerte de algunas personas tras una picadura.	2018_Modificación PLATEA: Asignación automática de SyR relacionadas con avisos o denuncias por avispas que llegan a través de internet.			El escrito entra directamente a Madrid Salud e inmediatamente es derivado al Departamento de Control de Vectores para ser atendido.	



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A





Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



SALUD PÚBLICA-DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES

Área de mejora identificada	Medidas ejecutadas 2019	Medidas ejecutadas 2021	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2020	Resultados obtenidos 2021
2019_Reclamaciones relacionadas con aviso por plagas	Establecimiento de datos mínimos para el alta de avisos recogidos en la aplicación SIC-MINT Avisos Madrid (teléfono del comunicante y tipo de plaga) Julio 2019			Disminuyen los expedientes recibidos en un 39%	
2020_Incorrecta prestación del servicio		Formación en la mejora de la atención a la ciudadanía			Incremento en las felicitaciones por este motivo del 87% respecto a 2020
2021_Sugerencias y reclamaciones recibidas por servicios que no presta el Departamento			Reforzar la información disponible en la página web de Madrid Salud dando mayor visibilidad a los servicios que presta y a la Carta de Servicios de Control de Vectores.		



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A





## Departamento de Servicios Veterinarios:

### 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

En el año 2021 se han recibido a través del Sistema SyR 202 escritos, de ellos el 23,26% eran sugerencias, el 73,26% reclamaciones y el 3,46% felicitaciones. Algunos escritos incluyen más de un motivo de felicitación.

Dependencia Municipal	Tipo de Expediente	Motivo	Número Solicitudes
	Sugerencia	1.1. Instalaciones y equipamiento*	32*
		1.9. Material	1
		1.10. Impresos	2**
		3.5. Procedimientos y plazos	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
		4.4. Solicitud nuevo servicio	7
		6. Normativa	2
		9.2 Espacio público: Instalación	1
		<b>Total</b>	<b>47</b>
	Reclamación	1.1. Instalaciones y equipamiento*	98*
		1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	2
		1.10. Impresos	18**
		2.2. Trato recibido	1
		2.3. Conocimientos del personal	1
		3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	2
		3.4. Organización – planificación	1
		3.5. Procedimientos y plazos	5
		4.1. Facilidad de acceso al servicio	4
		4.2. Falta de prestación del servicio	1
		4.3. Incorrecta prestación del servicio	1
		4.4. Solicitud nuevo servicio	5
		8. No resolución SYR previa	2
		9.3 Espacio público: Retirada	5
		9.4 Espacio público: Reparar	1
		<b>Total</b>	<b>147</b>
	Felicitación	2.1. Disponibilidad de personal	1
		2.2. Trato recibido	2
		4.1. Facilidad de acceso al servicio	2
		5. Eficiencia	4
		6. Normativa	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	
	<b>Total</b>		<b>204</b>

\*Casetas gatos.

\*\*Documento Buenas Prácticas.

En el mes de enero, y con motivo del temporal Filomena entraron **130 escritos**, entre sugerencias y reclamaciones; requiriendo al Ayuntamiento de Madrid la instalación de casetas para los gatos de las colonias felinas, como parte del mobiliario de la ciudad. Estos expedientes aparecen bajo el concepto *instalaciones y equipamientos* y suponen el 68% de

#### Información de Firmantes del Documento



las sugerencias recibidas y el 67% de las reclamaciones, y en relación con ellos cabe señalar los siguientes aspectos:

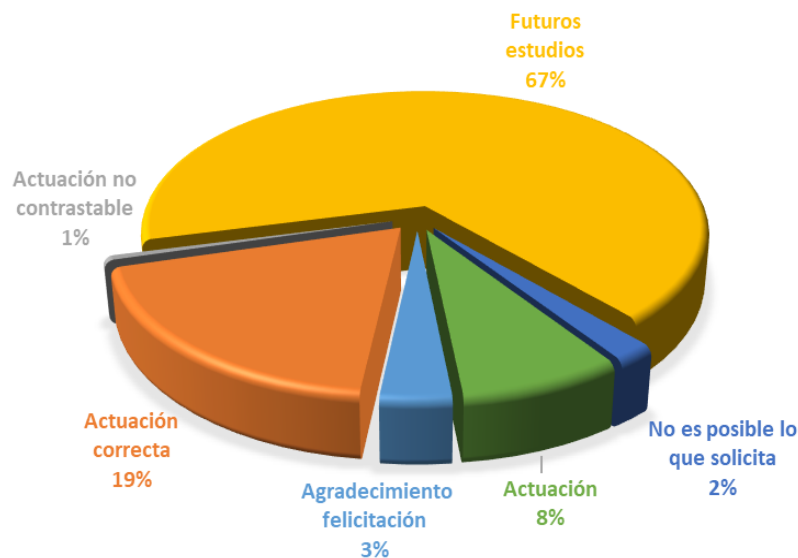
- Las casetas se consideran mobiliario urbano, por lo que no corresponde a Madrid Salud su instalación, que debe solicitarse a Vías Públicas.
- Debe tenerse en cuenta que, dada la intensidad del temporal, si los gatos hubieran estado dentro de casetas habrían quedado aislados en su interior y, casi con toda seguridad, habrían fallecido enterrados en la nieve. Sin embargo, se ha observado que no hubo incremento de los datos de retirada de animales muertos en la vía pública durante el temporal.
- Por otra parte, diversos estudios técnicos sugieren que cuanto más “invisibles” sean los gatos urbanos tienen mejor aceptación, menor rechazo social y adaptación al entorno.

En el mes de mayo, entraron 20 escritos protestando en relación con el documento de buenas prácticas, sobre gestión de colonias felinas, publicado por el Ayuntamiento de Madrid, aparecen registrados en la categoría *impresos*, y suponen el 12% de las reclamaciones recibidas.

Estas reclamaciones pudieran deberse a que en los cursos de formación sobre la gestión y cuidado de las colonias felinas impartidos por el Departamento de Servicios Veterinarios se indicaba que la renovación de los carnés de cuidador está condicionada al cumplimiento de los criterios establecidos en el documento de Buenas Prácticas.



Motivos de terminación de las SyR



En un 20% de los casos se determinó que la actuación motivo de reclamación había sido correcta, y en el 8% de los casos tuvo lugar una actuación posterior.

La mayor parte de los escritos plantean cuestiones que se han tenido en cuenta para ser consideradas en futuras decisiones, como es el caso de las casetas para gatos.

Información de Firmantes del Documento



## 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.

Para la mejora de los servicios durante 2021 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Desarrollo del curso de formación on line, dentro del Plan Municipal de Formación sobre “Gestión del control de gatos urbanos en el Ayuntamiento de Madrid”, dirigido a Veterinarias/os de los Departamentos de Salud de los Distritos y de Madrid Salud, para 50 personas. Este curso se ha impartido durante el mes de marzo de 2022.
- Se ha desarrollado el Curso sobre buenas prácticas en la gestión de colonias felinas del Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de extender el mejor conocimiento posible sobre las poblaciones de gatos urbanos y en relación con las buenas prácticas que han de aplicarse en su gestión. Está dirigido a toda la ciudadanía y se realiza online. Las personas que lo realicen y obtengan el certificado de aprovechamiento, pueden solicitar el carné de colaborador en la gestión de colonias felinas. Durante el año 2021 han realizado el curso y obtenido el certificado 332 personas.
- Se ha creado la Unidad Técnica de Coordinación Quirúrgica con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos.
- Se han finalizado las obras del Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas en la Casa de Campo, estando prevista su puesta en funcionamiento en el mes de abril de 2022.
- Se ha iniciado el desarrollo de un nuevo marco normativo con rango de ordenanza, aun sin finalizar.
- Continúa 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.

## 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

En las siguientes tablas se recoge la evolución de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los últimos años, así como las acciones de mejora identificadas que se han puesto en marcha y su impacto.



