

Memoria Anual SyR 2021



RESUMEN EJECUTIVO

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



Dirección y coordinación

Antonio María Relaño Sánchez

Director General de Transparencia y Calidad

José Antonio Antona Montoro

Subdirector General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Pilar Muñoz López

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

Carmelo Cerezuela Serrano

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Lourdes Mejías Lucas

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

María Victoria Aguilera Pastor

Juan Luis Borrego Morillo

Lorenzo Hervás Vázquez

Laura Martínez Millet

Ana María Moreno Muñoz

Ilustración portada:

Mariano Benlliure. Monumento a Goya. 1902.

Dirección General de Patrimonio Cultural del Ayuntamiento de Madrid

<https://benlliure2022.com/programacion/monumento-a-goya/>

Ilustración contraportada:

Real Observatorio de Madrid

<https://www.esmadrid.com/paisaje-de-la-luz-madrid-lista-patrimonio-mundial-unesco>

Junio 2022 Ayuntamiento de Madrid

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

ÍNDICE

1. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	4
2. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR.....	5
2.1. ENTRADA INICIAL.....	5
2.2. ENTRADA TOTAL.....	6
2.2.1. Dpto. de Coordinación de SyR Generales.....	6
2.2.2. Dpto. de Coordinación de SyR Tributarias.....	6
2.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias.....	7
2.3. CANAL DE ENTRADA.....	7
3. SyR GENERALES.....	7
3.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS	8
3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR.....	9
3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	9
3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	13
3.4.1. Datos globales.....	13
3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas.....	13
3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	13
4. SyR TRIBUTARIAS.....	14
4.1. TIPO DE SyR	14
4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	15
4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	16
4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	17
ANÁLISIS CUALITATIVO	18
A. SyR GENERALES.....	18
5. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	18
6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	19
7. CULTURA	24
8. DEPORTES	33
9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD.....	46
10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL.....	48
11. SALUD.....	52
12. EMERGENCIAS	53
13. SEGURIDAD.....	54
14. MEDIO AMBIENTE	55
15. ESPACIOS PÚBLICOS.....	58
16. MOVILIDAD y TRANSPORTES.....	61
17. VIVIENDA.....	65
18. EMPLEO.....	65



B. SyR TRIBUTARIAS.....	67
19. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes).....	67
19.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales	67
19.2. Pago telemático de los tributos municipales	67
19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.....	68
19.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales	68
19.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria	69
20. Impuestos, tasas y precios públicos.....	69
20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).....	69
20.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	70
20.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –	70
20.4. Tasas y precios públicos.....	71
20.5. Recaudación ejecutiva.....	72
ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2021	73

1. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005 mediante la creación de una aplicación informática única de sugerencias y reclamaciones, que incorporó los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino, y habilitó de forma progresiva los diferentes canales para la recepción de sugerencias y reclamaciones establecidos en el citado decreto: internet (www.madrid.es/contactar), Teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

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, ha consolidado el camino iniciado estableciendo de manera clara, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía.

La Memoria Anual de sugerencias y reclamaciones pretende informar tanto de los objetivos cumplidos como de aquellos asuntos que están en proceso de obtención y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal. Para alcanzar este objetivo la Memoria se remite a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, prevista en el artículo 136 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, para su conocimiento y, finalmente, al Pleno.

Tal y como se ha hecho en años anteriores, la Memoria del año 2021 se ha orientado tanto a dar cuenta de la situación numérica del Sistema SyR como a realizar un estudio cualitativo por áreas de actividad y bloques de análisis.

Metodológicamente, la Memoria, se inicia, tras esta introducción, con un resumen general (apartado segundo) del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación 1 de marzo de 2021¹, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2021.

Tras el resumen general, la Memoria se divide en dos grandes bloques:

El primer bloque, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema SyR durante el año 2021, y presenta la siguiente información:

- Volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación) y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.
- Análisis de la gestión realizada tras la fase de supervisión respecto a las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente.

El segundo bloque da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016. El análisis se articula en torno a diferentes áreas de actividad, con independencia del número de SyR recibidas, y permiten conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. Es así como se convierte en una herramienta de utilidad para los responsables municipales de los diferentes ámbitos competenciales proporcionándoles información de la ciudadanía respecto a la gestión que han realizado en el año 2021. La Memoria finaliza con tres Anexos.

¹ El plazo máximo para responder las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (de carácter tributario) es de dos meses

2. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

2.1. ENTRADA INICIAL

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

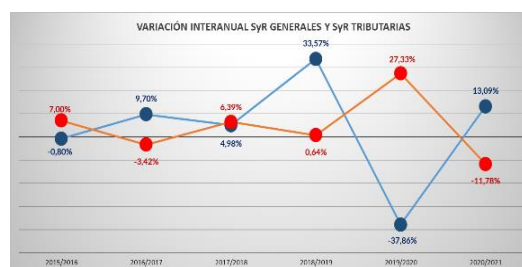
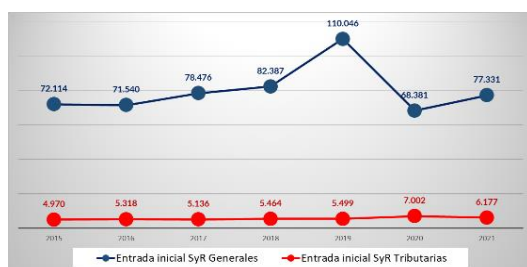
- Canal telemático: internet, internet móvil y correo electrónico.
- Canal telefónico: Teléfono 010 Línea Madrid, disponible las 24 horas todos los días del año.
- Presencial: Oficinas de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en dependencias municipales de las Áreas de Gobierno.

En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*² en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales, pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos por correo postal y en los buzones de correo electrónico del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Subdirección General de Calidad y Evaluación y de la Dirección General de Transparencia y Calidad. En 2021, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **1.444** solicitudes de carácter general y **239** solicitudes de carácter tributario.

Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR durante 2021 ascendió a la cantidad de **83.508** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	2021	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	77.331	92,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.508	100,00%

Los datos de entrada inicial, tanto por tipo de SyR como globales y las variaciones interanuales de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 se muestran en los gráficos siguientes.



Los datos totales y para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias, desagregados por tipo de SyR de la entrada inicial se recogen en las tablas siguientes:

SyR Generales	2021
Sugerencias	10.030
Reclamaciones	65.376
Felicitaciones	1.925
TOTAL	77.331

SyR Tributarias	2021
Sugerencias	198
Reclamaciones	5.413
Felicitaciones	93
Peticiones de información	473
TOTAL	6.177

Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en 2021 muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en

² El número de SyR correspondientes al alta manual se incluye dentro de las cantidades 77.331 para las SyR de carácter general y las 6.177 para las de carácter tributario.

generales, que supone el 85%, como en tributarias, en las que alcanza el 88%. Las sugerencias representan en SyR Generales el 13 %, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el 3%. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 2% en ambos casos.

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 desagregados por tipo de SyR se muestran para examinar su evolución en la tabla siguiente:

SyR Generales + Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076	10.504	10.228
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391	62.234	70.789
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405	1.858	2.018
Peticiones de información	254	312	493	685	673	787	473
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	87.851	115.545	75.383	83.508

2.2. ENTRADA TOTAL

2.2.1. Dpto. de Coordinación de SyR Generales

El Departamento de Coordinación de SyR Generales del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones actúa como unidad supervisora del Sistema SyR. Su actividad se inicia con el análisis diario de las SyR que han presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y oficinas del Registro municipal).

A partir de ese momento, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Asignación a las unidades gestoras competentes: 74.380
- Proceso de división de solicitudes iniciales: 7.828
- No admisión: 3.961
- Contetación directa de SyR por la SG de Calidad y Evaluación: 172

En la tabla siguiente se ofrece una evolución de las diferentes tareas de supervisión:

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Asignación	Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	77.031	105.548	65.486	74.380
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617	8.230	7.828
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.236	656	875	1.444
	Total	11.872	11.858	9.470	9.130	8.273	9.105	9.272
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	3.389	3.624	3.876	3.714
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	3.384	3.414	3.316	2.932
	Contestadas	507	250	216	460	212	144	172
	No admitidas	8.050	5.975	5.720	5.930	4.828	3.782	3.961
	Por derivación a AVISOS-MADRID	--	109	417	76	13	0	0
	Total	15.562	14.300	12.573	13.239	12.091	11.118	10.779

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 77.331 (incluye las altas manuales: 1.444), más las 7.828 generadas por "carácter múltiple": 85.159.

2.2.2. Dpto. de Coordinación de SyR Tributarias

En el caso de las SyR de carácter Tributario, la Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de SyR Tributarias, en el primer momento de análisis y lectura de las SyR recibidas, realiza las siguientes tareas:

- Alta de solicitudes en el Sistema: 239
- Cambios de procedimiento: 365
- No admisión de solicitudes: 450

Los datos de evolución de todas las actuaciones son:

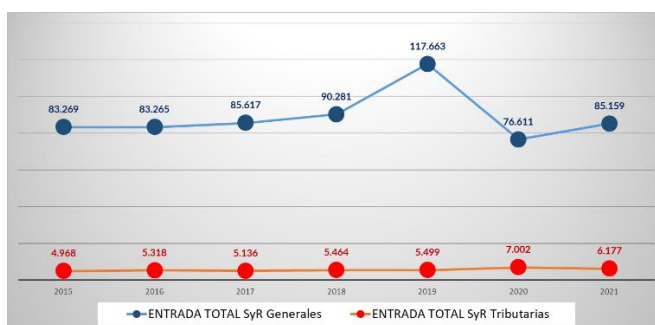
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Alta	Alta directa de SyR	556	368	663	380	131	285	239
Terminación	Por cambio de procedimiento	362	443	485	421	430	307	365
	No admitidas	266	173	171	419	495	443	450
	Total	628	616	656	840	925	750	815

La entrada total de SyR de carácter tributario en el año 2021 ha experimentado un descenso del 12% en el año 2021 en comparación con el 2020.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	4.968	5.318	5.136	5.464	5.499	7.002	6.177

2.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el año 2021 alcanzó la cantidad de 91.336.



2.3. CANAL DE ENTRADA

El canal mayoritario para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, al igual que en años anteriores, es el canal telemático. En 2021, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (91.336), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

SyR Generales +Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	56.594	61,96%	95,34%
	Otros	2.768	3,03%	4,66%
	TOTAL	59.362	64,99%	100,00%
Teléfono 010		26.903	29,45%	
Presencial		5.013	5,49%	
Correo postal		58	0,06%	
TOTAL		91.336	100,00%	

Los datos de evolución en los años 2015-2021 y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

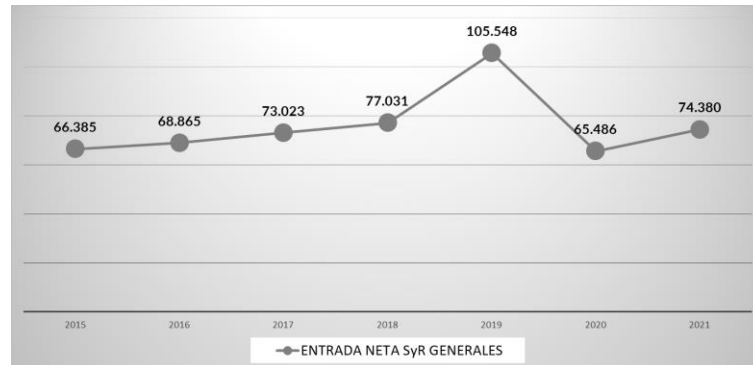
SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758	59.980	59.362
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811	19.784	26.903
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472	3.769	5.013
Correo postal	91	62	102	153	121	80	58
TOTAL	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162	83.613	91.336

3. SyR GENERALES

Sobre este número de la ENTRADA TOTAL (85.159 SyR Generales), el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión en el Sistema. Todo ello permite obtener lo que se denomina la ENTRADA NETA, es decir, las SyR que, finalmente, se asignaron a las unidades gestoras.

3.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

En 2021, se asignaron a las Unidades Gestoras **74.380** solicitudes, es decir, el **87,34%** de la entrada total al Sistema SyR: 85.159. La evolución (años 2015-2021) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



Durante el proceso de gestión, algunas unidades derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata, o bien por ser una demanda de actuación.

AVISOS MADRID	
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	5.428
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	3.582
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	1.915
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	1.721
Madrid SALUD	297
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	289
Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras	3
TOTAL	13.235

SACPM	
Dirección General de Policía Municipal	3.116
TOTAL	3.116

Los datos de evolución de la derivación a otros sistemas son:



Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (74.380) a las unidades gestoras, una vez descontados los que fueron derivados a otros Sistemas (16.351), las SyR Generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2021 fueron 58.028.

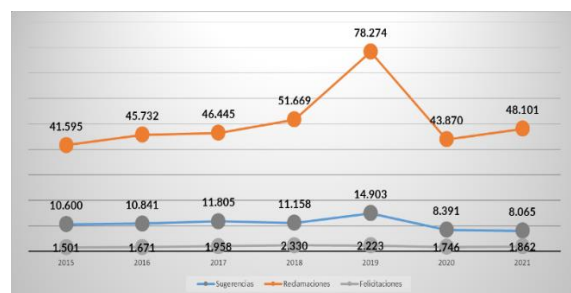
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2021 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2021 un 7% más de solicitudes que en 2020.

3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

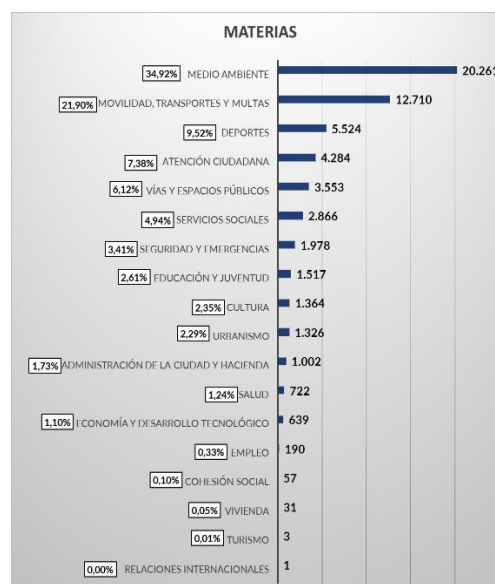
En el año 2021, las 58.028 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



En el año 2021 se produce un descenso porcentual en las sugerencias e incrementos tanto en reclamaciones como en felicitaciones.

3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

Durante el año 2021, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: “Medio ambiente” y “Movilidad, transportes y multas”, con porcentajes del 35% y el 22%, respectivamente. En conjunto, esas dos materias representan el 57% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 2.000 solicitudes, “Deportes”, “Atención ciudadana”, “Vías y espacios públicos” y “Servicios sociales”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 5% (la última). El número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR se muestra, por cada una de las materias, en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:



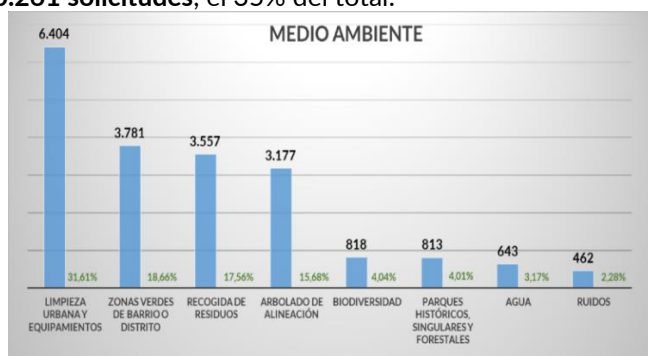
La evolución del número de solicitudes por materias en los cinco años se muestra en la tabla que se inserta a continuación:

Materia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 %
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862	19.081	20.261	34,92%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011	11.276	12.710	21,90%
Deportes	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	3.925	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	3.965	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	3.909	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875	3.050	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997	2.626	1.978	3,41%
Educación y Juventud	509	483	718	828	511	553	1.517	2,61%
Cultura	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787	1.389	1.364	2,35%
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	986	1.107	1.221	1.326	2,29%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	579	1.036	858	1.002	1,73%
Salud	1.008	1.004	928	841	2.688	1.165	722	1,24%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	514	534	435	639	1,10%
Empleo	113	273	203	263	588	484	190	0,33%
Cohesión Social	67	81	109	68	72	31	57	0,10%
Vivienda	27	24	34	28	20	34	31	0,05%
Turismo	3	4	2	5	153	5	3	0,01%
Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	0	1	0,00%
Construcción Infraestructuras	0	1	4	118	14	0	0	0,00%
Total	53.696	58.244	60.208	65.157	95.400	54.007	58.028	100,00%

Los datos indican que en el año 2021 se han producido un incremento muy importante en la materia "Educación y Juventud", con el 174%, el aumento se debe sobre todo a las numerosas solicitudes recibidas en los días inmediatos al temporal Filomena, puesto que se retrasó la apertura de las clases tras las vacaciones de Navidad debido a la imposibilidad de acondicionar los accesos a tiempo, también es necesario indicar el colegio es un ámbito en el que los ciudadanos, en este caso madres y padres de alumnos, se conocen y asocian y, como consecuencia, para un mismo problema, hay muchas más quejas que en otro tipo de servicios. Le sigue "Deportes", con el 41%, sin duda la apertura de los centros deportivos y las medidas de seguridad contra el Covid-19, han provocado la presentación de muchas sugerencias y reclamaciones. En lo que respecta a los descensos, destacan la materia "Seguridad y Emergencias", con el 25%.

Los datos por materia:

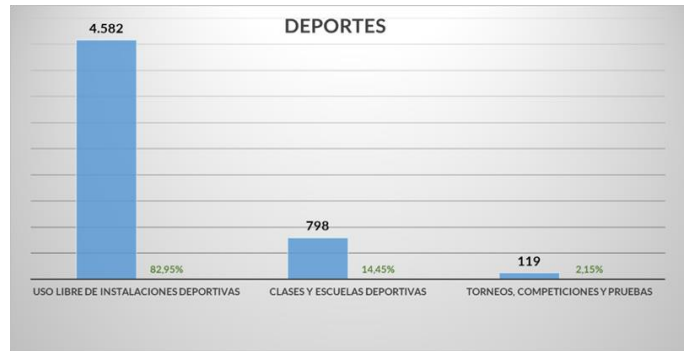
- **MEDIO AMBIENTE: 20.261 solicitudes, el 35% del total.**



- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS: 12.710 solicitudes, el 22% del total.**



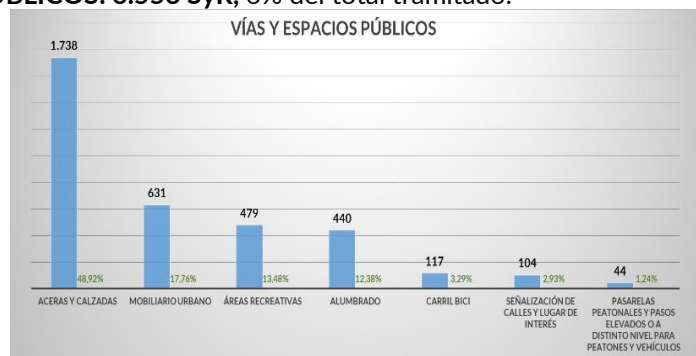
- **DEPORTES: 5.524 SyR el 10% del total tramitado.**



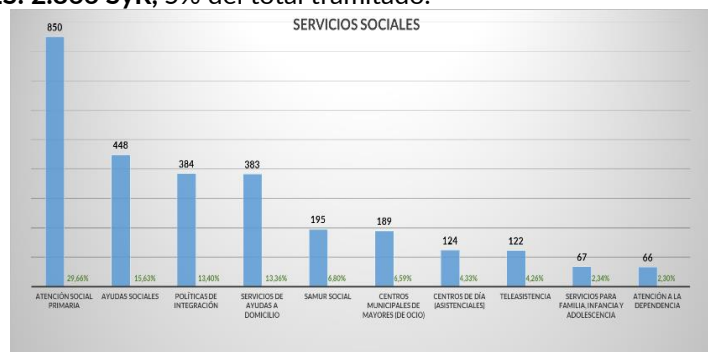
- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: 4.284 SyR, 7% del total tramitado.**



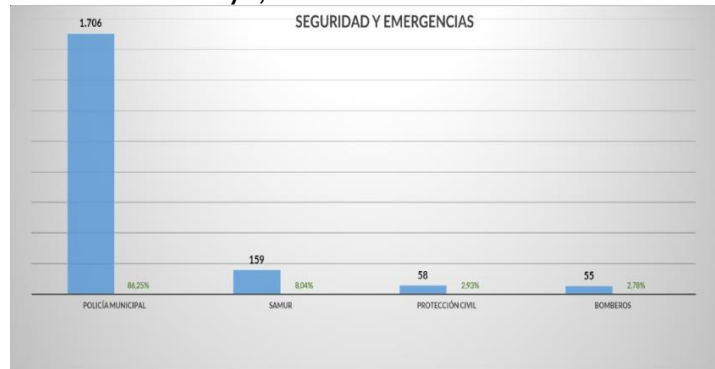
- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS: 3.553 SyR, 6% del total tramitado.**