Motivo RECLAMACIÓN DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020	2021
SIN MOTIVO	1	0	0	0	0
1.1. Instalaciones y equipamiento	1	1	1	0	98
1.5 Seguridad	2	0	0	0	0
1.6. Limpieza	1	1	1	1	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	1	1	0	0
1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	0	0	0	0	2
1.10. Impresos	5	4	0	0	18
2.1. Disponibilidad de personal	2	0	2	0	0
2.2. Trato recibido	2	62	0	0	1
2.3. Conocimientos del personal	12	1	0	0	1
3.1. Horarios de atención	2	3	0	1	0
3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	1	14	1	1	2
3.3. Tiempo de atención	0	2	0	0	0
3.4. Organización – planificación	1	0	9	0	1
3.5. Procedimientos y plazos	1	1	1	1	5
4.1. Facilidad de acceso al servicio	12	0	2	1	4
4.2. Falta de prestación del servicio	76	20	15	2	1
4.3. Incorrecta prestación del servicio	2	39	6	13	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	11	9	4	0	5
4.6. Disconformidad con la actividad	17	1	5	1	0
5. Eficiencia	0	4	1	0	0
6. Normativa	26	13	1.011	5	0
7. Protección de Datos	0	0	1	0	0
8. No resolución SYR previa	0	1	0	0	2
9.3 Espacio público: Retirada	1	34	22	10	5
9.4 Espacio público: Reparar	0	0	0	0	1
9.5 Espacio público: Trasladar	0	0	0	1	0
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>211</b>	<b>1.083</b>	<b>37</b>	<b>147</b>



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



Motivo SUGERENCIAS DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020	2021
1.1. Instalaciones y equipamiento	0	0	2	0	32
1.5 Seguridad	0	0	1	0	0
1.7. Mantenimiento y obras	0	0	1	0	0
1.9. Material	0	1	1	0	1
1.10. Impresos	0	4	0	0	2
2.1. Disponibilidad de personal	0	4	0	0	0
2.2. Trato recibido	1	17	1	1	0
3.1. Horarios de atención	1	0	0	1	0
3.4. Organización – planificación	1	0	3	0	0
3.5. Procedimientos y plazos	1	0	1	0	1
4.1. Facilidad de acceso al servicio	3	0	0	0	0
4.2. Falta de prestación del servicio	2	0	0	0	0
4.3. Incorrecta prestación del servicio	4	6	2	3	1
4.4. Solicitud nuevo servicio	2	7	10	4	7
4.6. Disconformidad con la actividad	3	0	2	1	0
5. Eficiencia	1	0	0	0	0
6. Normativa	24	16	225	3	2
9.3 Espacio público: Retirada	5	9	2	2	0
9.2 Espacio público: Instalación	0	0	0	0	1
9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>251</b>	<b>15</b>	<b>47</b>

Motivo FELICITACIONES DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS	2017	2018	2019	2020	2021
1.9. Material			1		
2.1. Disponibilidad de personal			1		1
2.2. Trato recibido	1	1	2		2
3.1. Horarios de atención			1		
3.3. Tiempo de atención			1		
3.4. Organización – planificación			59		
4.1. Facilidad de acceso al servicio					2
5. Eficiencia	1	1	2	1	4
6. Normativa	1	5			1
9.3 Espacio público: Retirada				1	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>10</b>



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020/21	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
<p>2018_2019_2020</p> <p>Un porcentaje de las sugerencias y reclamaciones se refieren al registro y comunicación de presencia de colonias felinas, disponen de su propio canal de comunicación a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites).</p>	<p>2018_ Identificación de los avisos que entran por esta vía mediante la tipificación con el motivo "espacio público: retirada"</p> <p>2019_ Inadmisión de las SyR que solicita un servicio prestado por Madrid Salud. Se tramita el aviso a la unidad correspondiente y se contesta informando del trámite realizado y de cómo puede solicitar el servicio en un futuro (desde mediados de febrero).</p> <p>Elaboración de protocolos de inadmisión y plantillas en coordinación OAC y el DSV.</p>	<p>Registro de colonias felinas comunicadas.</p> <p>Incremento de plantilla dedicada a atender esta materia</p> <p>Preparación de formación online, en materia de gestión de colonias felinas</p> <p>Propuesta de elaboración de nuevo marco normativo municipal</p>		<p>2019_ Un 26% de SyR presentadas en materia de gatos urbanos, se refieren a registro y comunicación de presencia de colonias felinas.</p> <p>2020_ El 35% de las SyR presentadas en materia de gatos urbanos, han sido inadmitidas en PLATEA y el expediente cerrado.</p> <p>Incremento de las visitas de inspección a colonias y poblaciones felinas</p>	