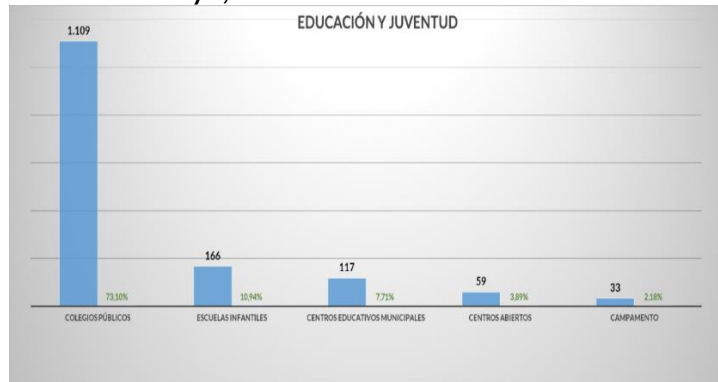
- **SERVICIOS SOCIALES: 2.866 SyR, 5% del total tramitado.**



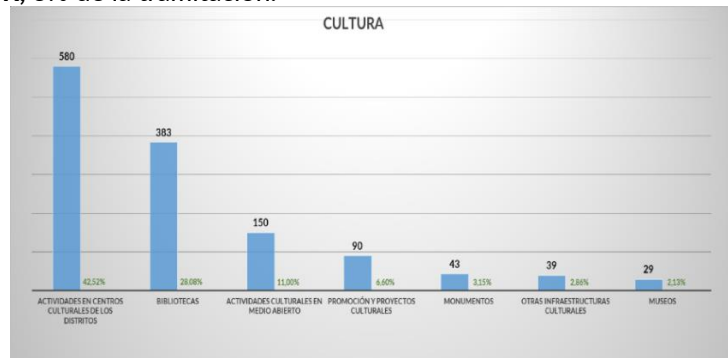
- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS: 1.978 SyR, 3% del total de tramitación.**



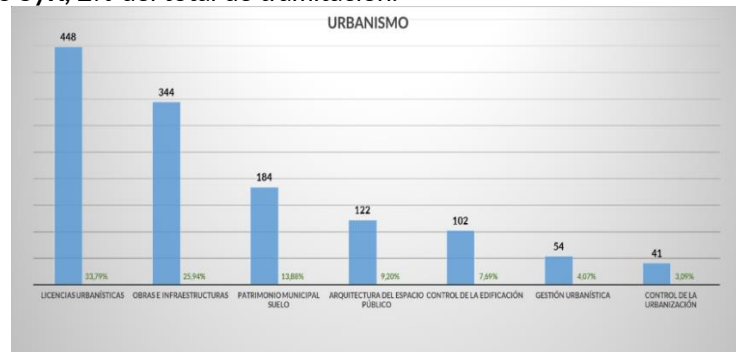
- **EDUCACIÓN Y JUVENTUD: 1.517 SyR, 3% de la tramitación.**



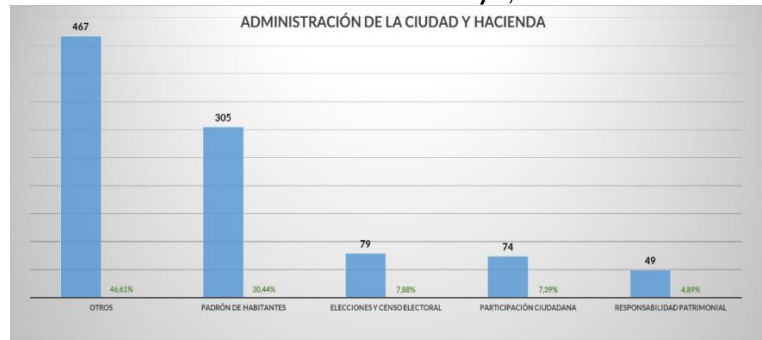
- **CULTURA: 1.389 SyR, 3% de la tramitación.**



- **URBANISMO: 1.326 SyR, 2% del total de tramitación.**



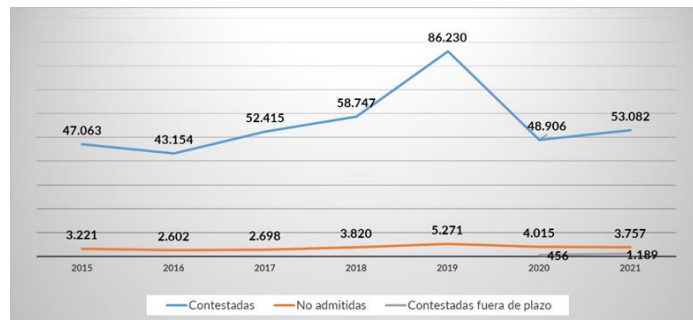
- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA: 1.002 SyR, 2% del total de tramitación.**



3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

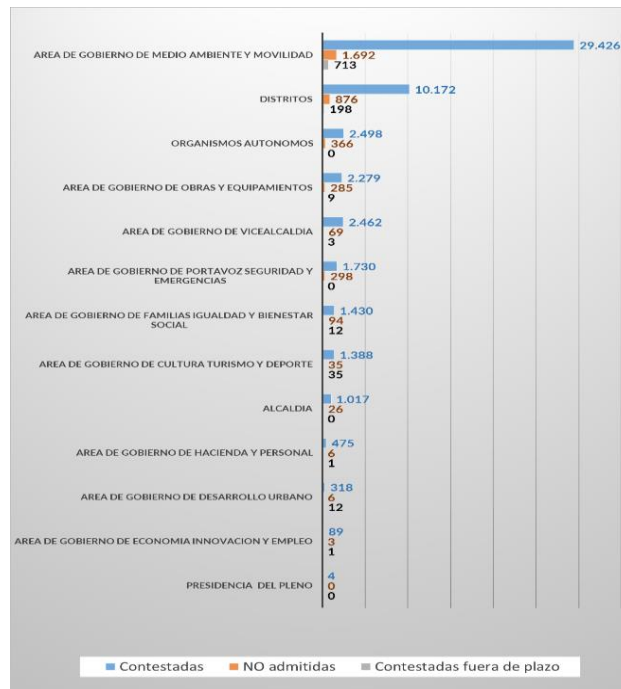
3.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las Unidades Gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas. Los datos de evolución son:



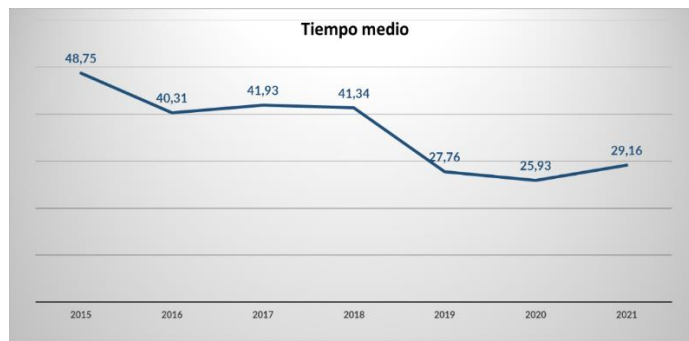
3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

En la tabla siguiente se muestra información sobre la terminación de SyR por áreas organizativas:

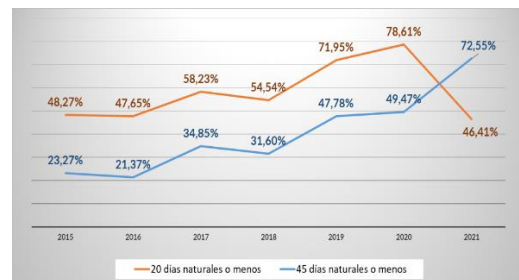
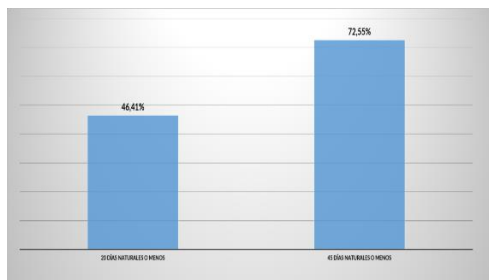


3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio de respuesta para el año 2021, ha sido de **29,16** días naturales. Los datos de evolución del tiempo medio son:



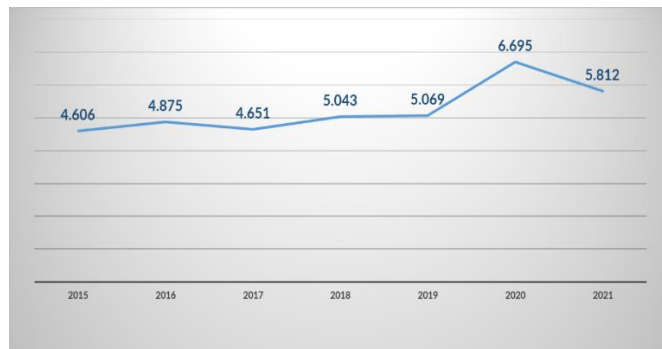
En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales:



4. SyR TRIBUTARIAS

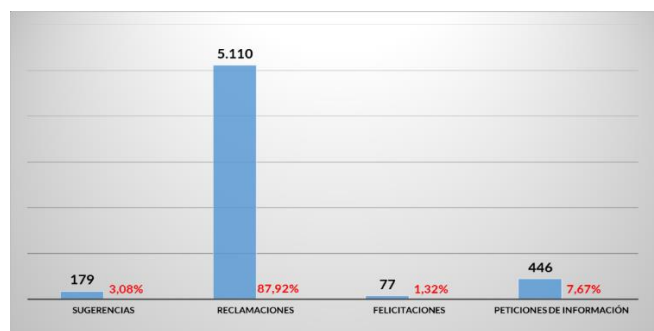
Tal y como se indicó anteriormente, en 2021 tuvieron entrada un total de 6.177 solicitudes (incluyen las 239 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (6.177), un total de 365 (5,90%), en la fase de supervisión, por su contenido, se cambiaron a SyR Generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el año 2021 fue de 5.812.



4.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el año 2021 es la siguiente:

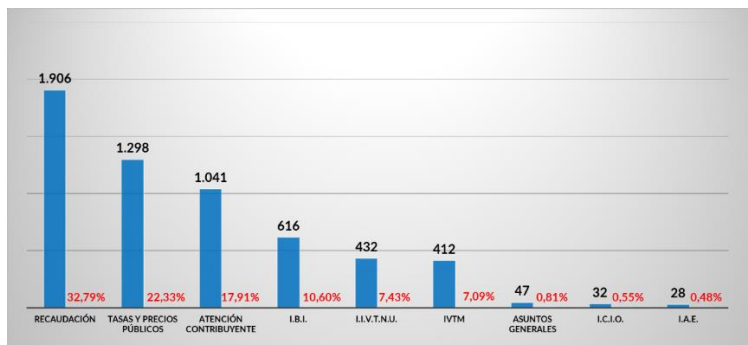


Los datos de evolución absoluta y relativa por tipo de SyR para el período 2015-2021 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	427	302	241	223	227	173	179
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	4.082	4.131	5.660	5.110
Felicitaciones	90	114	106	107	82	98	77
Peticiones de información	231	275	437	631	629	764	446
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812

4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2021, la materia "Recaudación", con 1.906 solicitudes y el 33%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Esta materia, excepto en el año 2019, siempre se ha situado en primer lugar de entrada de solicitudes de carácter tributario en el Sistema. En segundo y tercer lugar se sitúan las materias "Tasas y precios públicos" y "Atención al contribuyente", con valores porcentuales del 22% y del 18%. Por su parte, la materia "IBI" supone el 11% de las solicitudes recibidas durante el año 2021. Finalmente, por debajo del 10% nos encontramos materias como "IIVTNU" y "IVTM", que suponen el 7% en ambos casos. El resto de las materias apenas tienen significación ya que se sitúan en el 1%.

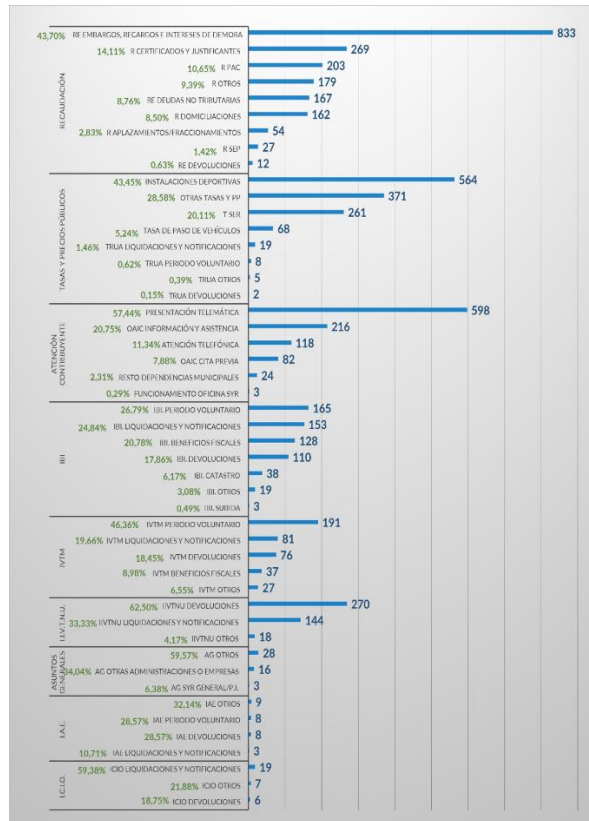


Los datos de número de SyR del total tramitado de cada uno de los siete últimos años, así como las variaciones porcentuales interanuales, se muestran en las tablas siguientes:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Recaudación	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235	2.254	1.906
Tasas y precios públicos	340	583	735	1.425	1.518	1.548	1.298
Atención contribuyente	512	790	817	792	924	1.182	1.041
I.B.I.	714	618	573	530	394	632	616
I.V.T.M.	681	562	476	431	539	541	432
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328	369	412
Asuntos generales	98	17	99	83	78	68	47
I.A.E.	11	18	16	26	22	52	32
I.C.I.O.	16	18	15	19	31	49	28
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812

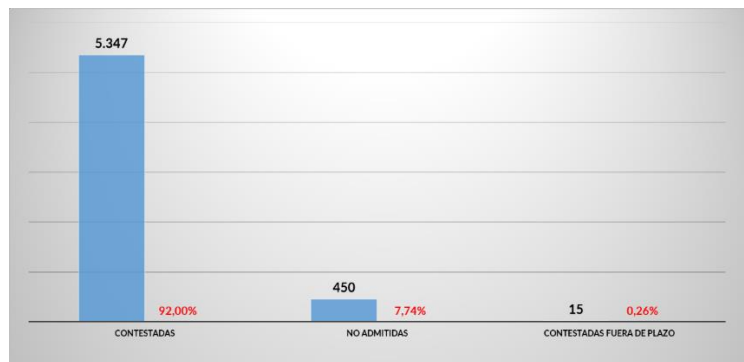
En cuanto a la variación interanual, destaca el incremento en la materia "IIVTNU", que mantiene la tendencia de años anteriores y los descensos, con respecto al año 2020, en el resto de materias, siendo especialmente significativas, por el número de SyR, las de "Recaudación", "Tasas y precios públicos" y "Atención al contribuyente", con el 15%, el 16% y 12%, respectivamente.

La distribución de submaterias dentro de cada materia tributaria es muestra en el gráfico siguiente:

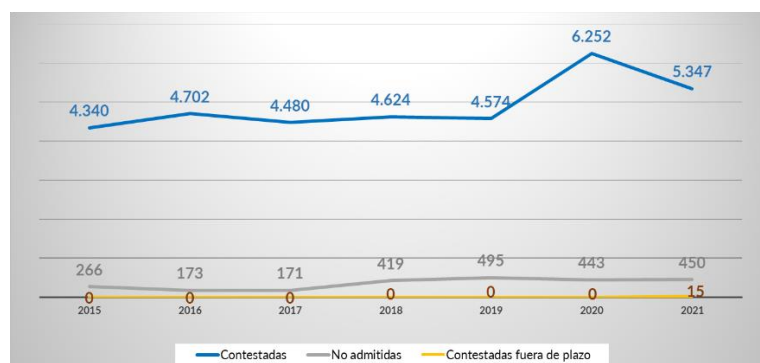


4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias son los siguientes:

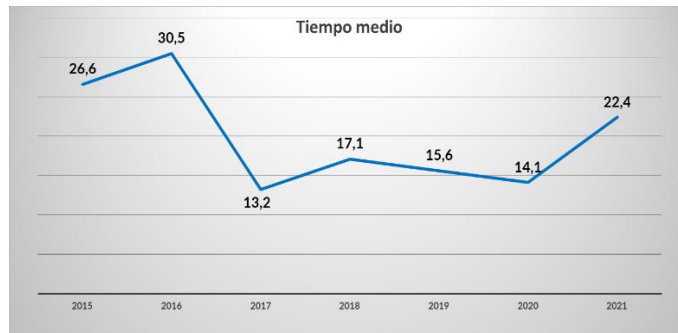


Los datos de los últimos siete se muestra en el gráfico que se incluye a continuación:

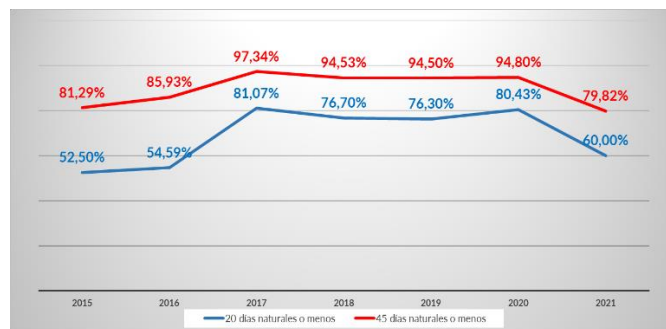


4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En cuanto al tiempo medio, durante el año 2021 las SyR Tributarias han sido contestadas en 22,41 días naturales.



El análisis por tramos de días naturales para comprobar la evaluación interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluyen a continuación:



ANÁLISIS CUALITATIVO

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno competente en materia de sugerencias y reclamaciones a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones (en adelante, SyR) en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños y madrileñas. Este acuerdo ha permitido que desde el año 2016, en la Memoria Anual, se incluya un bloque específico de análisis cualitativo de todas las SyR recibidas durante el año. Este apartado específico permite a los responsables municipales y políticos contar con una herramienta para identificar con datos objetivos las áreas municipales susceptibles de aplicar planes de mejora. A partir de este análisis podrá advertirse con claridad el valor de los servicios municipales, la forma en que fueron prestados y, fundamentalmente, la efectividad de las políticas públicas aplicadas durante el año 2020 en las diferentes áreas de actividad que mayor afectación tienen sobre la ciudadanía de Madrid. Su elaboración contribuye y sirve para la mejora de las actuaciones, programas y planes que se han aplicado en los diferentes servicios municipales.

A. SyR GENERALES

Respecto a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en el esquema que se incluye a continuación se muestran las diferentes ÁREAS DE ACTIVIDAD identificadas para el análisis de los diferentes aspectos de la ciudad sobre los que, principalmente, la ciudadanía ha presentado solicitudes en el Sistema SyR:



5. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Las SyR clasificadas dentro del área Administración de la ciudad constituyen el 1% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

El bloque de análisis que se han identificado dentro de esta área se corresponde con las valoraciones políticas generales que la ciudadanía ha realizado sobre la gestión municipal y también incluye toda una serie concreta de temas que, por su reiteración se aprecia un interés específico para las ciudadanas y ciudadanos que directamente quieren que sus solicitudes sean conocidas por los responsables municipales y, en muchos casos, por el propio Alcalde.

Son, por tanto, cuestiones que, por su carácter generalista o bien trascienden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o bien son decisiones trasversales que afecta a varios órganos.

La unidad responsable de la gestión y tramitación de las SyR, que se incluyen en esta área ha sido, principalmente, la Oficina de la Alcaldía.

Durante el año 2021, las solicitudes aluden a una serie de temas concretos que por su reiteración denotan un interés específico para la ciudadanía, que dirigen sus mensajes a los responsables del Ayuntamiento, o en muchos casos, al Alcalde directamente.

Estos temas se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- 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 aproximadamente el 60% de las entradas. Así, en 2021, el 50% las SyR están directamente relacionadas con la borrasca Filomena, su gestión y sus consecuencias, que acapara más de la mitad de las respuestas. La mayoría han sido reclamaciones por la no apertura de los centros de enseñanza en los días siguientes a las intensas nevadas y por la negativa del Ayuntamiento de Madrid (a diferencia de otros municipios) a expedir justificantes de la imposibilidad de desplazarse al puesto de trabajo por el carácter intransitable de calles y carreteras, así como por la tardanza en limpiar los espacios públicos.
- El resto de temas, en comparación con las indicadas en punto anterior, suponen un volumen muy bajo. No obstante, debemos destacar en las SyR recibidas los siguientes asuntos:
 - Las relacionadas con la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, que por un lado, aluden a la necesidad de peatonalizar más calles durante los fines de semana, en particular la Avenida Menéndez Pelayo y, por otro, mencionan 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: que provocó la presentación de SyR en el Sistema por parte de ciudadanos y ciudadanas que se sentían ofendidos por su contenido.
 - Presencia de banderas en espacios públicos: sigue teniendo cabida durante este año 2021. En la mayoría de las solicitudes lo que se solicita es la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o bien colocarlas en determinados lugares.
 - Celebración de grandes eventos: este asunto también ha supuesto la presentación de SyR en el sistema, en particular refieren molestias por el ruido y la suciedad que estos acontecimientos producen (Mad Beach y a las concentraciones con motivo de la celebración, espontánea en muchos casos, del Orgullo LGTBI).
 - Excrementos caninos en vía pública: la mayoría de ellas sugieren que se implante un fichero con el ADN de las mascotas, con objeto de proceder a la identificación de los dueños/as para su identificación en caso de incumplimiento de la obligación de recoger las heces.
 - Eventos navideños: ha supuesto la entrada de felicitaciones en el Sistema. Destacan aquellas que aluden a los belenes, la Cabalgata de Navidad, la iluminación navideña en la ciudad, etc.
 - Ley de la Memoria Histórica (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), aunque han tenido presencia en el Sistema este tipo de solicitudes debe indicarse que se ha producido una disminución con respecto a años anteriores. En general hacen referencia a 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.

6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

En 2021 las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Relación con la ciudadanía” constituyen el 8% del total de las tramitadas por el conjunto de unidades gestoras.

El análisis que se realiza sobre esta área de actividad se encuentra articulado en los siguientes bloques:

1. **Servicios de atención a la ciudadanía.**
2. **Administración electrónica.**
3. **Participación ciudadana.**
4. **Transparencia.**

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

1. Servicios de atención a la ciudadanía.

Todas las Administraciones Públicas, y singularmente las locales, tienen su razón de ser en atender a la ciudadanía y relacionarse con ella, y a esto se consagran en última instancia todos sus recursos y unidades, tengan o no trato directo al público. Pero los que en puridad entendemos por servicios de atención ciudadana son mucho más específicos. En el Ayuntamiento de Madrid se prestan a través de Línea Madrid - 010, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

1.1. Teléfono 010 – la mayor parte de reclamaciones fueron por el tiempo de espera y la saturación (la dificultad para que “cogieran el teléfono”), si bien en un 18% menos que en 2020, cuando el cierre de las OAC (y del resto de oficinas municipales) durante los primeros meses de la pandemia convirtieron al 010 en el principal y casi único recurso de los ciudadanos y ciudadanas para realizar sus gestiones municipales, habida cuenta de que la mayoría carecía de certificado digital para hacerlas en la Sede electrónica.

Las otras dos cuestiones por las que el 010 recibió más reclamaciones fueron el trato inadecuado y los avisos. A este respecto hay que aclarar que el 010 es uno de los canales (junto con la app y la web Avisos Madrid) para que la ciudadanía pueda comunicar un aviso o incidencia relacionados con la ciudad, pero la aplicación informática que soporta el alta y consulta de dichos avisos lleva años con incidencias tecnológicas que dificultan la prestación de un servicio ágil y correcto.

1.2. Página web – el análisis de las SyR relativas a la página web indica que la mayoría de ellas se refieren al funcionamiento, a la dificultad para encontrar la información que se requiere por las personas usuarias, a la existencia de información incorrecta (fundamentalmente, números de teléfono), a problemas de saturación de página y lentitud y a incidencias técnicas diversas para realizar el registro de documentación

1.3. Redes Sociales – en relación con este servicio las SyR recibidas se refieren fundamentalmente a:

- Desacuerdo con la atención recibida en twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea respecto a algunos servicios o trámites.

1.4. Chat online – se han recibido quejas respecto sobre su funcionamiento en general, sobre la visualización (colores que dificultan la legibilidad), sobre la atención recibida a través del servicio (conversaciones sin terminar, utilización de respuestas sin personalización, no resolución de lo planteado, etc.) y por facilitar información incorrecta a las personas usuarias del servicio.

1.5. Aplicación AVISOS-MADRID – la aplicación de incidencias y avisos del Ayuntamiento de Madrid ha recibido quejas y sugerencias que se refieren a los siguientes asuntos:

- Comunicaciones incorrectas a la ciudadanía.
- Sugerencias sobre mejora de los avisos, particularmente en lo que se refiere a la localización de las incidencias, inclusión de los números de referencia en las altas de los avisos e indicación de las medidas adoptadas en la resolución de las incidencias.
- Quejas generales por mal funcionamiento, con las consiguientes dificultades para reportar incidencias: recuperación de contraseña, campo descripción, mapa, ubicaciones, lentitud del servicio, compatibilidad con algunas versiones de Android, etc.
- No disponibilidad del servicio en momentos puntuales.
- Quejas relativas a que los mensajes de comunicación con la ciudadanía. Los ciudadanos y ciudadanas manifiestan no comprender la información que se les facilita y la recepción de muchos mensajes que no aportan información útil.

1.6. Oficinas de Atención a la Ciudadanía – el análisis de las SyR recibidas en las diferentes Oficinas de Atención a la Ciudadanía permite establecer los siguientes motivos de quejas y sugerencias:

- Reclamaciones por falta de atención por no disponer de cita.
- Anulaciones de cita no notificadas a la ciudadanía.
- Quejas por el retraso y la gestión de las citas.

- Reclamaciones por la escasez de citas previas para realizar trámites.
- Retraso en el tiempo de espera en la atención con cita previa.
- Malestar por el cierre de oficinas sin aviso a los usuarios que tenían cita previa.
- Disconformidad por la atención y el trato por parte del personal.
- Reclamaciones por no tener habilitado un sistema de accesibilidad de lengua de signos.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Quejas por información incorrecta.
- Sugerencias sobre el mobiliario de las oficinas (instalación de bancos).
- Sugerencias de ampliación de los horarios y del personal de atención.

También debe destacarse que aproximadamente el 25% de las SyR recibidas han sido felicitaciones por el servicio prestado, la atención recibida y por la resolución de los trámites solicitados.

1.7. Registro presencial - durante el año 2021, los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

- Quejas por la falta de atención para efectuar el trámite solicitado previamente.
- Reclamaciones por el excesivo tiempo que han tenido que esperar la ciudadanía para la realización de los trámites.
- Quejas el sistema de gestión de citas.
- Sugerencias de ampliación de horarios del registro.

1.8. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones - En 2021 se han presentado aproximadamente 30 solicitudes que han sido tramitadas por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre el Sistema SyR han sido:

- Dificultades y errores con el campo de localización del formulario en línea, el 26% del total. En este grupo, por una parte, hay reclamaciones que se refieren a fallos producidos en el formulario (los desplegables del formulario en línea en el apartado de localización específica no se desplegaban y los campos no se podían rellenar), quejas sobre las dificultades para cumplimentar los campos de localización específica con determinadas direcciones.
- Dificultades con el código Captcha. Los solicitantes se quejan o sugieren la supresión del sistema de código captcha.
- Imposibilidad de acceso a la respuesta. Esta cuestión es también habitual en las quejas sobre el Sistema SyR. Los ciudadanos y ciudadanas al no comprender bien las instrucciones para consulta de la respuesta no introducen los datos identificativos que se exigen y no pueden acceder.
- Quejas por el proceso de asignación. En estos casos, la ciudadanía manifiesta su malestar cuando la SyR va dirigida al Alcalde, a un Concejal o a un órgano directivo concreto y se gestiona por parte de la unidad municipal competente en la materia.
- Desplegable "asunto" en el formulario en línea de la página web. Los principales motivos de queja están referidos a la inclusión de nuevos asuntos o temas en el desplegable.
- Fallos en el formulario en línea de presentación.
- Queja por no recepción del correo de acuse de recibo de la SyR presentada.

También debe destacarse las felicitaciones por el servicio prestado, por la atención recibida y por el interés en subsanar las deficiencias.

1.9. Padrón - En 2021 se recibieron aproximadamente 600 SyR sobre Padrón, que fueron tramitadas por la Dirección General de Contratación y Servicios, concretamente la Subdirección General de Estadística (por ser la unidad municipal competente en el servicio), y por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (por ser quien lo presta de manera efectiva, ya que el empadronamiento sólo puede realizarse de manera presencial en sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía).

Muchas de esas SyR son quejas por haber sido dados de baja por inscripción indebida en el Padrón o por haber recibido mala información sobre el trámite. En su mayoría, sin embargo, reclaman por las dificultades para empadronarse. Dificultades debidas a los requisitos establecidos en la normativa estatal vigente para acreditar la identidad, el domicilio o la representación de los menores, pero, sobre todo, a la falta de citas de Padrón en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (casi el 34% de la totalidad de SyR sobre Padrón son por este motivo).

La reducción del número de citas ofertadas se debe al nuevo modelo organizativo (en el que todos los servicios, incluidos información y Registro, se prestan exclusivamente con cita previa) implantado en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía tras su reapertura el 8 de junio de 2020 (tras haber estado cerradas al público con motivo de la pandemia) y que se ha mantenido a lo largo de todo el año 2021 atendiendo a las medidas establecidas en materia de seguridad y salud recomendadas por las autoridades para combatir la transmisión del COVID-19. La situación se agravó durante el último trimestre de 2021, a raíz de la implantación de una nueva aplicación de cita previa en la mayor parte de las oficinas y servicios municipales (incluidas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía -OAC-), pues se produjeron incidencias informáticas puntuales (muchas de las SyR sobre Padrón hacen alusión expresa a esta cuestión) que redujeron aún más la disponibilidad de agendas, a lo que hay que sumar la necesidad del personal de familiarizarse con la nueva aplicación. Personal que, por otro lado, no estaba disponible al cien por cien a finales de año, entre otras cosas porque las plantillas de las OAC también se han visto afectadas por las bajas de incapacidad temporal a causa del Covid-19.

Todo ello se tradujo en grandes demoras para empadronarse, con los graves perjuicios que esto supone, máxime cuando es un trámite que sólo puede hacerse con cita previa y presencialmente. Por ello muchas SyR reclaman que se amplíe el número de estas citas y muchas otras que el alta, la baja y el cambio de domicilio en Padrón se puedan tramitar de forma electrónica, bien con certificado digital (como tantos otros trámites en todas las Administraciones Públicas), bien utilizando el formulario electrónico que se puso a disposición de la ciudadanía en el episodio más agudo de la pandemia (concretamente el 24 de marzo de 2020) y que dejó de estar operativo el 16 de septiembre de ese mismo año.

Otro conjunto importante de las SyR sobre Padrón se refiere a problemas para obtener certificados de empadronamiento, tanto presencialmente (debido a la ya comentada falta de citas) como por incidencias técnicas de Mi Carpeta (a la que se accede mediante identificación electrónica) o de los formularios colgados en Sede electrónica. También son muchas las quejas por el retraso en recibir por correo postal los certificados de empadronamiento solicitados a través de dichos formularios de la Sede o del teléfono 010 de Línea Madrid.

2. Administración electrónica.

Las principales causas de las reclamaciones se deben a fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación de solicitudes y la realización de trámites, también las dificultades con los sistemas de identificación y firma, las anotaciones del registro electrónico y el desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación. En muchos casos, las solicitudes tienen el carácter de solicitud de información o de soporte sobre la utilización de los sistemas.

Entre las reclamaciones de fallos de sistemas, la mayoría se corresponden con lo que los reclamantes clasifican como mal funcionamiento de la identificación. Lo cierto es que 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, las personas usuarias reclaman al Ayuntamiento. Otras solicitudes hacen referencia al 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. Finalmente, un número aproximado de cuarenta aluden a fallos propios de los sistemas del Ayuntamiento de conexión, comunicaciones y de indisponibilidad por paradas programadas o caídas generalizadas.

Sobre el funcionamiento del Registro electrónico se han presentado unas 50 reclamaciones, que están referidas al funcionamiento, forma de acceso, consulta por representantes, notificación postal, etc. En muchos de los casos podrían ser clasificadas como solicitudes de información del funcionamiento del sistema.

Entrando en el detalle de cada uno de los servicios se extrae la siguiente información:

2.1. Registro electrónico – La principales causas de presentación de reclamaciones han sido los fallos en la conexión con el archivo electrónico por cuya causa se realizaban anotaciones sin la documentación adjunta o se impedía realizar la anotación, la no disponibilidad del servicio, la emisión de errores que no son comprensibles para la ciudadanía, dificultades en la subida de archivos adjuntos, bloqueo del

sistema informático, molestias por el tiempo consumido para la presentación, error en el servicio de consulta del registro.

2.2. Sede electrónica – Los motivos más frecuentes de las sugerencias y reclamaciones han sido:

- Error de aplicación en tratamiento de datos o secuencia de operaciones.
- Incidencias en el sistema de identificación de usuario contraseña.
- Incidencias técnicas con los certificados y firma electrónica.
- Quejas por dificultades en la tramitación administrativa
- Problemas de uso en la identificación electrónica de sistemas públicos (Cl@ve, DNle,...).
- Fallos generales en las aplicaciones.
- Servicio no disponible por interrupción general del servicio de la sede electrónica.
- Fallos e incidencias en el sistema de pago.
- Enlaces (u opciones) de funcionamiento erróneo en trámites.
- Problemas en el uso de firma electrónica.
- Opciones no disponibles en el servicio.

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 recoge fallos y errores 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.

3. Participación ciudadana.

Durante el año 2021, los principales motivos de presentación pueden agruparse en los siguiente bloques:

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

El análisis de las SyR recibidas permite señalar que la web Decide Madrid fue 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. No obstante, debe indicarse que han tenido un gran descenso respecto al año 2019 y 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.

Por otra parte, la puesta en marcha en el año 2021 del correo incidenciasdm@madrid.es ha dado a las personas usuarias 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.

Otras reclamaciones han estado referidas a quejas sobre falta de confianza por parte de la ciudadanía a 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.

En relación con las 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 han recibido sugerencias referente a proyectos que no resultaron ganadores en convocatorias anteriores de presupuestos participativos.

Por otra parte, de aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema relativas a incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos cabe destacar que se deben a peticiones de entidades solicitando modificaciones o bajas de datos personales o de domicilio social publicados en el Espacio Asociativo, a incidencias en la web madrid.es sobre la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos.

Por último señalar que se han recibido solicitudes relativas a órganos de participación distrital, solicitando su suspensión por motivos sanitarios y a la cesión de inmuebles en favor de entidades ciudadanas,

4. Transparencia

Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de solicitudes en el ámbito de transparencia fueron:

Portal de Transparencia: contenidos no publicados (por ejemplo, la Instrucción 1/2018, de Organización de la atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid), falta de actualización de datos (por ejemplo, el grado de cumplimiento del servicio de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas verdes) y el tiempo de respuesta de las SyR presentadas sobre contenidos del Portal.

Portal de Datos Abiertos: quejas por errores en información sobre instalaciones deportivas, sobre el conjunto de datos de reservas de motos, sobre la información publicada de la situación sanitaria de la pandemia, en concreto algún error en las zonas básicas de salud, sugerencias de incremento de frecuencia en la actualización sobre reservas de estacionamiento de motos y de la información del conjunto de datos “consumo de energía en edificios municipales” y mejoras de visualización en mapa de los conjuntos de “aparcabicis” y de “aparcamotos” y del conjunto de “Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM): padrón de vehículos”.

7. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “cultura” constituyen el 2% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras. Los bloques sobre los que se realiza el estudio de las SyR permiten conocer el grado de impacto y de eficacia de la prestación de los recursos municipales destinados en el ámbito de la cultura:

- 1. Actividades, programación y oferta cultural.**
- 2. Bibliotecas.**
- 3. Otras infraestructuras culturales.**

El análisis de los bloques identificados permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

1. Actividades, programación y oferta cultural

- 1.1. Actividades en Centros Culturales de los Distritos** – si bien la situación sanitaria mejoró durante el año 2021, lo cierto es que la pandemia ha condicionado la actividad y la prestación de los servicios realizado desde los Distritos. Esto ha supuesto un esfuerzo importante de adaptación a las situaciones cambiantes y a las condiciones y requisitos establecidos por las autoridades sanitarias, que en muchas ocasiones ha afectado a la prestación de los servicios como es el caso de los centros culturales.

Las principales cuestiones que han determinado la presentación de solicitudes están relacionadas con la programación y el desarrollo de las actividades y talleres (por ejemplo,

solicitud de nuevas actividades, retrasos y anulaciones, actitud y competencia del profesorado o gestión de las sustituciones), a los trámites administrativos telemáticos para las inscripciones en las actividades, al procedimiento de adjudicación de las plazas de los cursos y talleres y a los cierres temporales que se producen como consecuencia de obras de mantenimiento y conservación.

Además de las cuestiones generales indicadas anteriormente, el análisis por cada uno de los Distritos y Centros Culturales adscritos³, permite conocer con mayor detalle de desagregación cuáles han sido los motivos de quejas o sugerencias que han provocado la presentación de las SyR:

En el Distrito de Arganzuela, han tenido entrada SyR sobre el Centro Cultural Centro Dotacional Integrado y el Centro Cultural Casa del Reloj.

Con relación al Centro Cultural Centro Dotacional Integrado, el análisis de las SyR recibidas permite agrupar los motivos de presentación en: cierre del centro sin que las personas usuarias conozcan los motivos del mismo, atención y trato recibido por parte del personal, sugerencias de nuevas actividades a impartir, por la programación cultural que se oferta y por la fecha de inicio de los talleres.

En el Centro Cultural Casa del Reloj, la solicitudes recibidas hacen referencia a: sugerencias sobre la posibilidad de continuidad de clases de forma on line y por los problemas informáticos que se produjeron en el proceso de inscripción a las actividades y, finalmente, varias felicitaciones a la profesora que ha impartido el taller de informática.

Deben destacarse también el importante número de felicitaciones recibidas en este Centro, especialmente, por el taller de informática.

El Distrito de Barajas, ha recibido solicitudes para el Centro Sociocultural Teresa de Calcuta, el Centro Villa de Barajas y el de Gloria Fuertes. La temática que sobresale en las SyR recibidas ha sido, con aproximadamente el 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 actividades que se ofertaron. Por otra parte, en relación con la Sala de estudio de la calle Pilares los principales motivos de queja están relacionados con el horario de apertura, que ha estado limitado a las mañanas.

En el Distrito de Carabanchel, son varios los centros que han recibido SyR durante el año 2021. El mayor número de reclamaciones se corresponden con el Centro Cultural Oporto, el Centro Cultural García Lorca, en el Centro Cultural Lázaro Carreter y en el Centro Cultural San Francisco-La Prensa. En relación con todos ellos las reclamaciones se pueden clasificar en tres diferentes grupos:

- Desacuerdos con las personas que imparten los talleres. Algunas se refieren a la forma de enseñar las materias y otras tienen relación con la actitud del profesorado durante el desarrollo de las clases.
- El funcionamiento de la plataforma que gestionaba la inscripción y el pago de las cuotas de los talleres
- Las actuaciones de conservación y mantenimiento de los Centros que han provocado interferencias y disfunciones en el desarrollo de las actividades.
- El material utilizado en los talleres, principalmente aquellas relativas al estado de los ordenadores o de los equipos informáticos.

Por último, debemos hacer mención a aquellas solicitudes relativas a las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres que no han sido impartidos por las obras realizadas en el Centro Cultural San Francisco-La Pesa.

³ Solo se han incluido aquellos Centros Culturales que hubieran recibido un número significativo de SyR.

En el Distrito Centro, se han recibido reclamaciones fundamentalmente en el Centro Clara del Rey, aunque también se han presentado, si bien en menor medida, en los Centros Lavapiés y Puerta de Toledo.

En relación con el primero los principales motivos de queja han estado relacionados con el inicio de las obras en el centro en julio de 2021 con objeto de ser destinado a la ampliación de la Escuela Infantil El Duende. Esta situación ocasionó que se presentaran solicitudes relacionadas con falta de información sobre el momento en que se podrían realizar las inscripciones en los talles, el el comienzo de las clases, sobre la nueva ubicación del Centro y, finalmente, por la distribución de los talleres entre el Centro Cultural de Puerta de Toledo y el Espacio Annette Cabelli.

En el Centro Sociocultural Lavapiés las solicitudes presentadas hacen referencia a la imposibilidad de realizar la inscripción como consecuencia de problemas informáticos. En el de Puerta de Toledo han entrado SyR que aluden a la falta de información y la no atención telefónica.

En el Distrito de Chamartín, las reclamaciones de esta temática constituyen el tercer motivo de todas las presentadas en el Distrito. Entre ellas pueden destacarse las incidencias relacionadas con la gestión telemática de los talleres que se imparten en esos Centros y aquellas derivadas de la pandemia, que han continuado afectando al funcionamiento de los talleres y del resto de actividades. En concreto, en el Centro Nicolás Salmerón las SyR hacen referencia a la falta de climatización y confort en el desarrollo de las actividades (frio), a problemas de conservación y mantenimiento en el aula de danza y a la atención telefónica. Por su parte, el Centro Sociocultural Luis Gonzaga ha recibido solicitudes sobre el sistema de adjudicación de plazas en la actividad de francés, por la falta de aplicación de las normas de seguridad por la Covid-19 y por el trato recibido por parte del personal.

En el Distrito de Chamberí, el Centro Cultural Galileo ha recibido reclamaciones relativas por el número de plazas ofertadas para determinadas actividades, por la deficiente atención telefónica, por el cierre de los aseos, por el tiempo de espera para acceder a la sala de estudio y por el reducido aforo en cada uno de los turnos por las restricciones de la Covid-19, por la eliminación de algunas actividades en la programación y por el funcionamiento de la aplicación para realizar la inscripción en los talleres.

Las SyR recibidas **en el Distrito de Ciudad Lineal**, fundamentalmente, se han repartido en los siguientes Centros: el Centro Cultural Príncipe de Asturias y el Centro Cultural San Juan Bautista. En relación con el primero se ha recibido SyR que hacen referencia a deficiencias en el material utilizado para el desarrollo de los talleres, a la falta de confort y climatización en algunas clases y a dificultades puntuales para realizar la inscripción. Por último, es de destacar las felicitaciones al profesorado que ha impartido las clases de dibujo. Respecto al Centro Cultural San Juan Bautista las SyR que han entrado en el Sistema se refieren a la eliminación de algunos talleres en la programación, a la falta de confort y climatización en el taller de dibujo y, finalmente, al número de plazas ofertadas.

El Distrito de Fuencarral-El Pardo, ha recibido SyR que se corresponden con la situación de pandemia sanitaria y con la planificación y el horario de las clases y la propuesta de nuevas actividades.