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



**SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS**

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020/21	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
<p>2018_2020_Gestión de las colonias felinas.</p> <p>2019_Carné colaborador</p> <p>2021_Documento de Buenas Prácticas</p>	<p>2018_Elaboración tríptico "Colonias Felinas, los pequeños vecinos invisibles de Madrid", recoge los aspectos más relevantes del plan municipal de control y gestión de colonias felinas urbanas.</p> <p>2018/2019_Planificación y realización de eventos formativos y de entrega de carné de colaborador</p> <p>2018_Reuniones del Grupo de Trabajo por el Abandono Cero, del que forman parte, entre otros integrantes, Federaciones y Asociaciones de Protección Animal al objeto de mejorar los aspectos derivados de las reclamaciones sobre la gestión de colonias felinas.</p> <p>Puesta en marcha de un puesto informativo para la promoción y tenencia responsable de animales en la Casita del Pescador del Parque del Retiro atendido por voluntarios de Madrid donde se facilita información, entre otros asuntos, sobre la gestión correcta de colonias felinas.</p> <p>2019_Respuesta individualizada a la petición realizada.</p>	<p>Puesta en marcha de formación on-line en materia de gestión de colonias felinas, al objeto de subsanar los problemas de retraso y dificultades de organización de la formación presencial. Se encuentra ejecutada en un 40%, y está prevista su finalización en mayo de 2021</p> <p>Redacción de un marco normativo (ordenanza), para regular las actividades que se desarrollan en el ámbito de las colonias felinas. Se encuentra ejecutado en un 20%, y está prevista su finalización antes de diciembre de 2021.</p> <p>Ejecución de obras de acondicionamiento y cimentación del Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas de la Casa de Campo. Finalización prevista en marzo de 2021</p>		<p>2019_Se ha respondido a la demanda, renovándose los carnés caducados, y entregándose 357 carnés nuevos</p>	<p>Realización del curso online de colonias felinas con obtención del certificado de aprovechamiento por 332 personas.</p> <p>Se ha dado continuidad a la renovación y entrega de nuevos carnés</p>



1H5DS9A7VRRV658A

Información de Firmantes del Documento



SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020/21	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2018_SEVEMUR. 2019_Incidencias con recogida de animales	2018_Revisión del procedimiento de actuación respecto a los tiempos de respuesta Instalación de una línea fija de teléfono para uso interno y utilización cuando existen problemas de cobertura que impidan la comunicación con SEVEMUR 2019_ Se revisan los protocolos de respuesta a las peticiones de intervención			2019_ Se reducen las sugerencias y reclamaciones un 77,77%.  2020_Ninguna sugerencia o reclamación	
2019_ Situación en relación con realojos de Cañada Real	2019_Tramitación de contrato menor para apoyo a la atención y reubicación de los animales en situación de desamparo			2020_ Resuelto	
2019_Quejas por presencia de plaga de procesionaria en el CPA	2019_Tratamiento intensivo del arbolado del recinto del CPA			2020_No se recibe ninguna queja	
2020_Quejas por retraso en esterilización de gatos urbanos (Demoras por situación epidemiológica COVID-19		Reapertura de la actividad en cuanto lo permitieron las condiciones epidemiológicas Incremento de la dotación de personal adscrito a la gestión de colonias felinas, incluida la creación de una UT de Coordinación Quirúrgica, con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos.		2020_ Se retoma la planificación de la esterilización de colonias felinas	2020_El 35 % de las reclamaciones (13) se debieron a la incorrecta prestación del servicio habiéndose reducido al 0,7 % (1) por las mejoras en el proceso de esterilización de gatos urbanos



Información de Firmantes del Documento





SALUD PÚBLICA- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS

Área de mejora identificada (año)	Medidas ejecutadas 2018/2019	Medidas ejecutadas 2020/21	Medidas aprobadas para ejecución en 2022	Resultados obtenidos 2019/2020	Resultados obtenidos 2021
2021_Casetas gatos durante temporal FILOMENA					2021_El 67 % del conjunto de sugerencias y reclamaciones corresponden a la solicitud de casetas para gatos derivadas de los efectos del temporal Filomena, por lo que, debido a su temporalidad, se considera que no requieren acción de mejora. Por otra parte, su instalación correspondería al Área responsable de la homologación del mobiliario urbano.