En concreto, en el Centro Cultural Alfredo Kraus, los principales motivos de queja hacen referencia al cierre de la sala de estudio y a la falta de profesionalidad de alguno de los profesores. También se han recibido felicitaciones generales por la organización de las diferentes actividades y talleres desarrollados en el Centro.

En el Centro Cultural Rafael de León casi todas las solicitudes recibidas son sugerencias relativas a la impartición on line de algunas actividades, como por ejemplo, el curso de baile.

En el Centro Cultural La Vaguada, las SyR recibidas aluden principalmente a la escasa oferta de plazas para algunas actividades y talleres.

En el Centro Cultural Valverde se han recibido SyR relacionadas con las clases de piano: horarios, reducción del número de clases, material defectuoso y escasez de plazas.

En el Centro Socio Cultural Montecarmelo las solicitudes hacen referencia al cierre de la sala de estudio y por la eliminación de algunas actividades en la programación (por ejemplo, baile en parejas).

En el Distrito de Hortaleza, se han recibido SyR en los diferentes Centros que tiene adscrito. En primer lugar, en el Centro Cultural Carril del Conde se han recibido solicitudes que hacen referencia al mal funcionamiento del aire acondicionado y a las dificultades para la obtención de abonados para inscribirse a la actividad de gimnasia. Destaca que la mitad de las SyR recibidas en este Centro son felicitaciones que muestran reconocimiento a la atención recibida por parte de los trabajadores.

En el Centro Cultural Sanchinarro se ha presentado solicitudes que muestran su desacuerdo con la ventilación y la temperatura de la Sala de Estudio y con el aforo establecido en ella y también con el servicio de limpieza solicitando que se retiren las balizas de señalización de suelo mojado.

Respecto al Centro Cultural de Hortaleza las SyR que han entrado en el Sistema señalan el deficiente funcionamiento del aire acondicionado en la sala de estudio.

El Centro Cultural Federico Chueca ha recibido un escaso número de SyR que hace referencia a un error en la página web, a la falta de personal y la escasez de material en las clases de corte y confección.

Por último, indicar que en la sala de estudio Motilla del Palancar las solicitudes hacen referencia a la preferencia que se ha dado a aquellas personas usuarias que no hubieran hecho uso de ella según los turnos de asistencia a la sala por la mañana y por la tarde.

En el Distrito de Latina las principales solicitudes que han tenido entrada en el Sistema SyR hacen referencia a las medidas adoptadas en los Centros como consecuencia de la pandemia Covid-19, es decir, las limitaciones de aforos en los talleres y espectáculos, la imposibilidad de acceso a las actividades de los centros por encontrarse éstos en zonas de confinamiento a las que no podían acceder por no ser residentes de las mismas y también el desacuerdo con las medidas preventivas implementadas en los Centros. Por otro lado, se han presentado reclamaciones relativas al personal auxiliar que trabaja en alguna de las salas de lectura y por no cumplir las normas establecidas para dichas salas, sobre todo en relación al incumplimiento del horario de apertura y cierre. También se han recibido quejas puntuales del trato recibido por el personal de algún centro, problemas de alta online en los servicios y, finalmente, algún problema de mantenimiento en las instalaciones (calefacción, aire acondicionado, etc.).

Entrando en el detalle de las solicitudes presentadas en cada Centro, podemos señalar que en el Centro Cultural Fernando de los Ríos las SyR hacen referencia a la modificación o cancelación de alguna de las actividades, a la deficiente información facilitada a las personas usuarias, a sugerencias de clases on line (en concreto sobre pintura) y a la avería en la calefacción.

En el Centro Cultural Miguel Hernández, en el Centro Sociocultural Almirante Churrua, en el Centro Sociocultural Latina y en el Centro Cultural El Greco las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Covid-19.

Por último, indicar que en el Centro Cultural San José de Calasanz las quejas han estado motivadas por los trámites y los procedimientos administrativos.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las solicitudes recibidas están relacionadas con la programación de los talleres, con el profesorado, con la no apertura de las salas de estudios los domingos y por el cumplimiento de las medidas como consecuencia de la Covid-19.

El Centro Cultural Julio Cortázar ha recibido solicitudes relacionadas con dificultades para realizar reservas/cita previa on line en la sala de estudios, por la programación de talleres y actividades establecidas para el Centro, sugerencias y peticiones de apertura de la sala de estudios los domingos y festivos y sobre la apertura de la sala de estudios los domingos.

Por su parte, el Centro Cultural Aravaca presenta SyR que hacen referencia a la supresión del turno de tarde en los talleres de pintura, a dificultades e incidencias en el proceso de inscripción y a cambios de horario en la actividad de Taichí.

En el Distrito de Moratalaz, se han presentado solicitudes sobre el Centro Cultural El Torito que hacen referencia al sistema de adjudicación de las plazas vacantes en talleres en el mes de septiembre y al retraso en el comienzo de las clases del taller de cerámica y escultura por falta de materiales.

El Centro Cultural Eduardo Chillida ha recibido quejas por la imposibilidad de acceder a plazas libres en los talleres, por el retraso en el comienzo de las clases de yoga por falta de profesorado y en las clases de encuadernación por falta del material necesario y, finalmente, por el cierre de los aseos en los centros por la situación sanitaria.

Por último, señalar que se han recibido en el Sistema solicitudes que hacen referencia al cierre en agosto de la sala de estudio del Centro Sociocultural Moratalaz

En el Distrito Puente de Vallecas, en el Centro Sociocultural Alberto Sánchez el análisis de las reclamaciones y sugerencias presentadas hacen referencia al quejas sobre clases no impartidas, incidencias con el profesor del taller de alemán, a la adecuada información sobre preinscripción en el taller de cerámica y al deficiente funcionamiento de la calefacción.

En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad las solicitudes hacen referencia a la información errónea en la web y al deficiente funcionamiento de la plataforma de inscripción en los talleres.

En el Centro Cultural Pozo del Tío Raimundo, las reclamaciones se refieren a la falta de suministro en los aseos y a la mala iluminación del auditorio.

En el Centro Cultural Lope de Vega las SyR recibidas se refieren a la falta de mantenimiento en algunas cristaleras, a quejas sobre el trato y la atención del personal de información, a la necesidad de reparación de la valla perimetral del centro, al mantenimiento de los jardines, a la suspensión de las clases en el taller "En forma con Hipopresivos", a los cambios de horario en algunas actividades, al funcionamiento en general de los talleres y, finalmente, al horario de cierre del Centro.

En el Distrito de Retiro, destacan las recibidas por el Centro Cultural Las Californias que hacen referencia a la reapertura de las salas de estudio y a la falta de confort (frío) por la necesidad de ventilación del espacio como consecuencia de la aplicación del protocolo contra la Covid-19 y por el desacuerdo con la organización y las actividades desarrolladas en este Centro.

En el Centro Cultural Clara Campoamor, la mayoría de los escritos han estado motivados por opiniones particulares sobre como deberían organizarse los talleres y las salas de los centros y por el desacuerdo con la normativa municipal y la aplicación de los protocolos Covid-19 (cierres de salas, restricción de aforos, ventilación, etc.). También se han recibido algunas solicitudes sobre el inadecuado trato por parte de algún trabajador de las salas de estudio y felicitaciones sobre la reapertura y el funcionamiento de las salas.

En el Centro Cultural Casa de Vacas, las SyR hacen referencia a la organización de la entrega de entradas al teatro y una felicitación por la amabilidad del personal y la limpieza del Centro.

Por último, en el Centro Cultural Ibiza las solicitudes se refieren al cierre de las instalaciones por el temporal Filomena y al desacuerdo con la organización de los talleres culturales.

En el Distrito de Salamanca, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones presentadas han estado relacionadas por el tiempo en las tramitaciones y la necesidad de ajustar el desarrollo de los talleres por situaciones sobrevenidas.

En concreto en el Centro Cultural Rafael Altamira las SyR hacen referencia a la dificultad de trámites para la devolución de importes por cursos impartidos y no realizados y a la no apertura al público de la sala de estudios.

En el Centro Cultural Buenavista, las solicitudes se refieren a quejas por el cierre del Centro por obras de remodelación, por el tiempo transcurrido para la devolución de las tasas abonadas en cursos, por la suspensión de clases como consecuencia de la borrasca Filomena, por considerar que las medidas preventivas son insuficientes y, finalmente, por el deficiente funcionamiento de la plataforma de matriculación de talleres.

En el Centro Cultural Maestro Alonso (de gestión integral) se han presentado SyR relacionadas con el reintegro de la cuota abonada, por errores en la plataforma de inscripción de los cursos y por el cierre de la sala de estudios del Centro.

En el Distrito de San Blas-Canillejas, las reclamaciones recibidas se centran en la recuperación de la actividad de los talleres que se imparten. En concreto, en el Centro Cultural Antonio Machado, las solicitudes hacen referencia al cierre como consecuencia de la borrasca Filomena, por la falta de una adecuada climatización (frío) en las salas donde se desarrollan los talleres y en la oferta de cursos en horario de tarde.

Por su parte, en el Centro Cultural José Luis López Vázquez las SyR hacen referencia a la necesidad de apertura de las salas de estudio los sábados por la tarde y al problema de escasez de aforo.

Por último, en el Centro Cultural Antonio Machado las solicitudes indican que hay una inadecuada climatización en las clases y a las dificultades de solicitud de plazas en la aplicación informática.

Del Distrito de Tetuán, deben señalarse que el Centro Cultural Eduardo Úrculo ha recibido solicitudes que hacen referencia al malestar por el procedimiento establecido para el reparto y distribución de entradas para la asistencia a los espectáculos celebrados en el auditorio. También se han recibido en el Centro Cultural Tetuán que hacen referencia al malestar por el cambio de contratista para el desarrollo de los talleres. Por último, indicar que el mayor número de reclamaciones se han concentrado en la Sala de Lectura Luis García Berlanga que aluden a la reducción del aforo por los protocolos Covid-19 y por el deficiente funcionamiento de la calefacción de la sala.

El Distrito de Usera apenas ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis. No obstante, pueden mencionarse las del Centro Cultural Usera-Aula II que hacen referencia a la normativa de admisión y permanencia en los talleres y a sugerencias de apertura de nuevos grupos en el taller de cerámica.

El Distrito de Vicálvaro, tampoco ha recibido muchas SyR relativas a esta materia. En todo caso, puede mencionarse que en el Centro Cultural El Madroño, las que se han presentado aluden al cobro indebido de la cuota de un taller y a sugerencias sobre la reserva de plazas para turnos de tarde. También existe alguna solicitud en el Centro Cultural Valdebernardo que alude a la prohibición de acceso al Centro si no se realiza ninguna actividad, al cierre de las salas de estudio y a la no apertura de los vestuarios.

En el Distrito de Villa de Vallecas, el Centro Cultural Zazuar ha recibido SyR relacionadas con la cancelación de clases y actividades, con la falta de información o que esta ha sido incorrecta o deficiente sobre la forma de acceso a las plazas vacantes, al tiempo de espera para acceder a la inscripción por vía telemática, a la tramitación de una solicitud de devolución de precios abonados, al horario establecido para el taller de fotografía y, finalmente, sobre los aforos establecidos en las actividades como consecuencia de la pandemia.

Por su parte, en el Centro Sociocultural Francisco Fatóu las solicitudes recibidas mencionan el malestar por no respetar el aforo establecido en el taller de baile deportivo, por el número reducido de plazas en algunas actividades y por la falta de profesionalidad del profesor del taller de fotografía.

El Distrito de Villaverde, ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis que hace referencia, en el caso del Centro Cultural Los Rosales a la suspensión de clases como consecuencia de la pandemia, a la eliminación de actividades en la programación y a la suspensión de la exhibición/festival final del curso de las actividades relacionadas con baile. Por su parte, en el Centro Sociocultural Bohemios las solicitudes que han entrado en el Sistema aluden a la poca oferta de plazas y grupos en algunos talleres como consecuencia de la pandemia y a dificultades telemáticas para realizar la inscripción. Finalmente, respecto al Centro Sociocultural Santa Petronila las SyR recibidas hacen alusión a la eliminación del taller de Zumba y a la reducción del número de plazas en las actividades.

1.2. Actividades en medio abierto – Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía en cuanto a las actividades culturales celebradas al aire libre han estado referidas durante el año 2021 a:

- Molestias ocasionadas por los ruidos con ocasión de representaciones teatrales y otras actividades desarrolladas al aire libre.
- Quejas por la celebración de diferentes actividades y fiestas, por entender que la situación de pandemia todavía tiene mucha afectación sobre la población.
- Reclamaciones por la celebración de festejos en diferentes calles de la ciudad: por la falta de medidas de seguridad y de prevención ante el COVID-19, por las molestias ocasionadas por los cortes de tráfico, por el ruido, la suciedad y por los residuos que todo ello genera.

Dentro de este bloque debe hacerse mención las SyR referidas al programa de visitas guiadas “Pasea Madrid”. La mayoría de las solicitudes recibidas en el Sistema se refieren a incidencias con el sistema informático de reserva de plazas como consecuencia de los fallos ocurridos en la apertura de inscripción de la primera temporada del programa de visitas. Junto a ellas también existen aquellas reclamaciones y sugerencias que aluden a la escasez del número de plazas ofertadas, a incidencias diversas durante el desarrollo de las visitas, a sugerencias sobre itinerarios, horarios y mejoras de las visitas y, finalmente peticiones sobre la puesta en marcha de otros sistemas de inscripción no telemáticos.

1.3. Oferta cultural - En este apartado se analizan aquellas SyR recibidas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales, que es la unidad competente municipal en la coordinación de la promoción de la cultura en sus distintas áreas y disciplinas artísticas, así como la responsable de impulsar los distintos programas o actuaciones que potencian y fomentan el acceso de la ciudadanía a la cultura. No obstante, debe indicarse que, excepto en aquellas actividades y programas de Semana Santa o el Concierto de la Almudena que si son gestionados directamente por ella, el resto de las actividades culturales son organizadas y coordinadas por le empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A., que como se ha indicado anteriormente cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones propio.

Respecto al bloque de análisis oferta cultural, el estudio de las SyR presentadas por la ciudadanía están referidas a la Banda Sinfónica Municipal, en concreto sobre la suspensión de un concierto en junio por las condiciones meteorológicas que obligaron al cierre del Parque del Retiro, a la suspensión de todas las actividades al aire libre y a la suspensión de otro concierto en el mes de julio debido a que varios miembros de la Banda Sinfónica habían dado positivo en Covid-19 el día anterior y, finalmente, un grupo reducido de solicitudes hacen referencia a dificultades técnicas para la adquisición de entradas de manera on line.

2. Bibliotecas

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos gestiona una red de 46 centros, cuyo trabajo es un eje fundamental en la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos que tienen una importante demanda y un volumen elevado de visitantes, si bien, durante el año 2021,

derivado de las consecuencias de la pandemia y las medidas de confinamiento por la Covid-19, se ha visto reducido de manera importante. Esto también se puede apreciar en el número de SyR presentadas por la ciudadanía.

El análisis de las SyR recibidas sobre las Bibliotecas se realiza estableciendo una distinción entre las Bibliotecas Públicas generales y aquellas que la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos denomina Bibliotecas especializadas, entendiéndose como tal un conjunto de centros entre los que se encuentra la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, Biblioteca Técnica, la Hemeroteca Municipal, la Imprenta Municipal - Artes del Libro y el Archivo de la Villa.

Respecto a las Bibliotecas Públicas generales- a lo largo del año 2021 ha recibido aproximadamente 330 SyR. Es de destacar sobre ellas, que a pesar de la paulatina recuperación de la normalidad tras el episodio más importante de la 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. Destaca que más de 50 SyR y unas 30 relativas al método de impartición de actividades y talleres.

Del análisis por centros cabe destacar que, por un lado, el centro más sugerencias y reclamaciones ha recibido es la Biblioteca Eugenio Trías, seguida de la Biblioteca María Lejárraga, y, por otro, que la Hemeroteca Municipal es la que más felicitaciones ha tenido. Por el contrario, también debe mencionarse que la Biblioteca La Elipa que no ha recibido SyR, a pesar de que no es de la que menos visitantes recibió.

A partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Instalaciones: incidencias relativas, climatización y confort y diversas cuestiones relativas a mantenimiento de los edificios.
- Cita previa sala de lectura⁴: aquellas que hacen referencia al mal uso de algunos usuarios y usuarias de las reservas de cita previa que reservaban y luego no acudían.
- Cierres: una parte importante de los mismos han estado motivados por el cierre de las Bibliotecas durante el temporal Filomena, por las bajas laborales del personal debido a estar contagiados por Covid-19 y, en el caso concreto de los cierres de la Biblioteca Eugenio Trías y David Gistau por las alertas meteorológicas que han afectado durante todo el año al Parque del Retiro y el cierre por obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, respectivamente.
- Actividades y talleres: tras la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, las actividades y talleres en las Bibliotecas volvieron a ser presenciales, lo que generó diversas reclamaciones.
- Sala de lectura: una parte significativa de las solicitudes recibidas aludían a la reducción de aforos como consecuencia de la pandemia.
- Horarios: solicitudes de ampliación.
- Trato recibido: por parte del personal de los diferentes centros.

El estudio de detalle de las Bibliotecas que se incluye a continuación se centra exclusivamente en aquellas que recibieron más de 10 SyR durante el año 2021:

La Biblioteca Eugenio Trías recibió reclamaciones por la imposibilidad de acceder a ella para realizar devoluciones de libros prestados como consecuencia de los diversos cierres que se produjeron en el Parque del Retiro (Filomena, rachas de viento, etc.), tareas de mantenimiento, por el sistema de cita previa, por el cierre de los aseos y por fallos en el sistema de calefacción.

En la Biblioteca María Lejárraga se recibieron solicitudes que hacían referencia al sistema de cita previa, al cierre de las instalaciones como consecuencia de Filomena, por el cierre durante los fines de semana,

⁴ Este servicio fue implantado en 2020 tras la reapertura por la pandemia y como respuesta a las nuevas necesidades de prevención y seguridad sanitaria

por incidencias puntuales de información sobre los horarios en la web y por el trato recibido por parte de alguno de los trabajadores.

En la Biblioteca Ángel González las solicitudes recibidas hacen referencia a la falta de confort y climatización del Centro, a los retrasos en el horario de apertura, a la demora en la reapertura tras Filomena y, finalmente, por el trato recibido por parte de algún trabajador del Centro.

En la Biblioteca Buenavista las SyR recibidas aluden a la necesidad de apertura del Centro los fines de semana, a la falta de información sobre la duración de las obras de mantenimiento y conservación y, finalmente, por el cierre del Centro.

Por su parte, las Bibliotecas especializadas - han recibido durante el año 2021 SyR por los siguientes motivos:

- Biblioteca Víctor Espinós: recibió una felicitación relativa al reconocimiento de la labora de la biblioteca, los servicios que presta, el trato por parte del personal que presta sus servicios en este Centro y, finalmente por la adaptación que ha realizado en época de pandemia para seguir prestando servicio.
- Archivo de la Villa: las reclamaciones recibidas hacen referencia fundamentalmente al tiempo excesivo de respuesta a las peticiones que se realizan. Destaca el número de felicitaciones recibidas en este Centro por su labor y la prestación del servicio.
- Hemeroteca municipal: ha registrado una reclamación sobre el servicio de reprografía por incumplimiento de un servicio telemático y 14 felicitaciones por la atención recibida, la ayuda prestada, el trabajo desempeñado por todo el personal de la Hemeroteca y por el desarrollo y contenido de diferentes talleres culturales.

Por otra parte, destacar que la Biblioteca Digital, la Biblioteca Histórica y la Biblioteca Técnica no ha registrado solicitudes durante el año 2021.

3. Otras infraestructuras culturales

Dentro de este apartado se analizan las SyR que se han recibido sobre los museos municipales y los monumentos municipales.

Museos – las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido se pueden resumir en los siguientes apartados:

- Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y en los horarios de apertura del Castillo de la Alameda.
- Trato recibido por parte del personal: en algunos casos ha estado en conexión con las restricciones derivadas de la pandemia, por ejemplo, el Templo de Debod el Museo de Historia).
- Acceso a las instalaciones: dificultad en la venta de entradas en la web del Planetario y quejas por no estar accesible 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 de las solicitudes presentadas aluden a las limitaciones en el aforo de los Museos, pidiendo que se aumente el número de personas por grupo. En esta misma línea, otras de las recibidas aluden a la reanudación de actividades y talleres infantiles en el Planetario.
- Instalaciones: algunas de las SyR refieren el estado de conservación de las instalaciones, generalmente como consecuencia de acciones vandálicas (Templo de Debod y Planetario).

Monumentos e infraestructuras culturales – durante el año 2021 se han presentado aproximadamente 30 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y 5 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas, lo que pone en evidencia que, pese a la reducción en el número de reclamaciones, persiste la dificultad para recibir los avisos sobre estos hechos mediante otras vías convencionales (Policía Municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos, etc.). También se ha recibido sugerencias que solicitan la implantación de nuevos monumentos.

8. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia Deportes constituyen el 9% de las tramitadas por las Unidades Gestoras. Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

1. **Actividades, programación y oferta deportiva.**
2. **Instalaciones deportivas municipales.**
3. **Servicios y promoción deportiva**

De todas las SyR recibidas el 83% del total de Deportes están relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas. En lo que se refiere a las clases y escuelas deportivas, que supone el 14% del total, la gran mayoría aluden a los cambios de modalidad de clases de cerradas a abiertas y a los inconvenientes derivados de las restricciones debidas a la pandemia, fundamentalmente quejas por disconformidad con la necesaria limitación de aforos, la imposibilidad de utilizar las duchas en algunos centros deportivos, las cancelaciones de reservas de pistas (tenis, pádel) debido a cierres por confinamientos en zonas específicas y a las devoluciones de lo abonado por cancelaciones imprevistas.

También deben destacarse las quejas recibidas por la disconformidad con la obligatoriedad de utilización de la aplicación o la página web para la reserva de plazas (en piscinas, polideportivos, en clases deportivas) y los problemas surgidos con el uso de las aplicaciones para móviles: incidencias en la recepción del QR para las reservas, bloqueo de usuarios, dificultades de aplicación de descuentos a discapacitados a través de la aplicación, imposibilidad de anulación o cambio de reservar en la aplicación, dificultad para acreditar la situación de desempleo en la aplicación con objeto de obtener precios reducidos en las actividades, problemas para la reserva de plazas para los acompañantes de personas con discapacidad y, finalmente, la inexistencia de un servicio de apoyo para dar soporte a los problemas de la aplicación.

Sin perjuicio de las cuestiones generales indicadas, el estudio de las SyR por los diferentes bloques de análisis definidos permite obtener la siguiente información:

1. Actividades, programación y oferta deportiva: 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 que comprende. Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía están referidas a:

- Disminución de la duración de las actividades y clases para efectuar labores de limpieza y desinfección entre ellas.
- Cambios en los horarios 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.
- Limitaciones en los aforos de las actividades.
- Imposibilidad de acceso a las actividades por encontrarse los centros en zonas confinadas por las restricciones de movilidad derivadas del Covid-19.
- Excesivo tiempo de espera para el acceso a las piscinas de verano como consecuencia de las medidas establecidas para garantizar el acceso a las mismas con las garantías necesarias.
- Prohibición de uso de determinados materiales (aletas, palas) en las piscinas.
- Dificultades y errores en la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de actividades tanto dirigidas como abiertas.
- Sustitución de clases dirigidas por un nuevo modelo con actividades abiertas.
- Por el sistema de reservas tanto de temporada como de uso de los espacios deportivos.
- Por el cierre temporal y la supresión de servicios.
- Quejas referidas a la tramitación de la devolución de importes abonados por las personas usuarias.
- Desacuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada como consecuencia de la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la Covid-19.
- Por la incorrecta forma de realizar las sustituciones del profesorado: retrasos, etc.
- Quejas por los cambios en la programación de una temporada a otra.

2. Instalaciones deportivas municipales: son sugerencias y reclamaciones que hacen alusión, tanto en los Centros Municipales Deportivos como en las Instalaciones Básicas Deportivas, al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, a la solicitud de nuevas instalaciones y a la mejora

de los equipamientos existentes. En un análisis por tipología de instalaciones, encontramos los siguientes motivos de presentación de SyR:

a. Centros deportivos municipales:

• **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**

- Cierres por obras de reforma y mejora.
- Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
- Quejas sobre los vestuarios: climatización de agua de las duchas, no posibilidad de utilización de los secadores de pelo, limpieza, escasez de mobiliario, etc.
- Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.
- Piscinas: las referidas a la temperatura del agua o a la solitud de más calles para nado libre.
- Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.
- Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) con motivo de las restricciones de aforo como medida de prevención sanitaria.
- Limpieza de los centros.

• **Personal/organización/tiempos de espera para acceder al servicio.**

- Excesivo tiempo en solucionar las incidencias del temporal Filomena, lo que provocó demora en la reapertura de las instalaciones.
- Escasez de personal en las taquillas, fundamentalmente en periodo de inscripciones o para el acceso a las piscinas de verano Información proporcionada a la ciudadanía.
- Trato y atención recibida por el personal del centro.

b. Instalaciones básicas deportivas:

• **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**

- Quejas por el estado de conservación y mantenimiento.
- Reclamaciones solicitando la limpieza.
- Quejas por el cierre de pistas
- Molestias en el vecindario por la iluminación y los ruidos de las personas que utilizan las instalaciones.

• **Horarios y reservas.**

- Sugerencias sobre los horarios de apertura y de cierre.

En el análisis a nivel de Distrito, se pueden señalar los siguientes motivos de presentación de SyR:

En el Distrito de Arganzuela, se han recibido sugerencias y reclamaciones sobre los siguientes Centros Deportivos Municipales (CDM):

En el CDM Dotacional Integrado Arganzuela hacen referencia a las restricciones de aforo a las instalaciones como consecuencia de la pandemia, a la deficiente conservación y mantenimiento de los vestuarios, a la apertura de las pistas de pádel, al cierre de taquillas en algunos horarios, a la no atención telefónica, al trato por parte del personal de taquillas, a la falta de profesorado en diferentes actividades, a la organización de las clases, a las restricciones de aforo en las actividades, a la falta de profesionalidad y competencia del profesorado y, finalmente, a diversas incidencias en los servicios.

El CDM La Fundi presenta solicitudes que aluden al alumbrado (en concreto en la pista número 2 de tenis), a las dificultades para obtener plaza en diferentes actividades (por ejemplo, en musculación) a la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones, por el cierre por obras de conservación y reforma, por el no mantenimiento de los protocolos del Covid-19, por la falta de agua caliente en las duchas, por la planificación establecida para las clases abiertas, por la suspensión de alguna actividad en horario de mañana (por ejemplo fitness y pilates) y por la falta de atención telefónica. Por otra parte, también se han recibido sugerencias a la programación, solicitando la incorporación de nuevas actividades o ampliación de horario de las existentes.

El CDM Piscina Peñuelas presenta reclamaciones y sugerencias relativas al no funcionamiento de la piscina infantil, a la atención telefónica y por correo electrónico a las personas que solicitan

información, por las dificultades para adquirir entradas a través de la app y, finalmente, sugerencias sobre ampliación del período de uso de la piscina.

El CDM Marqués de Samaranch ha recibido un número importante de reclamaciones por 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. En concreto, el cierre de algunos servicios como las duchas o el uso de secadores ha generado mucha controversia por los inconvenientes que ha causado a las personas usuarias de la piscina. Otro de los temas ha sido la restricción del público acompañante a los diferentes actos deportivos y la restricción de usos posibles en la piscina. También deben destacarse el número de quejas por el proceso de construcción de las nuevas pistas de tenis y de pádel y la adjudicación y la puesta en funcionamiento de la escuela en colaboración de tenis y pádel. Otros asuntos que han sido motivo de reclamación son, por un lado, la atención e información al público y, por otro, el uso de la APP, la generación de los usuarios y contraseñas para acceder a ella y el modo de configuración y de reserva que ha tenido numerosos errores e incidencias.

Por lo que se refiere a las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales del Distrito, se ha recibido aproximadamente 30 SyR, que pueden clasificarse en los siguientes apartados:

- Obras de mejora, reforma y tiempo de espera de acceso: derivan del proyecto de mejora en las instalaciones de la valla de salida en el circuito internacional BMX, que impidió hacer uso de esta instalación hasta la recepción de la obra.
- Mantenimiento y conservación de las instalaciones: aluden al estado de las pistas por destrozos por vandalismo, insuficiente mantenimiento o la reposición de elementos necesarios para su uso, como canastas, redes, etc.
- Limpieza: generalmente por existencia de pintadas por vandalismo y por el uso indebido durante los fines de semana (consumo de alcohol en la pistas).
- Información sobre horarios, reservas, cierres: por un lado existen reclamaciones que derivan de la existencia de un convenio con una entidad colaboradora en la IBD Jardín Papelera Peninsular, que desarrolla su actividad en ciertos horarios y, por otro, las quejas vienen referidas al horario de apertura y cierre de la instalación.
- Alumbrado: mal funcionamiento y quejas por la falta de reparación de la iluminación.

En el Distrito de Barajas, el CDM Barajas y el Pabellón Villa de Madrid (las dos instalaciones son gestionadas como un único equipamiento) son las que más sugerencias y reclamaciones han recibido, pero también las que aglutinan el mayor número de felicitaciones relativas al profesorado y la impartición de las diferentes actividades.

Respecto a las reclamaciones y sugerencias pueden destacarse las que hacen referencia al trato por parte del personal porque se considera que no ha sido correcto, por la deficiente atención telefónica, por las molestias ocasionadas por tener que solicitar de nuevo plaza en las actividades de piscina tras la reapertura de los centros, por el largo período de cierre de la sala de musculación y la suspensión de las actividades de fitness y, fundamentalmente de las clases de psicomotricidad, por la reducción del número de plazas en algunas actividades, por el cierre de los vestuarios y baños, por la impartición al aire libre de las clases de tenis y, finalmente, por el estado de conservación de algunas pistas (por ejemplo, las de tenis).

En el Distrito de Barajas se han recibido SyR sobre las Instalaciones Básicas Deportivas que se pueden agrupar en torno a dos asuntos principales: el primero de ellos hace referencia a la iluminación, ya sea por fallos en el encendido de las pistas, por el horario, etc.; y el segundo, alude a la limpieza, sobre todo por residuos depositados en fin de semana.

En el Distrito de Carabanchel, los dos centros que han recibido SyR son el CDM Francisco Fernández Ochoa y el CDM La Mina. Tanto en uno como en otro las reclamaciones relativas al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones son comunes. Entrando en el detalle de cada uno de ellos, puede mencionarse que en el CDM Francisco Fernández Ochoa han estado referidas, principalmente, al cierre por obras realizadas en la piscina, a la suspensión de clases por ausencia del profesor, a la mala atención al público debido a la no atención telefónica y al trato recibido y, finalmente, algunas reclamaciones hacen alusión al incumplimiento por parte de algunas personas usuarias del protocolo Covid. También pueden destacarse las sugerencias recibidas sobre

incorporación de la toma de temperatura en el protocolo Covid de la instalación y la colocación de colores al final de las corcheras para los nadadores de espalda.

Por su parte, en el CDM La Mina, la mayoría de los escritos están relacionados con el cierre de la piscina por obras, por el incumplimiento de los usuarios/as de los protocolos Covid, la reducción del número de clases dirigidas, por el estado de conservación de los pulsadores de las duchas y por el incorrecto funcionamiento del aire acondicionado en la sala de musculación.

En el Distrito Centro, los dos centros a los que se refieren las SyR son:

En el CDM Barceló, se han presentado reclamaciones por el poco control en el uso de las mascarillas de los asistentes, por la no vigilancia del aforo, por el trato incorrecto por parte del personal de recepción y por la disminución de las actividades para mayores de 65 años.

En el CDM Escuelas de San Antón los motivos de presentación de solicitudes aluden al incumplimiento de las medidas de seguridad y protocolos Covid, por la falta de profesionalidad por parte de ellos socorristas, por la ampliación de calles de las piscinas destinadas a uso público, por la inadecuada temperatura del agua de la piscina y, finalmente, por las restricciones impuestas a personas con movilidad reducida y usuarias del carnet especial de deporte.

En el Distrito de Chamartín, una parte significativa de las quejas guarda relación con los problemas de mantenimiento y la limpieza de las instalaciones deportivas. En otros casos las reclamaciones aluden a la normativa aplicable en los centros deportivos en cuanto a accesos, abonos y horarios, debido a las restricciones ocasionadas por la Covid-19 y el límite de los aforos establecidos. Por último, también destacan aquellas que se refieren a las dificultades que las personas usuarias han tenido con la reserva de plazas por vía telefónica, on line o presencial bien por la restricción de aforos indicada anteriormente o bien por el funcionamiento de la aplicación informática habilitada al efecto.

Entrando en el detalle de los Centros adscritos al Distritos, el análisis nos permite indicar que:

En el CDM Chamartín, las SyR recibidas se refieren a problemas de salubridad del agua de la piscina (por un problema con la depuradora) y en las duchas de los vestuarios y a la deficiente regulación de la temperatura del agua de las duchas (fría/caliente).

En el CDM Pradillo, las cuestiones que más SyR han recibido hacen referencia al cierre del Centro durante diferentes días por diversos motivos (puentes, Semana Santa, eventos, etc.), a la incomodidad que provoca el sistema de citas para utilizar los servicios, a las dificultades para realizar las reservas o anulaciones de clases y de las instalaciones a través de medios telemáticos, al incumplimiento de las medidas y protocolos de seguridad por la pandemia, a la eliminación de grupos de natación, al procedimiento y los requisitos de matriculación en la actividad de natación, al cierre de las saunas por la pandemia, al tiempo de espera excesivo para atención en taquillas y a la imposibilidad de contactar telefónicamente o por correo con el personal del Centro.

En el Distrito de Chamberí, existe un único centro deportivo municipal, el CDM Vallehermoso, que ha recibido quejas derivadas de la lista de espera existente, por la imposibilidad de realizar la inscripción del abono de uso libre, por no aplicar la reducción de tarifa a mayores de 65 años, por el no cumplimiento de los protocolos de seguridad frente a la Covid-19 por parte de las personas usuarias y, finalmente, por la percepción por parte de la ciudadanía de una mala gestión en general por parte de la empresa adjudicataria.

El Distrito de Ciudad Lineal, cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa, 4 de gestión indirecta y 28 Instalaciones Deportivas Básicas. De forma general pueden citarse dos aspectos que han influido, por encima del resto, en la presentación de SyR. En primer lugar, los destrozos causados por la borrasca Filomena que dejó inutilizadas parte de las instalaciones y, por otro, las obras que se acometieron en verano en los Centros Deportivos de San Juan Bautista y el de Pueblo Nuevo. No obstante, de todos ellos, el CDM La Concepción es el que presenta, por tener mayor superficie e instalaciones deportivas, el número más alto de SyR. El análisis de detalle de los cuatro centros de gestión directa permite destacar lo siguiente:

En el CDM Concepción, las solicitudes recibidas, fundamentalmente y en su gran mayoría, tienen relación con el amplio período de cierre de las instalaciones tras los destrozos causados por la borrasca Filomena. También se ha presentado SyR que hacen referencia al tiempo de esperar en las taquillas por falta de personal, la falta de atención telefónica, los errores de información publicados en la web del Centro, el trato y la atención a las personas usuarias por parte del personal, a los horarios de utilización de algunas pistas (por ejemplo, atletismo), al cierre de determinadas instalaciones los fines de semana (pistas de tenis frontón), por los trámites administrativos de inscripción a las clases y actividades, por la cancelación de clases como consecuencia de la reducción de grupos, por el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones (agujeros, desconchones, revisión de pintura), por la falta de accesibilidad para personas de movilidad reducida en el polideportivo y en la piscina, por la aplicación de los protocolos de seguridad frente a la pandemia que impedía el acceso a las instalaciones de padres y madres y por la temperatura del agua de las duchas (demasiado fría o caliente),

En el C.D.M La Almudena, las SyR más recurrentes hacen alusión a la falta de profesionalidad del socorrista en el desempeño de su puesto de trabajo, por el trato y atención recibido por el personal, por la deficiente climatización de los vestuarios (frío) como consecuencia de la aplicación de los protocolos de seguridad frente a la pandemia (percepción por parte de las personas usuarias que excesiva la ventilación), por la inadecuada temperatura del agua de las duchas, por los trámites administrativos de inscripción telemática y, en general, por el cambio de normas para el acceso a las actividades.

Las SyR relacionadas con el CDM Pueblo Nuevo se refieren al cierre excesivo tras el temporal Filomena, al cierre por obras en la piscina desde el mes de septiembre y, por el ruido causado por el nuevo equipo de aire acondicionado y climatización instalado en el Centro.

En el CDM San Juan Bautista, las SyR recibidas también aluden al tiempo excesivo de cierre tras la borrasca Filomena, por la reducción del número de alumnos en las clases de natación, por el cierre de las duchas de los vestuarios, por la escasa ventilación en los vestuarios y en algunas instalaciones (por ejemplo, la sala de musculación), por el cierre de la piscina por obras de climatización y, finalmente, por incidencias diversas en los vestuarios (escasez de perchas, climatización deficiente del agua caliente).

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, las reclamaciones recibidas, fundamentalmente hacen alusión al estado de conservación y mantenimiento de las pistas (patinaje, campo de fútbol, canastas de baloncesto, alumbrado correcto), al ruido provocado por el desarrollo de las actividades que genera molestias en el vecindario) y a la inadecuada limpieza.

En el Distrito de Fuencarral-El Pardo, destacan las solicitudes 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. También se han recibido SyR relacionadas con el mantenimiento y la conservación de las instalaciones, con el trato recibido o con la información facilitada y, finalmente, aquellas derivadas del cierre de las instalaciones o servicios como consecuencia de la situación sanitaria que obligó a reducir el aforo de los espacios y a modificar el régimen de uso de ellos mismos. En lo que respecta a clases y escuelas deportivas las solicitudes que han entrado en el Sistema aluden a los horarios de las clases, a la reducción de las mismas y a las cancelaciones de actividades (si bien estas últimas en menor medida que en años anteriores).

El análisis de detalle permite señalar lo siguiente:

En el CDM Vicente del Bosque, la mayoría están relacionadas con el trato recibido, la necesidad de obras de reforma y mejora en el mantenimiento, con el funcionamiento de las piscinas de verano derivadas de la temperatura del agua, con el mantenimiento y conservación general de las instalaciones. Debe señalarse que las SyR recibidas en este Centro han disminuido en un 50% con respecto a las del año anterior.

En el CDM La Masó aluden fundamentalmente a clases y actividades dirigidas, motivadas por los criterios para el desarrollo de las mismas y relacionadas con el aforo y el acceso libre en aplicación de las directrices aprobadas por la situación sanitaria.

En el CDM Santa Ana se recibieron reclamaciones como consecuencia 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.

En el CDM María Jesús Rosa las solicitudes estuvieron relacionadas con el uso de las duchas y otras instalaciones como consecuencia de la normativa sanitaria.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito es preciso tener en cuenta que cuenta con cuarenta instalaciones, con o sin control de acceso, lo que implica que existe un número elevado de personas usuarias y de incidencias en el estado de las mismas. Por el número de solicitudes presentadas destaca las recibidas en el IBD Las Tablas, que estaban dirigidas a la mejora de la pista de hockey sobre patines solicitando la cubrición de la misma para permitir que fuera usada durante todo el año.

En el Distrito de Hortaleza, los centros que han recibido SyR son:

En el CDM Hortaleza, se han recibido quejas por el previsible cierre de unidades deportivas (pistas de tenis), por la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los centros deportivos, por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano fueran distintas a las de otros distritos, por la no utilización de mascarilla por parte de la profesora de Pilates y Estiramientos en el desarrollo de las clases y por la suspensión del algunas actividades por incapacidad temporal del profesorado. También se ha recibido una sugerencia sobre la ampliación del número de grupos, plazas y monitores deportivos que imparten la actividad de Marcha Nórdica.

El CDM Luis Aragonés ha recibido SyR referidas a la prohibición de introducir diferentes elementos en la piscina (por ejemplo, manguitos), por la imposibilidad de acceso al público a las gradas, por la suspensión de las clases de yudo, por el cierre de las pistas de pádel, por estar en desacuerdo con la modalidad de reserva de actividades, por estar disconformes con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano fueran distintas a las de otros distritos y, finalmente, aquellas relacionadas con la limpieza efectuada tras la borrasca Filomena.

El CDM Los Prunos, apenas ha recibido SyR. No obstante, puede destacarse las que muestran su desacuerdo con la modificación del trámite de reservas de determinados servicios.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, la mayor parte de las SyR presentadas hacen referencia a la reapertura de la IDB Parque Santa Adela, cerrado como consecuencia de la borrasca Filomeno. Por otra parte, también se han recibido numerosas SyR que aluden a incidencias con el alumbrado en el IDB Parque de Manoteras-Vélez Rubio, en las pistas de fútbol y baloncesto del barrio de Valdebebas, en el IDB Glorieta Avenida San Luis y en el IDB Burgo de Osma. También, aunque en menor medida, otras solicitudes aluden a la falta de mantenimiento y limpieza de estas instalaciones, por ejemplo, en las IDB de la Calle Bacares, en las canchas deportivas de la zona Manoteras/Apóstol Santiago, en el IDB del Barrio de las Cárcavas-Aurora Redondo y en el IDB Virgen del Cortijo. Finalmente, existen un grupo de SyR que aluden al ruido y molestias que las actividades desarrolladas en estas instalaciones producen en el vecindario.

En el Distrito de Latina, los centros que han recibido SyR son:

En el CDM Aluche la mayoría de las reclamaciones se han debido a las consecuencia de los desperfectos causados por la borrasca Filomena sobre la cubierta de la pista de patinaje y sobre varias de las pistas de pádel que tuvieron que permanecer cerradas durante el tiempo necesario para reparación. Asimismo, también se han presentado SyR derivadas de la Covid-19: disminución de la duración de las actividades de limpieza y desinfección entre actividades, limitaciones en los aforos, prohibición de acceso a las instalaciones de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades con menores para conseguir mantener el distanciamiento social adecuado, los cambios

en los horarios de las actividades, la imposibilidad de acceso a las actividades por estar el Centro en zona confinada por las restricciones de movilidad, por colas en el acceso a la piscina de verano como consecuencia de las medidas establecidas para garantizar el acceso a la misma con garantías, por el cierre de alguna de las puertas de acceso al Centro para gestionar adecuadamente el control de entrada al mismo, por la prohibición del uso de aletas y palas en la piscina cubierta y, finalmente, por el retraso del horario de apertura de la pista de atletismo en una hora.