Información de Firmantes del Documento



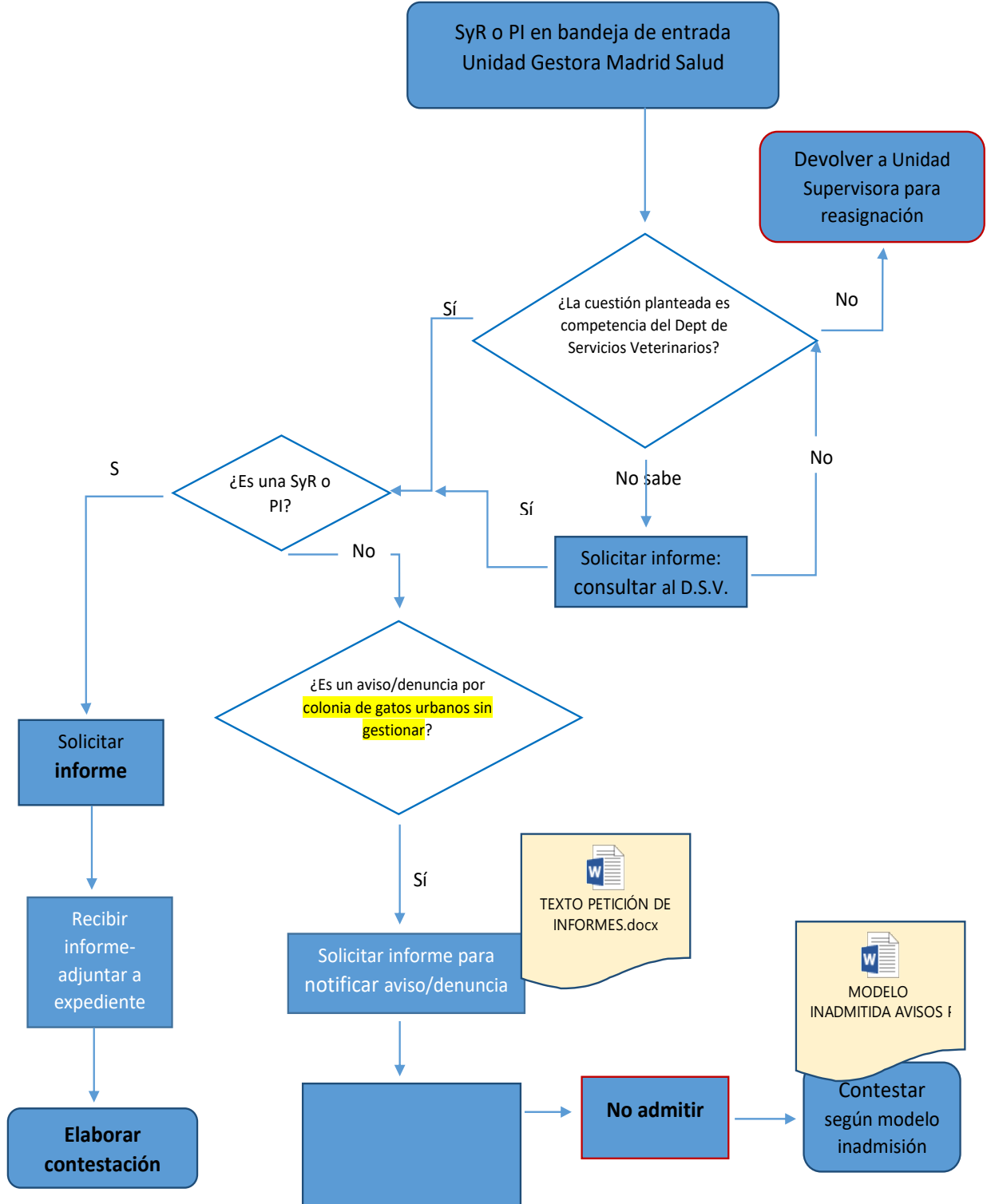
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



ANEXO 1: PROTOCOLOS DE TRAMITACIÓN SyR “NO ADMITIDAS”.

PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS



Información de Firmantes del Documento

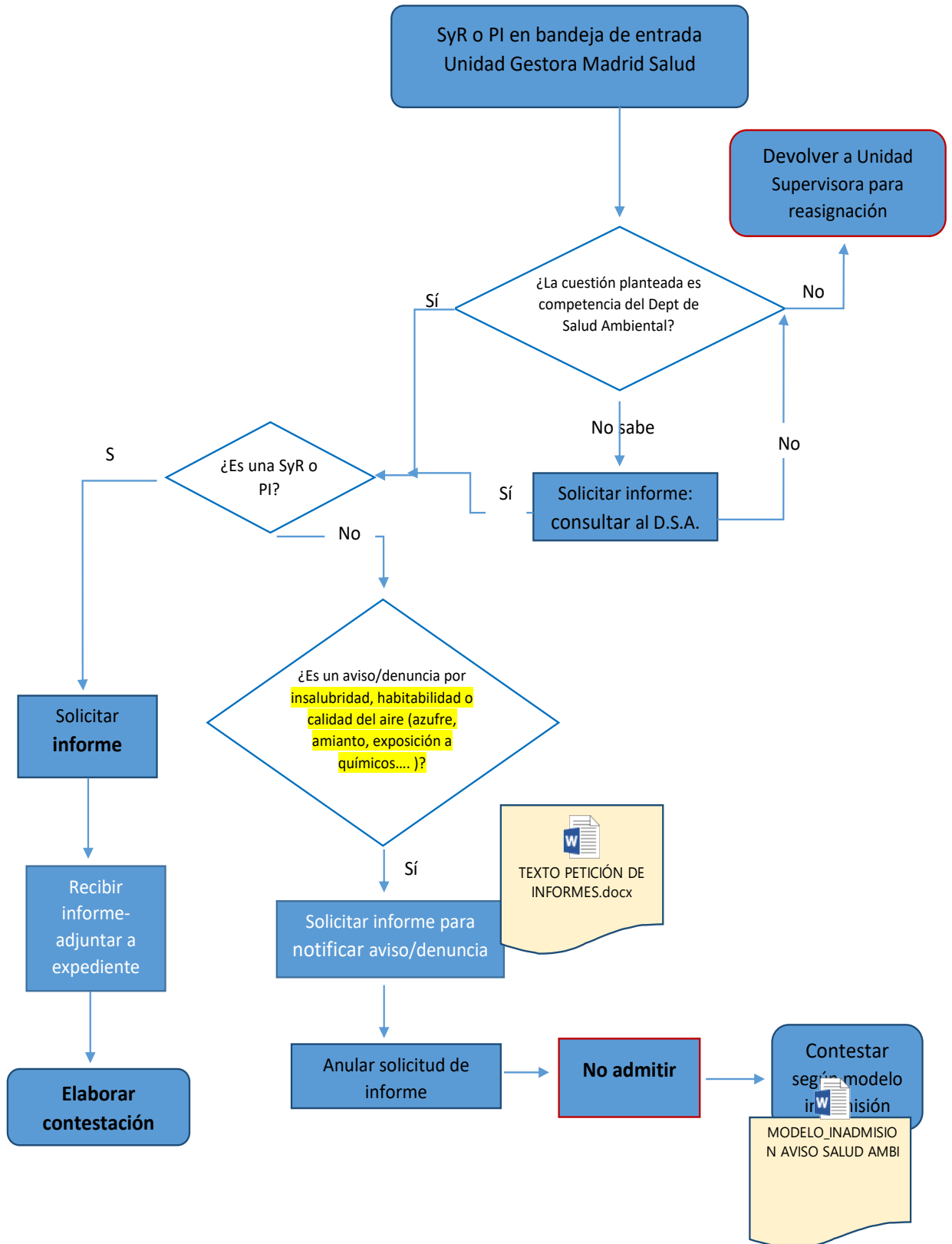


ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://intrane1.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intrane1.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO SALUD AMBIENTAL**