Junto a lo anterior destacan el número de solicitudes recibidas a lo largo del año por la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de actividades tanto abiertas como dirigidas que ha supuesto un importante cambio y a conllevado el desacuerdo por parte de un elevado número de usuarios y también la sustitución de clases dirigidas por un nuevo modelo con actividades abiertas que no ha sido aceptado por parte de un grupo de usuarios/as.

Otro grupo de SyR hacen referencia a las obras de la piscina cubierta (50 metros) que ha provocado que por parte de las personas usuarias de la piscina de 25 metros se considerase excesivo el aforo establecido y solicitasen la apertura inmediata de la piscina de 50 metros.

Finalmente, se pueden citar aquellas que se refieren a quejas por la dificultad de contacto telefónico con los trabajadores de las taquillas y otras que pueden considerarse como situaciones puntuales y rápidamente resueltas (agua de los vestuarios de la pista de atletismo fría, falta de personal en taquilla, atención a las personas usuarias, imposibilidad de uso de los carros en los deportes de raqueta, etc.).

En el CDM Gallur, se han recibido SyR que se pueden clasificar, por su reiteración por diferentes usuarios/as a lo largo del año, en tres grupos:

- Pistas de pádel del Centro: por el estado de conservación, por el reducido aforo y por la apertura de nuevos grupos para mayor oferta de clases.
- Competiciones en la pista de atletismo: algunas actividades no pudieron desarrollarse con normalidad.
- Covid-19: sobre la reapertura de la sala de musculación y la prohibición de uso de las duchas colectivas y de determinado material.

El resto de reclamaciones hacen alusión a la necesidad de una mejor señalización de los aseos, a errores de información, a sugerencias de instalación de aparcabicis, a incidencias y problemas con la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de reserva de actividades, a la falta de alumbrado en la pista de pádel, a la falta de profesionalidad del socorrista, al escaso número de calles para el nado libre, a la rotura de equipos de música, a la temperatura del agua de la piscina, a la prohibición de grabación de un partido de la liga de voleibol y, finalmente, a diversas incidencias en los trámites administrativos.

En el CDM Las Cruces las solicitudes, fundamentalmente, hacen referencia al deterioro y deficiente conservación de las pistas de tenis, al desacuerdo con el nuevo sistema de gestión de plazas en las actividades dirigidas y programadas y a aquellas derivadas de la aplicación de los protocolos de la pandemia (limitaciones de uso de los vestuarios, restricción en el uso de elementos y materiales en actividades dirigidas, imposibilidad de acceder al centro por estar en zona confinada, reducción de tiempo de uso de las instalaciones por tener que realizar labores de desinfección, imposibilidad de acceso al centro de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades y la existencia de aforos limitados en algunas actividades).

El resto de SyR recibidas aluden a cuestiones puntuales, como el deficiente funcionamiento de la aplicación de Deportes, sugerencias de nuevos horarios en las clases de piscina y la reparación de dos pistas de pádel.

En el caso de las Instalaciones Deportivas Básicas las quejas suelen estar referidas al estado de mantenimiento de estas o de algunos de sus componentes.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las SyR recibidas están referidas a las piscinas, a los protocolos Covid-19, a la apertura de piscinas en fines de semana y festivos, a cierre de centros por obras y a diversas incidencias en la climatización y el mobiliario. Por lo que respecta a las clases y escuelas

deportivas las solicitudes refieren principalmente el malestar y el trastorno ocasionado por la suspensión de las clases, las listas de espera para acceder a las clases y los cambios de programación y del profesorado.

El análisis de detalle de los CDM adscritos al Distrito nos permite señalar:

En el CDM Alfredo Goyeneche, las SyR aluden a las cuestiones y asuntos señalados en los párrafos anteriores. No obstante, destacan, en concreto, aquellas que se refieren a la solicitud de apertura de las duchas del centro y a quejas por parte del Club de Natación que, de manera puntual, no pudo disponer del horario que tienen concedido por ausencia del socorrista.

Las SyR referidas a la instalación del CDM Fernando Martín están relacionadas con el cierre del vestuario por la reforma de la piscina y del pabellón deportivo.

En el CDM Casa de Campo prácticamente el 80% de las SyR corresponden a la piscina, aludiendo al tamaño de los vestuarios que las personas usuarias consideran insuficiente y a la falta de equipamiento y de mobiliario. También se han recibido algunas solicitudes sobre las pistas de tenis que han estado motivadas por la aplicación telemática de las reservas así como los problemas al realizar cambios de reservas en ella.

En el CDM José María Cagigal, la presentación de SyR responde al cierre de este centro por la realización de obras de gran envergadura. Una vez reabierto las reclamaciones hacen referencia a problemas de climatización, al tamaño de los vestuarios (insuficiente) y a la falta de equipamiento y mobiliario.

En el CDM La Bombilla las solicitudes recibidas responden a dos principales motivos: el cierre puntual del centro tras la borrasca Filomena y el cierre durante el mes de agosto por falta de personal.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito, las solicitudes recibidas aluden a diversos asuntos (no hay un motivo recurrente), como desperfectos en las instalaciones, la iluminación, la limpieza, etc.

En el Distrito de Moratalaz, se han recibido reclamaciones en los siguientes Centros:

En el CDM La Elipa los principales motivos de reclamaciones recibidas se refieren a la imposibilidad de utilizar las pistas deportivas durante unas semanas tras la borrasca Filomena, por el cierre de las instalaciones dentro del complejo deportivo por los daños generados por la borrasca, por una avería en las principales vías de agua de la instalación que obligó al cierre de toda la instalación, por la falta de profesorado en alguna actividad dirigida, por la disminución de los alquileres de espacios deportivos por razones de aforo, por los problemas telemáticos en la adquisición de entradas, por las obras y reformas en las instalaciones, por el retraso en la apertura de una de las tres piscinas, por facilitar información incompleta sobre las actividades del polideportivo, por el cambio de horario en el alquiler de la pista de fútbol, por el incumplimiento de la normativa Covid-19 en la piscina de verano, por el cierre de actividades que se impartían en años anteriores y, finalmente, por la iluminación insuficiente en las pistas de pádel y de tenis.

En el CDM Moratalaz las SyR recibidas se ha debido a los siguientes motivos: errores en la aplicación informática de compra de entradas, cambio de modalidades de clases de uso restringido a abierto, averías en la piscina, la aplicación de las medidas de prevención Covid-19 en vestuarios, aforos en la piscina climatizada, etc., obras y reformas en las instalaciones que determinaron la suspensión de actividades, cierre de espacios y desarrollo de otras actividades, incumplimiento de la normativa Covid-19 en la piscina de verano, dificultades para contactar telefónicamente con la instalación, problemas puntuales de trato recibido por el personal de la instalación y, finalmente, la falta de profesionalidad de los socorristas.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, destacan las recibidas sobre la mejora del cerramiento y el acondicionamiento de la pista deportiva de Arroyo Belincoso.

En el Distrito de Puente de Vallecas, las reclamaciones presentadas hacen referencia a deficiencias en el equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua y climatización interior de las instalaciones. También, como consecuencia de las restricciones impuestas por la pandemia se han recibido reclamaciones por las limitaciones de aforo en las instalaciones y por el cierre de las duchas y de los espacios deportivos, como las salas de musculación. En su gran mayoría referidas a los accesos controlados.

Por su parte, las relativas a clases y escuelas deportivas son escasas y han sido debidas a problemas puntuales con el horario o la asistencia.

Los CDM que han recibido más SyR por las instalaciones son los siguientes:

En el CDM Ángel Nieto las personas usuarias se refieren a las instalaciones de la piscina climatizada al estar cerrada por las obras de mantenimiento que se estaban realizando. También existen otras que muestran el desacuerdo con la programación deportiva del centro y las restricciones sanitarias aplicadas por el Covid-19, como son las limitaciones de aforo y el cierre de duchas.

El CDM Entrevías ha recibido reclamaciones y sugerencias principalmente por las medidas Covid-19, tanto por la prohibición de público en el interior del pabellón, por las restricciones de aforo en las distintas dependencias y actividades, como por la prohibición de la utilización de duchas y secadores. Por otro lado, también son recurrentes las reclamaciones por los distintos procedimientos administrativos, como el de emisión de entradas con código QR, las domiciliaciones o el sorteo de las plazas. Otros motivos de quejas hacen referencia al cierre de la sala de musculación durante la pandemia, la reducción de cupos, la adaptación de clases en ese período, a la utilización del burkini en la piscina de verano y por la falta de calefacción en el pabellón. No podemos olvidar, también las felicitaciones recibidas por el buen trabajo realizado por los monitores deportivos en el centro.

En el CDM Wilfred (Alberto García), las principales reclamaciones han estado motivadas por las restricciones del Covid-19, tales como el cierre de vestuarios y duchas, por las obras de remodelación de la piscina y por algunos trámites administrativos como preinscripciones y renovaciones. También se pueden mencionar aquellas que tiene como causa el cierre de la sala de musculación, el cierre del vaso de enseñanza por mejora en la estructura y el cierre de la pista de patinaje por remodelación.

En el CDM Palomeras, al igual que en los centros anteriores, la mayoría de las reclamaciones se refieren a las restricciones impuestas por la pandemia que trajo consigo el cierre del servicio de duchas y las limitaciones de aforo. Junto a ellas se han recibido otras por el cierre de varias instalaciones por obras de mejora y por el temporal Filomena.

En las Instalaciones Deportivas Básicas las reclamaciones presentadas se refieren, en su mayoría, al ruido y la suciedad ocasionada por las personas usuarias. También hay otras que aluden al excesivo tiempo de alumbrado en las pistas.

En el Distrito de Retiro, el análisis de los CDM que han recibido sugerencias y reclamaciones permite comprobar que los principales motivos de presentación por incidencias puntuales de averías, deterioro y limpieza han disminuido notablemente respecto al año anterior. El análisis por Centro nos permite destacar los siguiente:

En el CDM Daoiz y Velarde I y II se han recibido reclamaciones por la aplicación de los protocolos Covid-19, por la organización y horarios de la instalación, por la modalidad de reserva on line, por el cierre de la instalación tras la borrasca Filomena, por el cierre de la piscina por la realización de obras, por el trato recibido por algún trabajador del centro y por algún defecto puntual de mantenimiento en las instalaciones.

En el CDM La Chopera, los principales motivos de reclamaciones se refieren a desacuerdos con la aplicación de los protocolos Covid-19, con la normativa municipal o con la organización y los horarios de este servicio deportivo. También se han recibido reclamaciones por alguna máquina

obsoleta, por la moqueta de la pista de pádel y, finalmente, por el excesivo tiempo de reapertura de las instalaciones tras la borrasca Filomena.

Sobre las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales debe señalarse que la iDB Cocheras ha sumado un gran número de escritos, todos recibidos durante la misma semana, con idéntico texto que se referían al mantenimiento de los aros y canastas, al pavimento y a la iluminación. El resto de IBD apenas ha recibido solicitudes, que, en todo caso, hacían referencia a situaciones puntuales sobre mantenimiento de los aros y canastas y al uso indebido de esas instalaciones por parte de personas con perros.

En el Distrito de Salamanca, la agrupación o clasificación de los motivos de reclamación no es homogénea porque los CDM de este distrito presentan determinada diversidad en cuanto a las formas de gestión y las características del servicio. Generalmente, las reclamaciones están relacionadas con la prestación del servicio y se refieren a su funcionamiento, a las instalaciones, a los recursos y a la organización, en concreto, sobre el uso de las unidades deportivas, sobre los procedimientos administrativos de pago, sobre la reserva de servicios a través de la APP, por los requisitos de inscripción, por la información y sobre el estado de las instalaciones. El análisis de detalle nos permite obtener la siguiente información:

El CDM Gimnasio Moscardó ha recibido reclamaciones relativas por las dificultades para obtener reserva en la piscina con motivo de la reducción de los aforos para nado libre, por el cierre de las duchas y por la escasez de taquillas en los vestuarios, por la no utilización de material en algunos grupos, por la falta de jabón y papel higiénico y la limpieza general de los vestuarios.

En el CDM Alcántara los principales motivos de presentación de escritos hacen referencia al incumplimiento de los protocolos de seguridad frente a la pandemia en las clases de spinning y por la prohibición de acceso gratuito a la piscina de verano para personas con discapacidad con la tarjeta de deporte especial,

En el CDM Fuente del Berro las reclamaciones que se han recibido han estado relacionadas con el horario establecido para realizar nado libre (limitado hasta las 16:00) y también por el aforo permitido, por las limitaciones de acceso por la aplicación de los protocolos Covid-19, por la temperatura del agua en las duchas de la piscina, por la temperatura excesivamente caliente de las duchas de los vestuarios y por la inexistencia de duchas y aseos adaptados a personas con movilidad reducida.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales, los principales motivos de queja se refieren al tiempo de cierre excesivo en algunas instalaciones tras la borrasca Filomena y por el estado de conservación de algunas pistas de pádel en la IBD Breogán.

En el Distrito de San Blas-Canillejas, la gestión de las instalaciones del Distrito genera la mayoría de las SyR recibidas lo que tiene su explicación en las numerosas instalaciones deportivas con las que cuenta el Distrito, por un lado el CDM San Blas, de gestión directa, los CDM de gestión indirecta Pepu Hernández y Fabián Roncero y más de 25 instalaciones deportivas básicas.

El análisis a nivel de cada CDM permite comprobar el detalle de las SyR recibidas:

El CDM San Blas presenta reclamaciones relativas al adelanto del cierre de las instalaciones y, consiguientemente, de las actividades que se desarrollaban a partir de las 21:00 horas, por la pandemia, por el incumplimiento de los protocolos de la pandemia por parte de algunos monitores de la piscina, por la aplicación de las medidas de seguridad del Covid-19 (restricciones de aforo, etc.), por la falta de adaptación de los aseos para las personas con movilidad reducida, por la inadecuada temperatura del agua de las duchas de los vestuarios de la piscina, por la escasez de bancos en los vestuarios femeninos, por los problemas telemáticos en el proceso de adquisición de entradas para la piscina, por la falta de la adecuada climatización en la sala de musculación y por la prohibición de entrada de acompañantes a las diferentes actividades (natación, baloncesto, etc.),

En el CDM Fabián Roncero se han recibido SyR que hacen referencia por la escasez de plazas en las actividades, por el cierre de algunas actividades y por el incumplimiento por parte de algunas personas usuarias de los protocolos de seguridad Covid-19.

En el CDM Pepu Hernández los principales motivos de presentación de SyR han estado determinados por el estado de conservación y mantenimiento de las pistas de pádel, por el reducido aforo a algunas actividades y por el incumplimiento por parte de algunas personas usuarias de los protocolos de seguridad Covid-19.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales del Distrito, los principales motivos de reclamación están relacionados con la limpieza de las instalaciones, la falta de mantenimiento del pavimento (por ejemplo en la pista de patinaje de la Avenida Niza, 4), por el excesivo tiempo de iluminación de las instalaciones de la Calle Oslo que provoca molestias en el vecindario y concentración de personas que no realizan actividades deportivas y por la falta de iluminación en algunas pistas deportivas.

En el Distrito de Tetuán, las SyR recibidas han experimentado una disminución con respecto al año anterior. No obstante, el problema que más quejas ha suscitado durante el año 2021 fue la tardanza en la adaptación de las duchas a las medidas y protocolos Covid-19, así como el cambio de horario que han experimentado algunas de las clases que se imparten en los CDM. También deben mencionarse otro grupo de solicitudes que se refieren a los problemas con la aplicación informática para la reserva de plazas, a las quejas de usuarios/as mayores de 65 años que han manifestado su descontento por la negativa a no poder disfrutar de las clases de natación con personas de edad inferior, lo que repercutió en la intensidad del ejercicio, a las molestias por las restricciones de aforo ocasionadas por la pandemia, a la reducción de horario de las clases para cumplir con los protocolos de limpieza establecidos por la Covid-19 y, finalmente, el descontento de los padres por no poder acompañar a sus hijos a los vestuarios de la piscina, lo que les provocó cierta inseguridad.

El análisis de detalle de los CDM adscritos al distrito permite señalar:

En el CDM Antonio Díaz Miguel uno de los motivos más generalizados por los que las personas usuarias han presentado quejas ha sido como consecuencia de las gestiones realizadas en el centro para adaptar las actividades que se realizan a los protocolos establecidos por la pandemia. En este sentido, se han presentado reclamaciones porque la prohibición de acompañar a los niños mayores de 8 años a los vestuarios o por la no asistencia a los partidos de baloncesto por superar el aforo permitido. Igualmente, la reducción de horario al que se vieron afectadas algunas actividades por realizar labores de limpieza entre clases ha provocado la entrada de solicitudes en el Sistema.

Por otra parte, también se recibieron reclamaciones por el cambio de horario de algunas clases, por el excesivo volumen de la música, por exceso de personas en el mismo carril de nado o por el trato inadecuado por parte de los trabajadores del centro.

Respecto a las reclamaciones sobre el mantenimiento general de las instalaciones debe destacarse que experimentaron una bajada significativa, de tal manera que durante el año 2021 solo se ha recibido una queja por una cristallera rota o por el no funcionamiento de la máquina limpia fondos de la piscina.

En el CDM Playa Victoria el principal motivo de queja fue el cierre de las duchas de los vestuarios, el cierre del centro como consecuencia de los trabajos de sustitución del cuadro general eléctrico y, finalmente, la sugerencia de instalar una carpa en el polideportivo con el objetivo de que las actividades deportivas pudieran continuar y no estuvieran condicionadas por las condiciones climáticas.

Respecto a las clases y escuelas deportivas el principal motivo de presentación de solicitudes ha estado determinado por las dificultades con las que se encontraron las personas mayores para reservar plazas a través de la aplicación Madrid Móvil, el malestar por no poder acudir a las mismas clases de años anteriores o las dificultades para contactar telefónicamente con el centro.

En relación con las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, solo se recibió una sugerencia que hacía referencia a la necesidad de mantenimiento de las canchas situadas en el parque de los pinos y a la instalación de un techo en el campo de baloncesto y de fútbol que permitiese realizar actividades deportivas en verano.

En el Distrito de Usera, la mayoría de los escritos hacen referencia a peticiones de acceso a las instalaciones para poder ver a los familiares entrenar en las escuelas deportivas o en las competiciones. Recordemos que si bien esta limitación de acceso estuvo motivada por las restricciones derivadas de la pandemia no fue del agrado de la ciudadanía. Otro grupo de SyR estuvieron relacionadas con las rotaciones de monitores en horarios y disciplinas por la ausencia de técnicos deportivos y con avisos por bajas temperaturas y mejoras en los accesos a los vestuarios y en las duchas para las personas con movilidad reducida.

El análisis de detalle nos indica:

El CDM Orcasitas presenta solicitudes que hacen referencia a temas diversos como: sustitución de la red de pista de tenis, quejas por la prohibición de acceso a los familiares, por las reservas telemáticas, por la prohibición de toples en determinadas zonas de la piscina, por la limpieza y la temperatura de los vestuarios y de las duchas, por el trato y atención por parte del personal de la instalación, por la preferencia de disponibilidad de plazas de natación para personas con diversidad funcional y, finalmente, sugerencias sobre instalación de aparcamientos de bicicletas en el interior del recinto.

En el CDM Orcasur los principales motivos de quejas están relacionados con el incumplimiento de las medidas de seguridad por parte del socorrista, con el mantenimiento y limpieza de los vestuarios, con la prohibición de acceso a los familiares, con el no funcionamiento de las duchas y secadores (protocolo Covid-19), por la temperatura del vestuario y las duchas y por la restricción de calles para nado libre.

El CDM San Fermín destaca el número significativo de felicitaciones por la buena organización en la piscina de verano y la prohibición de acceso a personas que causan molestias al resto de usuarios/as.

En el Pabellón y Piscina Jesús Rollán, las solicitudes hacen referencia a la limpieza de los vestuarios, a la suspensión de actividades y ausencia de profesorado, a la falta de información sobre la suspensión de clases y la asignación de plazas en los cursos, a la escasez de oferta de plazas y, finalmente, sugerencias de apertura del aparcamiento de la instalación.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito los principales motivos de reclamaciones han estado determinados por las molestias ocasionadas por la iluminación y el ruido a las viviendas próximas a las instalaciones.

En el Distrito de Vicálvaro, el análisis a nivel de CDM ofrece la siguiente información:

El CDM Faustina Valladolid presenta reclamaciones por la temperatura baja del agua y el ambiente en la piscina, por el mal estado de conservación de las pistas de tenis y de pádel, por el cierre temporal de la sala de musculación y de la piscina, por el cierre de las duchas por aplicación del protocolo Covid-19, por el trato inadecuado por parte del personal del centro, por el desacuerdo con las normas y protocolos de la pandemia en el uso de algunas pistas, por retraso en el inicio de una clase de pádel, por el cierre temporal de las duchas, por los cambios de programación en las actividades dirigidas, por el sistema de renovación de las actividades y por escaso aforo en las clases abiertas.

En el CDM Margot Moles se han recibido quejas por el mal estado de las pistas de fútbol sala, por el trato y atención por parte del personal del centro, por el desacuerdo con la reducción en la tarifa para personas con discapacidad, por el sistema de adquisición de entradas a través de la web municipal, por el cierre temporal del servicio de piscina y de las pistas de pádel, por la deficiente iluminación en algunas pistas (pádel, tenis, hockey y fútbol sala) y en los vestuarios de la piscina, por

el sistema de renovaciones de actividades, por la inscripción cerrada de clases para personas mayores y por la inexistencia de descuento para personas con discapacidad en las clases abiertas.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, los principales motivos de quejas responden a la falta de mantenimiento y conservación, a la disconformidad con los horarios de alumbrado y al cierre de las instalaciones en determinados momentos.

En el Distrito de Villa de Vallecas, los motivos principales de las reclamaciones presentadas sobre clases y escuelas deportivas fueron: la modificación de algunas actividades de las modalidades cerradas que pasaron a ser abiertas, las relacionadas con la solicitud de inscripciones y renovaciones, la falta de información vía SMS, la pérdida de renovación preferente en escuelas deportivas por haber cumplido el plazo máximo de 4 años, por el cambio de profesorado en las actividades, por la reducción de aforos por la alerta sanitaria y por el desarrollo de una actividad en un espacio inadecuado para ello.

Respecto a las instalaciones, las solicitudes aluden a las restricciones por el Covid-19 en cuanto a uso de duchas, secadores, bancos, banquillos y al incumplimiento de las medidas y protocolos por parte de algunas personas usuarias, a la reducción de aforos, a la puesta en funcionamiento de la APP para la reservas de las clases en modalidad abierta (especialmente en la población de mayor edad), a la avería del sistema de calefacción y climatización del agua caliente, al trato recibido por parte de algunos trabajadores y, en general, al estado de limpieza y conservación de las dependencias.

El detalle de análisis aporta la siguiente información:

En el CDM Cerro Almodóvar los motivos de queja son similares a los referidos en los apartados anteriores. No obstante, se pueden añadir aquellas que hacían referencia al excesivo tiempo de espera para acceder a las piscinas de verano y las relativas al estado de limpieza de las instalaciones.

En las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito los escritos hacen referencia al estado de conservación, a los ruidos generados en horario nocturno y a los problemas de iluminación (tanto por exceso como por defecto).

En el Distrito de Villaverde, se comprueba que existen un elevado número de reclamaciones relacionadas con las limitaciones de aforo, la reducción del número de plazas disponibles en las actividades, las restricciones de acceso a las instalaciones y recintos donde se celebraban competiciones deportivas, la prohibición de uso de las duchas, vestuarios y secadores y la falta de personal en las instalaciones. Por otra parte, también han tenido entrada en el Sistema reclamaciones relativas a la eliminación de clases dirigidas en sala (fitness, yoga, pilates, etc.) en el turno de tarde en uno de los Centros, a la reprogramación puntual de las actividades para impartirse en la zona del rocódromo (y derivado de ello las que aluden a las dificultades para hacer uso del rocódromo en determinadas franjas horarias), a la programación deportiva, al proceso de inscripción y de adjudicación de plazas, al cambio de algunas clases y actividades de modalidad cerrada a abierta, al mal funcionamiento de la aplicación móvil y la imposibilidad de anular las reservas y a la disminución del aforo en las piscinas cubiertas.

En el CDM El Espinillo los principales motivos de queja están referidos a la prohibición de acceso de los padres a las instalaciones de la piscina en aplicación de los procedimientos y medidas de seguridad del Covid-19, a la limitación de tiempo para realizar nado libre los fines de semana, a los problemas de reserva de plaza a través de la aplicación Madrid Móvil y al sistema de adjudicación de plazas para los cursos y actividades.

El CDM Plata y Castañar ha recibido reclamaciones que aluden al estado de las pistas de pádel, a las dificultades para realizar anulaciones de entradas, a la prohibición de acceso de padres a las instalaciones donde se desarrollan las actividades y competiciones deportivas y al sistema de asignación de plazas y de renovación para clases dirigidas.

3. Servicios y promoción deportiva, dentro de este bloque se pueden establecer los diferentes apartados de análisis:

Torneos, Competiciones y Pruebas: la mayoría de las reclamaciones recibidas durante al año 2021 derivan de la imposibilidad de presenciar los torneos o competiciones como consecuencia de la restricción de aforos por la pandemia.

Otro grupo de reclamaciones aluden a la dificultad de inscripción en los juegos deportivos municipales a través de la aplicación y a los 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 municipal.

Promoción Deportiva: los que los principales motivos de presentación de solicitudes son consecuencia de las molestias ocasionadas por las carreras y eventos deportivos y la falta de información sobre los cortes de tráfico. Por otra parte, también se solicita que se evite la coexistencia de eventos de distinta índole que son organizados por el Ayuntamiento.

En cuanto a las sugerencias destacan aquellas que solicitan el fomento de más actividades a realizar al aire libre y la continuidad del “cubogym”, así como la ampliación del horario de este a la mañana.

Finalmente, deben destacarse las felicitaciones recibidas por la organización de los Urban Sports en Madrid, por la actividad del cubogym, por la gestión de clases abiertas y por la modificación del Decreto que resolvió las reclamaciones presentadas por personas de mayor edad.

9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En 2021 las SyR clasificadas dentro del área de “Educación y Juventud” constituyen el 3% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Con relación a los recursos de los que dispone el Ayuntamiento de Madrid para hacer efectivas las competencias atribuidas, se debe indicar, por un lado, que desarrolla un amplio y variado repertorio de acciones y programas que se llevan a cabo, y por otro, la existencia de un extenso catálogo de recursos y de infraestructuras educativas y de juventud. En este sentido, se han identificado cuatro bloques de análisis:

1. **Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos.**
2. **Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares.**
3. **Coordinación y gestión de las enseñanzas artísticas.**
4. **Proyectos dirigidos a la juventud.**

Lo primero que debemos destacar, es el importante incremento de las reclamaciones, con respecto al 2020, centradas fundamentalmente en la submateria “Colegios Públicos” (de 85 en el año 2020 a 1.109 en el año 2021) y que tuvieron entrada como consecuencia del temporal Filomena (limpieza de patios de los colegios, reparación de daños, evaluación del arbolado en esas instalaciones, etc.). También el incremento se ha producido por la presentación de solicitudes que estaban relacionadas con la pandemia, con la disminución de la ratio en las aulas y la reducción o cambios en los horarios. El resto de las reclamaciones abarcan temas diversos, pero sin un motivo recurrente, lo que permite deducir que fueron resultado de circunstancias o sucesos concretos y puntuales.

Los principales motivos y causas planteados por la ciudadanía a través de sugerencias y reclamaciones en esta área han sido:

1. Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos: dentro de este bloque de análisis las SyR recibidas aluden a los siguientes asuntos:

- Centros abiertos: los principales motivos de presentación fueron: solicitudes de ampliación de las actividades de inglés; quejas, malestar y disconformidad con la organización de alguna actividad, sugerencias sobre el incremento de los días de actividades, horarios y centros, ampliación de la franja de edad para poder inscribirse en las actividades, dificultades y fallos en la gestión telemática de realización de las inscripciones y, finalmente, reclamaciones sobre el retraso de devolución de pagos indebidos por cuotas de Semana Santa.

- Campamentos: se han recibido solicitudes que aluden a la disconformidad por la poca oferta de este tipo de actividades (por ejemplo en el Distrito de Fuencarral-El Pardo o en el de Moncloa-Aravaca), por el aforo establecido para poder participar, por la falta de atención telefónica para realizar consultas y trámites sobre los campamentos (por ejemplo en el Distrito de Villa de Vallecas), por los requisitos establecidos para obtener plaza y, finalmente, de forma puntual, sobre la organización y el desarrollo de los mismos.

2. **Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares:** las solicitudes recibidas pueden clasificarse en los siguientes grupos:

- En los colegios públicos el mayor número de reclamaciones hacían referencia al retraso con el que se efectuaron las labores de limpieza y retirada de nieve en las entradas y patios de los centros como consecuencia de la borrasca Filomena y, consecuentemente, el retraso en las aperturas de las aulas. Otra serie de asuntos mencionados en las solicitudes aluden al peligro que supone el estado de las ramas de los árboles por la borrasca, a la falta de retirada de ramas y troncos caídos por el temporal, a la falta de información sobre la reapertura de los centros, a problemas de climatización y confort en las aulas por deficiente mantenimiento, al retraso en el comienzo de las actividades extraescolares y, finalmente, diferentes solicitudes de ampliación de los patios y zonas de recreo de estas instalaciones.

- En las escuelas infantiles los principales asuntos que han dado lugar a la entrada de SyR en el Sistema se refieren a reclamaciones por la reducción de los horarios como consecuencia de la Covid-19, el retraso en la apertura de una escuela de nueva creación, peticiones y solicitudes de incremento de número de plazas (fundamentalmente proceden de Distritos que presentan mayor demanda), peticiones de revisión de la puntuación de baremación aplicada en el proceso de admisión, fallos técnicos de la sede electrónica en las peticiones de solicitud de plaza y de solicitudes de becas para escuelas infantiles, reclamaciones solicitando el ajuste de la cuota por las ausencias como consecuencia del temporal Filomena, diversas peticiones de información sobre las becas de escolarización y, finalmente, algunas quejas por incidentes puntuales ocurridos en dos escuelas infantiles.

3. **Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas:** las solicitudes recibidas hacen referencia a:

- Solicitudes de recuperación de las clases perdidas por el temporal Filomena.
- Peticiones de devolución de la cuota correspondiente por la reducción de días de clase por motivo de la pandemia.
- Solicitudes sobre el cambio de horario o días que se imparten las clases por motivos personales.
- Habilitación de la Escuela de Música y Danza Almudena Cano.
- Autorización para el uso de las instalaciones del Centro Cultural Nicolas Salmerón para la graduación de los alumnos/as.
- Peticiones de ampliación del número de plazas en las Escuelas de Música y Danza.

4. **Proyectos dirigidos a la juventud:** la entrada de SyR en el Sistema aluden a los siguientes asuntos:

- Peticiones solicitando incrementar los cursos de idiomas, en concreto italiano.
- Quejas por fallos en la web municipal para la solicitud de los cursos.
- Solicitud de información del listado de albergues juveniles
- Disconformidad por el desarrollo del curso de maquillaje con mascarilla como consecuencia de la aplicación de los protocolos de seguridad de la pandemia Covid-19.
- Reclamaciones a la lista de no admitidos en el curso de la campaña de primavera.
- Peticiones de publicación en la web de los listados de admitidos del curso de socorrismo.
- Sugerencias sobre una nueva ubicación para el Centro Juvenil de Carabanchel.
- Peticiones de mejora en la organización de los horarios de autocar de las excursiones.
- Diversas demandas de información sobre los cursos de la campaña de primavera.

Dentro de esta área de actividad también deben destacarse las felicitaciones recibidas por los servicios que se han prestado por parte del Ayuntamiento. En concreto se pueden citar las que aluden a:

- 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.
- Satisfacción por la gestión llevada a cabo en la Escuela de Música Plácido Domingo.
- Por la calidad de las escuelas infantiles municipales.
- Por la alimentación de las Escuelas Infantiles.

- Al personal educativo de diferentes escuelas infantiles: Gigantes y Cabezudos, El Tren de Arganda, Las Viñas, etc.

El análisis de esta área de actividad a nivel de Distrito permite destacar los siguientes resultados⁵:

En el Distrito de Arganzuela, se han recibido reclamaciones por las restricciones en las actividades extraescolares por la pandemia, por el requisito de empadronamiento para participar en los campamentos de verano y por la cancelación de los campamentos urbanos en Semana Santa. Finalmente, indicar que también existen sugerencias sobre la necesidad de dar publicidad a las listas de admitidos en los campamentos de verano.

En el Distrito de Fuencarral-El Pardo, destacan el número de sugerencias y quejas relacionadas con la instalación de toldos y zonas sombreadas en las nuevas escuelas infantiles. 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.

En el Distrito de Hortaleza, las sugerencias y reclamaciones recibidas abordan los siguientes asuntos: no apertura de la Escuela Infantil Gran Vía los días posteriores a la tormenta Filomena y problemas en la calefacción de las Escuelas Infantiles de Gran Vía de Hortaleza y en la Escuela Infantil Ana de Austria tras las vacaciones de Navidad de los niños.

En el Distrito de Latina, las quejas han estado relacionadas con las medidas tomadas a causa del Covid-19 como, por ejemplo, la imposibilidad de usar las pistas deportivas de alguno de los Centros. El resto de reclamaciones fueron relativas al mantenimiento de los centros, destacando la incidencia en la Escuela Infantil El Soto del Parral, donde se produjo un suceso en la calefacción debida a la tormenta Filomena que dañó dicha instalación. Respecto a los daños ocasionados por la tormenta Filomena en los edificios adscritos al Distrito se procedió a la gestión inmediata de los informes de daños necesarios para garantizar la reapertura de los centros con las necesarias garantías de seguridad.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las mayoría de las SyR se corresponde con el cierre provisional de los colegios Fernández de Moratín y Rosa Luxemburgo debido a los desperfectos causados por la tormenta Filomena. Otro asunto importante, alrededor del 20% de las SyR, fueron relativas a solicitudes para la instalación de toldos en dos colegios del distrito.

En Puente de Vallecas, las sugerencias y reclamaciones recibidas son relativas a becas de Escuelas Infantiles y al mantenimiento de los edificios centros educativos de infantil y primaria.

En el Distrito de San Blas- Canillejas, las reclamaciones relativas a colegios 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 poner en actividad los colegios sin peligro para los niños lo antes posible.

En el Distrito de Usera se recibieron en un corto espacio de tiempo aproximadamente 80 reclamaciones pidiendo la instalación de toldos en los patios de los colegios para evitar el sol en verano.

En el Distrito de Villa de Vallecas, las sugerencias y reclamaciones de esta materia tienen los siguientes motivos: falta de personal para la atención adecuada en la escuela infantil Los Sobrinos del Capitán Grant, formularios en los que figuran "nombre del padre" y "nombre de la madre" cuando hay familias en las que no hay padre y madre y, finalmente, reclamaciones por cuestiones de mantenimiento.

El resto de los Distritos no han tenido incidencias relevantes en esta área de actividad.

10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área Servicios Sociales y Cohesión Social constituyen el 5% del total de las tramitadas en el Sistema SyR. Para una adecuada comprensión de este apartado, un primer aspecto

⁵ Se incluyen solo los Distritos que han presentado un número significativo de SyR sobre este asunto.

a tener en cuenta es la identificación de los bloques sobre los que se realiza el análisis de las SyR, ya que a partir de ellos se puede determinar el impacto, la eficacia y la forma en la que se ha realizado la prestación de los recursos municipales en el ámbito de servicios sociales y la cohesión social. Los bloques de análisis definidos son:

1. **Atención Social Primaria y ayudas sociales.**
2. **Servicios sociales y actuaciones dirigidas a colectivos específicos para la prevención y protección frente a situaciones discriminatorias.**
3. **Emergencia residencial.**
4. **Violencia de género e igualdad.**

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 permite establecer, por cada uno de los bloques de análisis identificados, la siguiente relación de reclamaciones y sugerencias:

1. Atención social primaria y ayudas sociales.

El análisis de este bloque se realiza por Distritos⁶, ya que como se ha indicado anteriormente este servicio se presta en los Centros de Servicios Sociales y en los Departamentos de Servicios Sociales de estas unidades.

En el Distrito de Arganzuela: las solicitudes que ha recibido en 2021 han estado relacionadas con la atención telefónica y, más concretamente, por la tardanza o trato recibido y por el sistema de citas previa, ya sea a través del 010, por teléfono o a través de la web municipal. Todo ello ha sido consecuencia de la imposibilidad de dar citas presenciales durante algunos meses del año. Una vez que la situación sanitaria mejoró se abrió la posibilidad de una atención combinada: telefónica y presencial durante el último cuatrimestre del año, lo que favoreció la percepción de la ciudadanía.

Las reclamaciones relativas a las ayudas sociales principalmente tuvieron entrada en el Sistema por la nueva implantación de las ayudas económicas a través de tarjetas de familia. Este nuevo procedimiento, así como el aumento de demanda de prestaciones económicas, ocasionada por la crisis socioeconómica por la pandemia, incrementó el volumen de trabajo, lo que ocasionó una 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.

El resto de las sugerencias y reclamaciones se dividen entre los Centros de Mayores (fundamentalmente, por las medidas establecidas de prevención del Covid-19 en espacios cerrados y por la petición de apertura de servicios que aún no se habían puesto en funcionamiento en cumplimiento de la normativa sanitaria), los servicios a domicilio (relacionados con la mayor o menor satisfacción respecto de la auxiliar de hogar y la tardanza en su asignación) y el servicio de Teleasistencia.

En el Distrito de Barajas: no ha habido incidencias relevantes sobre este bloque de análisis.

En el Distrito de Carabanchel: las SyR relacionadas con la prestación de los servicios sociales han estado motivadas por la falta de información sobre la reapertura de actividades y servicios suspendidos por el Covid-19 en los Centros de Mayores, por reclamaciones relacionadas con las prestaciones del servicio de ayuda a domicilio y por quejas relativas con las ayudas sociales, especialmente las de carácter económico, generalmente por no estar de acuerdo con la intervención social que propone el profesional.

Finalmente, indicar que también se han recibido reclamaciones relativas a la atención telefónica y, en especial, por la dificultad de comunicación con los trabajadores sociales, así como peticiones de solicitud de cambio de profesional asignado motivadas por estar en desacuerdo con la valoración social realizada por el trabajador social.

En el Distrito de Centro: los principales motivos de presentación han estado determinados por:

- Reclamaciones por la atención y gestión de citas en los Centros de Servicios Sociales.

⁶ Solo se indican aquellas que durante el año 2021 han recibido un número significativo de SyR.

- Quejas por el estado de tramitación de ayudas sociales.
- Solicitudes de intervención sobre personas sin hogar en la vía pública.

En el Distrito de Chamartín: las reclamaciones relativas a servicios sociales han estado motivados por los problemas sufridos con la climatización de algunos centros, como el Centro de Día Juan Pablo II, donde se produjo una importante avería en la caldera de calefacción y se tardó excesivo tiempo en solucionar la incidencia debido a las dificultades de suministro como consecuencia de la pandemia.

En el Distrito de Chamberí: continúan las quejas relativas a la aplicación de Ley de Dependencia y 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 concertando visitas personalizadas con varios profesionales e, incluso, en algún caso, con la dirección del Centro.

En el Distrito de Ciudad Lineal: lo más significativo son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social.

En el Distrito de Hortaleza: casi la totalidad de las reclamaciones tratan sobre 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 el Distrito de Fuencarral-El Pardo: se deben 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. Por lo que respecta a las ayudas sociales, las solicitudes tratan cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa.

En el Distrito de Latina: las quejas más recurrentes son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales y la modificación de citas ya establecidas. Se han recibido también algunas quejas relacionadas por el servicio prestado en relación con la ayuda a Domicilio y a la teasistencia.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca: se refieren fundamentalmente a atención social primaria y han estado motivadas por 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.

En el Distrito de Moratalaz: las principales quejas han venido motivadas por la dificultad para contactar con el centro por vía telefónica, por la no realización de citas telefónicas y por la falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia.

En el Distrito de Puente de Vallecas: sobre la atención al público y la citación (las quejas son por no recibir la llamada telefónica en la hora correspondiente a la cita facilitada por el 010), el malestar por la atención recibida por parte de los profesionales de los centros y las dificultades para contactar telefónicamente con el centro, por la falta de citas presenciales y las dificultades para acceder a los centros.

En el Distrito de Retiro: hacen alusión a problemas y dificultades con las citas telefónicas y al trato recibido que se ha considerado por algunas personas usuarias como no adecuado.

En el Distrito de Salamanca: 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. También se han registrado reclamaciones puntuales relacionadas con la solicitud de prestaciones y servicios concretos y que utilizaron la vía de contacto del Sistema SyR en lugar de los canales establecidos para acceder a dichas prestaciones.

En el Distrito de San Blas-Canillejas: reclamaciones sobre la dificultad y los tiempos para conseguir citas previas y los tiempos de gestión de las distintas ayudas sociales.

En el Distrito de Tetuán: la dificultad que ha tenido la ciudadanía para establecer contacto con los centros de servicios sociales ha sido uno de los temas más recurrentes, recibiendo solicitudes que hacen referencia a la falta de atención telefónica en los centros y a la no contestación de 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. Por otra parte, 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.

En el Distrito de Usera: 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 este distrito ha hecho que se produjeran demoras puntuales y, como consecuencia de esa necesidad, se ha presentado reclamaciones relativas a que el nivel de atención ha sido lento, sin empatía e insuficiente.

En el Distrito de Vicálvaro: las reclamaciones recibidas han estado motivadas por los retrasos en la concesión de la Tarjeta Familia, por la denegación de la concesión de la Tarjeta Familia por superar el baremo de concesión y por problemas en la recepción de llamadas en entrevistas telefónicas.

En el Distrito de Villaverde: dificultad para contactar telefónicamente con los CSS, quejas por la lista de espera excesiva para acceder a la cita con la trabajadora social, cambio de turno del trabajador/a social, reclamaciones relacionadas con la tramitación de Tarjetas Familia y otras ayudas económicas.

En el Distrito Villa de Vallecas: por imposibilidad de conseguir cita o contactar telefónicamente con el Centro de Servicios Sociales. También se han presentado reclamaciones relacionadas con la atención y gestión de los trabajadores sociales, ya que los usuarios/as manifiestan estar en desacuerdo con el trabajo desempeñado en relación a su demanda. Respecto a las quejas sobre ayudas sociales, las reclamaciones han estado referidas al retraso en la recarga de la Tarjetas familia.

2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección.

a. Mayores (y personas en situación de discapacidad):

Las reclamaciones del servicio de teleasistencia domiciliaria, se ha debido al cambio de entidad prestadora del servicio, en ejecución de sentencia judicial.

En los Centros Municipales de Mayores se han producido quejas con algunos servicio debido a la implantación de un nuevo contrato y a la adaptación a la normativa vigente de las autorizaciones sanitarias de los gabinetes de podología.