Información de Firmantes del Documento

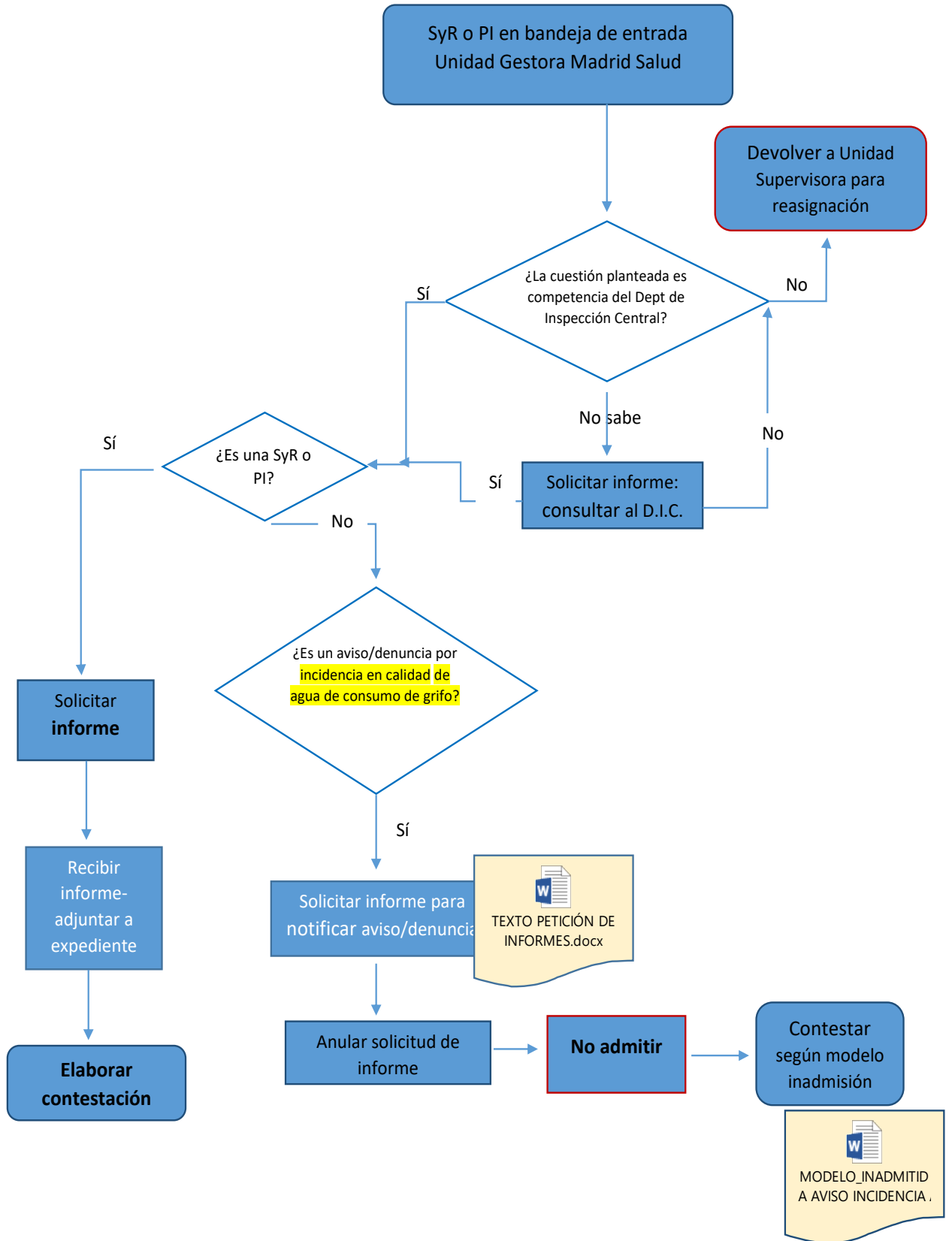


ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y  
TRANSPORTE ALIMENTARIO**



Información de Firmantes del Documento

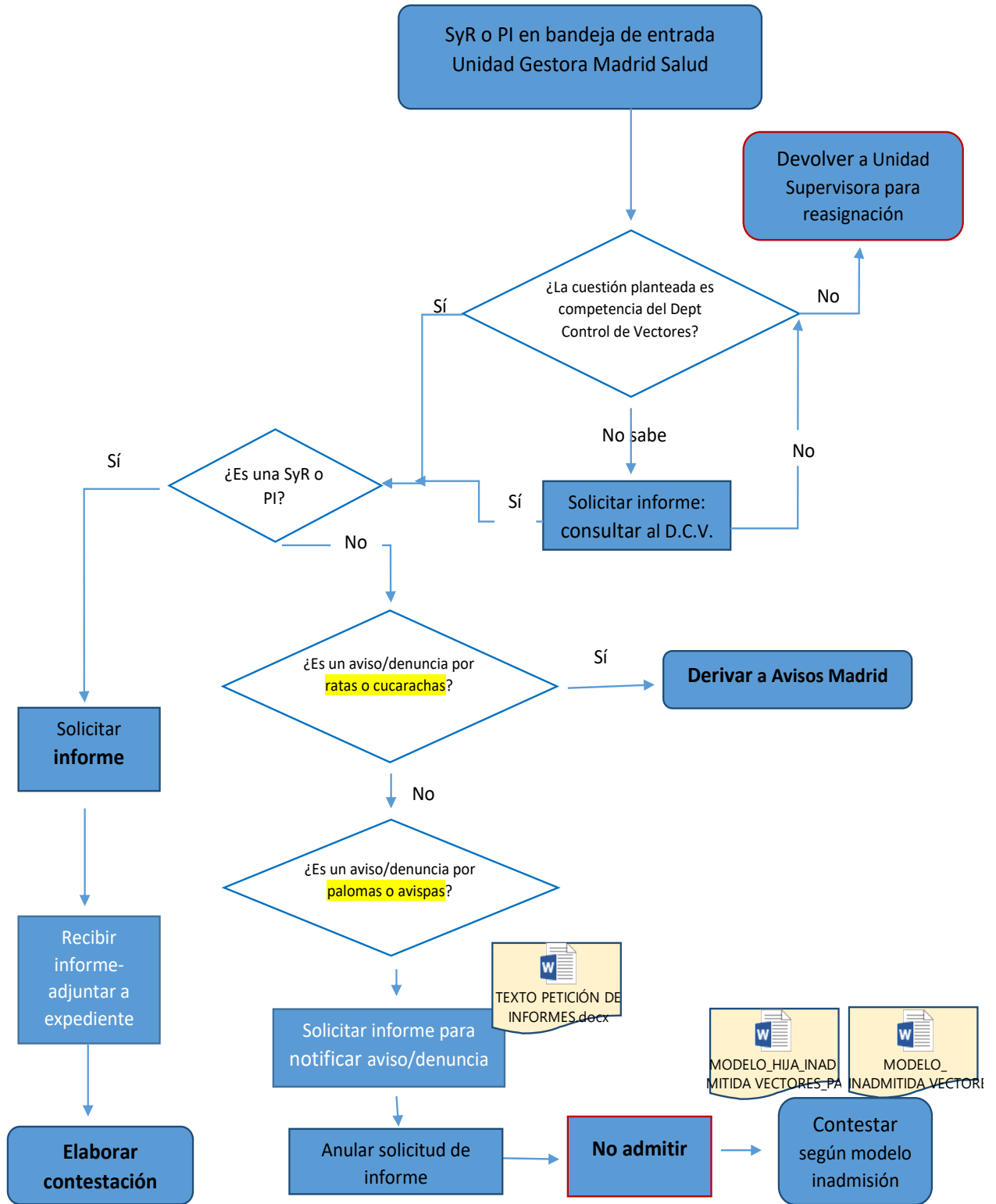


ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN**  
**DEPARTAMENTO CONTROL DE VECTORES**



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
 URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
 CSV : 1H5DS9A7VRRV658A



## ANEXO 2: ÁREA DE MEJORA 11 MADRID SALUD

1. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA 2020					
<b>Área de Mejora 11) Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios</b>					
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 nº 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 2021-marzo 2022		Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Informe trimestral a las SG que reciben SyR sobre el nº de escritos recibidos, motivos y tiempo de respuesta.	Nº de informes elaborados y enviados	4	Primera semana abril 2021	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana julio 2021	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera semana octubre 2021	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
			Primera quincena de febrero 2022	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%	15 de febrero a de marzo 2022	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro
Difusión del informe anual de evaluación de las SyR Madrid Salud: Comité de Dirección.			Marzo 2022	UT Comunicación	Sección Atención a la Ciudadanía y Registro



### Información de Firmantes del Documento



Firma electrónica del responsable de la Unidad Gestora

---



Información de Firmantes del Documento



ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD  
URL de Verificación: [https://intranet.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 23/03/2022 14:31:32  
CSV : 1H5DS9A7VRRV658A