En relación con las ayudas a 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 durante el proceso de tramitación entre la administración local y autonómica.

Por otra parte, existen otras reclamaciones que hacen referencia al desacuerdo o disconformidad con las medidas de seguridad implantadas por la pandemia, como, por ejemplo, la disminución del aforo en los Centros Municipales de Mayores y la reorganización en la prestación de los servicios y, también, las que muestran su queja por la política de cobro de los servicios y reserva de plazas en los Centros de Día.

b. Familia, Infancia, adolescentes:

Los Centros de Atención a la infancia han recibido SyR que hacen referencia a:

- Peticiones de información y expediente sobre cambio de CAI.
- Quejas por la falta de atención de algún profesional del CAI.
- Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales.
- Falta de atención telefónica.
- Solicitudes de aclaraciones sobre la situación personal de las personas usuarias.
- Disconformidad con las medidas de protección adoptada.

En los Puntos de Encuentro Familiar (PEF), las sugerencias y reclamaciones aluden a los siguientes asuntos:

- Quejas por la no concesión de un tipo de visitas.
- Percepción de falta de neutralidad del equipo, ya que 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.
- Quejas por ser ubicado en lista de espera.
- Desacuerdo con la aplicación de las medidas de seguridad Covid-19. Generalmente la queja deriva 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.
- Desacuerdo con los informes emitidos por el PEF (por la frecuencia de emisión y por el contenido de los mismos).
- Malestar por la no recuperación de días del régimen de visitas.

3. Emergencia residencial.

Principalmente las 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. 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. Junto a las anteriores, otro tipo de reclamaciones recibidas en el Sistema son las que presentan las personas usuarias de los centros que hacen referencia a que la atención recibida no ha sido la adecuada.

4. Violencia de género e igualdad.

Los principales motivos y causas planteadas por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones han sido relativas a los Espacios de Igualdad y 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:

11. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 1% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2021. El análisis de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR y el estudio de la estructura municipal competente en materia de Salud en el Ayuntamiento de Madrid permiten identificar los siguientes bloques de análisis:

1. **Prevención y promoción de la salud**
2. **Salud pública**
3. **Adicciones**

Entrando en el análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 (año todavía condicionado por los efectos de la pandemia), en primer lugar, debe destacarse que durante este año, en comparación con el anterior, se recibieron 722 solicitudes, lo que ha supuesto un descenso del 38%.

Respecto a los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema municipal destacan la falta de prestación de servicio, el trato y la atención recibida, la incorrecta prestación del servicio y el tiempo de espera para acceder al servicio. Junto a estos, durante este año (en el mes de enero), de forma excepcional y puntual se produjo la entrada de SyR que requerían al Ayuntamiento la instalación de casetas para los gatos callejeros con objeto de protegerles de los efectos del temporal Filomena. Por otra parte, como viene siendo habitual en esta área de actividad y, concretamente en esta unidad municipal, se recibieron numerosas felicitaciones en el Sistema SyR que hacían referencia al buen trato recibido y a la calidad del servicio prestado por los/as trabajadores/as municipales.

El estudio de cada uno de los bloques de análisis identificados en esta área de actividad permite destacar lo siguiente:

1. Prevención y Promoción de la salud:

Los motivos de presentación han sido los mencionados anteriormente (trato recibido, la falta de prestación de servicio, la incorrecta prestación de servicio y a facilidad de acceso al servicio), no obstante, debe destacarse que todas están muy distribuidas entre los diferentes centros, siendo el

Centro de Salud Internacional el único que ha tenido un número superior a diez, y, al mismo tiempo, también el destinatario de un mayor número de felicitaciones (35).

2. Salud pública

Salud Pública acumula el mayor número de solicitudes que entran a través del Sistema SyR. La mayoría son competencia del Departamento de Servicios Veterinarios y del Departamento de Control de Vectores.

- Departamento de Servicios Veterinarios: en el mes de enero, y con motivo del temporal Filomena entraron aproximadamente 100 solicitudes, entre sugerencias y reclamaciones, requiriendo al Ayuntamiento de Madrid la instalación de casetas para gatos de las colonias felinas como parte del mobiliario de la ciudad.

Por otra parte, en el mes de mayo se recibieron una veintena de solicitudes que mostraban su desacuerdo con el documento de buenas prácticas sobre gestión de colonias felinas publicado por el Ayuntamiento de Madrid. Estas reclamaciones pudieron deberse a que en los cursos de formación sobre gestión de cuidado de las colonias felinas impartidos por el Departamento de Servicios Veterinarios se indicaba que la renovación de los carnets de cuidador está condicionada al cumplimiento de los criterios establecidos en el documento de Buenas Prácticas.

3. Adicciones

Las aproximadamente 15 solicitudes recibidas en este bloque de análisis están relacionadas con los servicios de asistencia y se distribuyen entre los diferentes centros, sin que ninguno destaque especialmente. Por otra parte, destaca durante el año 2021, la incorporación de un nuevo motivo de queja o petición que hacía referencia a la dificultad para contactar telefónicamente con los centros.

12. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Emergencias constituyen el 0,4% de las tramitadas por las unidades gestoras.

El análisis de las SyR recibidas y tramitadas durante el año 2021 por cada uno de los servicios de emergencias:

1. Actividades del servicio de 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 la ciudadanía como motivo principal para efectuar la SyR.

Hay que destacar que una importante parte de las solicitudes se refieren a situaciones concretadas derivadas por la situación excepcional que produjo el temporal Filomena.

Por otra parte, este año se ha observado un incremento de las reclamaciones referidas a los ruidos relacionados con los parques de bomberos y que se circunscriben a los edificios colindantes a los mismos, puesto que al ser centros de trabajo con una actividad permanente las 24 horas del día los 365 días al año, se producen ruidos y en ocasiones molestias que afectan a los vecinos.

2. Actividades de SAMUR-Protección Civil

En el año 2021, las reclamaciones y sugerencias recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

- Reclamaciones por percepción de mala asistencia recibida. Destacan entre estas los problemas derivados de altas electivas en las que luego el paciente presenta un problema no detectado.
- Quejas por percepción mal trato y atención.
- Reclamaciones por percepción de excesivo tiempo de respuesta.
- Quejas por incidencias para trasladar al paciente al hospital.
- Reclamaciones genéricas por ruidos de sirenas.

Junto a lo anterior, también deben destacarse el número de felicitaciones recibidas, que en 2021 alcanzó más de 150.

13. SEGURIDAD

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Seguridad constituyen el 3% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras. A través del estudio de las SyR se pueden determinar diferentes aspectos o cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con la seguridad, entendida en un sentido muy amplio, en la ciudad de Madrid. Hay que tener en cuenta que la mayoría de las SyR asignadas a Policía Municipal, salvo aquellas que aluden específicamente al trato recibido por parte de los agentes o a la conveniencia o posible mejora de una actuación policial, no son quejas por el servicio realizado, sino que ponen de manifiesto una necesidad de actuación o de incremento de recursos percibida por el solicitante en situaciones de ruidos, estacionamientos indebidos, consumo de alcohol en vía pública y otras muchas.

Teniendo en cuenta lo indicado, y de acuerdo con los bloques de análisis indicados al principio de este apartado, se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

- **Convivencia vecinal:** recoge todas aquellas molestias que los vecinos ocasionan a otros por muy diversas 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 o bozal.
 - Molestias ocasionadas por ruido, ya sea en el interior de las viviendas por fiestas particulares, músicas, obras, ladridos de perros, etc.; o bien desde el interior de locales o por la clientelas de estos en la vía pública.
 - Quejas por el depósito en la vía pública de bolsas de basura, enseres y otros residuos.
- **Seguridad ciudadana:**
 - Sugerencias de mayor presencia policial para control cumplimiento normas Covid-19.
 - 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.
- **Seguridad vial:** el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, de ahí que la labor de la Policía Municipal incida con mayor intensidad en las zonas periféricas. Respecto a este bloque, los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema SyR durante el año 2021 han sido:
 - Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
 - Requerimientos para actuaciones en zonas aledañas a centros escolares para controlar el cumplimiento del protocolo Covid-19.
 - Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.
- **Covid-19:**
 - Solicitud de presencia policía debido a la concentración de personas que incumplen los protocolos de seguridad.
 - Requerimiento de Policía Municipal por el uso incorrecto de mascarilla por parte de algunos ciudadanos/as.
 - Locales y terrazas incumpliendo la normativa y protocolos de seguridad Covid-19
- **Atención Ciudadana:**
 - Disconformidad con el servicio prestado.
 - Quejas por el trato inadecuado.
 - Reclamaciones por falta de presencia policial.
- **Servicios especiales:** se trata de servicios especiales de policía, normalmente acompañados de medidas que afectan a la movilidad de automóviles y peatones y a reservas de espacio público motivadas por la celebración de eventos religiosos, culturales, deportivos en estadios, carreras populares, ferias y congresos en recintos especiales (IFEMA, hoteles y otros).

14. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 37% de las tramitadas por las unidades gestoras. Los bloques de análisis identificados en esta área de actividad son:

1. **Recogida y tratamiento de residuos.**
2. **Limpieza de los espacios públicos abiertos.**
3. **Arbolado y zonas verdes.**
4. **Áreas recreativas.**
5. **Olores.**
6. **Contaminación acústica.**
7. **Agua.**
8. **Calidad del aire.**

El análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los bloques identificados dentro de esta área de actividad permite destacar lo siguiente:

1. Recogida y tratamiento de residuos.

Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Quejas por la ubicación de los contenedores: molestias por los ruidos y la suciedad que se genera alrededor de los mismos. En la mayoría de los casos los ciudadanos y ciudadanas afectados sugieren que se valore la posibilidad de reubicación.
- Reclamaciones por la incorrecta colocación de los cubos de basura una vez efectuadas las tareas de vaciado. La ciudadanía se muestra molesta porque los cubos son depositados en sitios diferentes de donde los dejaron.
- Quejas por los horarios de recogida. La ciudadanía los percibe como inadecuados (sobre todo en fin de semana y festivos) por las molestias por ruidos que ocasionan los camiones durante las labores de recogida.
- Solicitudes de nuevos contenedores de todo tipo de residuos.
- Quejas por el mal reciclado efectuado durante la labor de recogida de basura.
- Reclamaciones por dejadez en la vigilancia y en la sanción de los comportamientos indebidos, fundamentalmente, provocados porque la ciudadanía deposita todo tipo de residuos fuera de los contenedores habilitados.
- Quejas por la escasa frecuencia de vaciado de los contenedores.
- Reclamaciones por la falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.
- Sugerencias proponiendo la realización de campañas de concienciación entre la ciudadanía para fomentar un reciclaje correcto.
- Solicitud de incremento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.

2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas).

Los principales motivos de quejas y reclamaciones durante el año 2021 que han determinado la presentación de solicitudes en el Sistema han sido:

- Quejas relativas al retraso en la limpieza de nieve como consecuencia de la borrasca Filomena.
- Reclamaciones por inadecuada frecuencia en las labores de limpieza.
- Prácticas insuficientes o que a juicio de los reclamantes se consideran improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores, etc.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los empleados de las empresas contratistas: malas prácticas en su desempeño, estacionamientos indebidos de los vehículos, trato inadecuado con la ciudadanía, etc.
- Quejas por deficiente limpieza en zonas de difícil acceso, en determinadas calles y en las zonas ubicadas entre las viviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, por la mala ubicación y por la inadecuada frecuencia del vaciado.
- Reclamaciones por los horarios en que se realizan las tareas, en particular de la utilización de sopladores y de camiones de baldeo en horas nocturnas o durante los fines de semana y días festivos.
- Reclamaciones por la limpieza inadecuada en pasarelas y túneles peatonales.

- Quejas por la no retirada de pintadas en fachadas y muros, entre otras superficies.
- Sugerencias y reclamaciones solicitando limpieza y desbroce de solares públicos.
- Quejas por la situación de abandono de limpieza de solares privados.
- Quejas porque, a juicio de las personas reclamantes, no se sanciona lo suficiente por las conductas incívicas: recogida de excrementos caninos, desperdicios tras reuniones en plazas, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas, etc.).
- Reclamaciones por falta de actuación inmediata en las labores de limpieza tras la celebración de fiestas populares, actos públicos y, en general, aglomeraciones.
- Sugerencias proponiendo la realización de campañas educativas respecto a los comportamientos que repercuten en la limpieza de la ciudad (utilización de las papeleras, comportamiento adecuado en las zonas verdes y plazas públicas, recogida de excrementos caninos).
- Quejas por la falta de atención y resolución de incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.
- Desde el mes de noviembre, con el inicio de la vigencia del nuevo contrato de limpieza de espacios públicos, se produjo un incremento en el número de quejas relativas a la falta de limpieza en determinadas zonas de la ciudad (las denominadas interbloques). Debe destacarse que en este caso se encuentra principalmente localizadas en los Distritos de Moratalaz y San Blas-Canillejas.

3. Arbolado y zonas verdes de barrio y parques.

En el año 2021 el temporal Filomena ocasionó numerosos daños también al arbolado de las calles y las zonas verdes y parques de la ciudad. Durante ese episodio se produjeron situaciones de inaccesibilidad a las zonas verdes y situaciones de riesgo para la ciudadanía que hicieron necesarias, con objeto de recuperar la normalidad en el paisaje urbano, actuaciones de emergencia con medios específicos adicionales. Para ello se implementó un servicio de revisión y actuación de poda y tala sobre el arbolado dañado, donde primó, sobre cualquier otra consideración, el interés público para la ciudadanía, por la situación de peligrosidad que mostraba el arbolado de Madrid.

El resto del año las SyR se han referido a los asuntos habituales en las submaterias arbolado de calle, zonas ajardinadas y parques. Entre ellas, podemos citar por su reiteración o relevancia las siguientes:

- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas, en particular en el arbolado de calle, en ejemplares cuyas ramas producen molestias a los peatones o a viviendas o impiden visibilidad a los conductores.
- Quejas por no reposición de árboles y por clausura de alcorques.
- Sugerencias y peticiones de reposición de arbolado.
- Quejas por las plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular, la galeruca y la procesionaria).
- Reclamaciones por falta de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes.
- Quejas por falta de riego o por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por las molestias producidas por la cotorra argentina y por la peligrosidad de los nidos de cotorras.
- Quejas por el Plan para el control de cotorras elaborado por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- Quejas por el cierre de parques y jardines por las restricciones del estado de alarma y las medidas de contención de la pandemia.
- Quejas por el cierre de parques por las condiciones meteorológicas, el viento en particular.
- Solicitudes de creación de áreas recreativas en los parques y zonas verdes.
- Peticiones de nuevas zonas verdes, en particular en zonas de reciente urbanización.
- Reclamaciones por la falta de atención y resolución de las Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.

4. Áreas recreativas. Durante el año 2021 estas áreas se han visto afectadas por los efectos de la pandemia generada por el Covid-19 y las medidas implantadas durante varios meses del año. El análisis de las SyR que han tenido entrada en el Sistema permite establecer como principales motivos de presentación de solicitudes los siguientes:

- Sugerencias y peticiones de instalación de nuevas áreas infantiles.
- Solicitudes de instalación de nuevas áreas de calistenia.

- Quejas por falta de mantenimiento y limpieza adecuada en estas zonas.
- Reclamaciones y sugerencias sobre los equipamientos existentes en las áreas infantiles.
- Solicitudes relativas a la creación de áreas caninas o zonas recreativas para perros.

5. **Olores.** Tradicionalmente las quejas por malos olores se localizan de manera mayoritaria en la zona del sureste de Madrid e interviene en su resolución la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

En relación con ello, en primer lugar, debe destacarse que durante el año 2021 ha continuado la reducción significativa de entrada de reclamaciones ya iniciada en el año 2019 (de 1440 en 2019 a 256 en el año 2021). El análisis de detalle permite comprobar, por una parte que, un grupo están referidas a episodios de malos olores durante momentos o días puntuales y, por otra, que también existen aquellas que de forma genérica solicitan el desmantelamiento o traslado a otras zonas de la ciudad de algunas instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

6. **Contaminación acústica.** Los principales asuntos que durante el año 2021 han motivado la presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Reclamaciones de ruidos causados por diversos eventos autorizados (fiestas populares, festivales, conciertos). En concreto, destacan las quejas recibidas por la celebración del Madbeach, en el Distrito de Moncloa- Aravaca
- Molestias por los ruidos que genera el tráfico.
- Quejas por ruidos ocasionados por obras en la vía pública.
- Molestias por ruidos producidos por los servicios de limpieza y recogida de residuos.
- Reclamaciones por los ruidos ocasionados en recintos privados (fiestas y reuniones privadas).
- Quejas por los ruidos de trenes en zonas aledañas a infraestructuras ferroviarias.
- Reclamaciones por las molestias ocasionadas por músicos ambulantes.
- Malestar por las molestias de ruido que se producen en labores de carga y descarga.
- Reclamaciones por los ruidos derivados de comportamientos incívicos y reuniones nocturnas en espacios públicos.

La mayoría de los SYR recibidas (salvo las relacionadas con el ruido generado por los vehículos de servicios de medio ambiente) no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, sino que son denuncias por las molestias ocasionadas por terceros.

7. **Agua.** Se pueden tipificar las sugerencias y reclamaciones recibidas en los siguientes grupos:

- 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.
- Bocas de riego, hidrantes, depuradoras de aguas residuales.

La relación de los principales motivos que determinaron la presentación de solicitudes en el Sistema SyR fueron:

- Reclamaciones por la obstrucción de alcantarillas.
- Quejas por las inundaciones que se producen en casos de lluvia torrencial.
- Quejas por la rotura o falta de tapas de alcantarillado.
- Reclamaciones por las molestias que ocasionan los ruidos por tapas mal encajadas o instaladas.
- Reclamaciones por falta de funcionamiento de algunas fuentes de beber o por su clausura (debe tenerse en cuenta que en muchas de ellas esta clausura se produce en invierno ante el riesgo de congelación y rotura).
- Sugerencias proponiendo la instalación de fuentes de beber en plazas y zonas verdes.
- Quejas por fuentes que no se han puesto en funcionamiento tras su clausura como consecuencia de la pandemia.
- Reclamaciones por la presencia de insectos (mosquitos en zonas verdes, fuentes y láminas de agua).

8. **Calidad del aire.** Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de SyR fueron:

- Sugerencias y peticiones de ejecución de un mayor número de medidas con el objetivo de mejorar la calidad del aire.
- Solicitudes de mayor información sobre la contaminación y su efecto en la salud. Destacan las que muestran especial preocupación por los niveles de exposición en entornos escolares.
- Quejas relacionadas con la activación de las medidas del protocolo por contaminación de dióxido de nitrógeno.
- Sugerencias para que se ofrezca más información antes de la activación de medidas previstas en el protocolo de contaminación.
- Quejas por el retraso en la recepción de los mensajes SMS que informan sobre la activación del protocolo de contaminación.
- Sugerencias y reclamaciones sobre la información de la página web municipal (índice de calidad del aire) y en redes sociales.
- Solicitud de información y quejas por la nueva Zona de bajas emisiones de especial protección 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.

15. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Espacios Públicos” constituyen el 6% del total de las tramitadas por las unidades gestoras del Sistema.

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2021, dentro de esta área de actividad se han identificado los siguientes bloques de análisis:

1. **Desperfectos en la vía pública.**
2. **Mobiliario urbano.**
3. **Alumbrado.**
4. **Señalización de calles.**
5. **Obras.**

1. **Desperfectos en la vía pública.** Este tipo de SyR son numerosas y se debe dejar constancia de que una cantidad importante de las presentadas como sugerencias y reclamaciones se derivan a la aplicación AVISOS-MADRID por parte de la unidad estora competente municipal para su atención rápida como incidencia.

En relación con SyR recibidas se puede establecer la siguiente tipificación de motivos que han determinado su entrada en el Sistema SyR:

- Sugerencias sobre ejecución 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. En general, son propuestas, aunque también se incluye algún tipo de queja. Dentro de este grupo de SyR recibidas se puede establecer una distinción entre aquellas que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados (a juicio de los reclamantes), mediante urbanización, mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre) y, aquellas otras que solicitan la modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso como de disfrute del espacio público: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilidades del espacio.
- 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 y grietas. 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 cuando se trata de desperfectos de dimensión relativamente pequeña que se pueden solucionar con intervenciones puntuales.

- Quejas por deficiente o escasa 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 MADRID 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). Junto a estas también hay otras que aluden a que las aceras son excesivamente estrechas en algunos puntos. En definitiva, las quejas están referidas a reclamaciones que ocasionan dificultades en la movilidad de personas con movilidad reducida. Son solicitudes que por la deficiencia que señalan pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que por las condiciones de las personas que las plantean merecen señalarse por separado.
- Quejas por la mala organización de las obras (a juicio del reclamante) y las molestias generadas por ello, en particular el precinto de plazas de aparcamiento en días previos al inicio de las obras.

El análisis de las SyR y el estudio de los informes anuales de las unidades municipales competentes permite comprobar que las cuestiones que requieren intervenciones menores que pueden ser resueltas de forma rápida suelen derivarse al sistema de AVISOS-MADRID. En este sentido, es evidente que la solución al problema que se indica en la reclamación es normalmente la mejor manera de conseguir la satisfacción de la ciudadanía.

2. Mobiliario urbano. En este bloque de análisis se recogen todas aquellas sugerencias y reclamaciones que están referidas a instalaciones o elementos que ocupan espacios públicos y cuya finalidad es atender una necesidad social o prestar un servicio a la ciudadanía: bancos, vallas peatonales, bolardos, horquillas, baños públicos, entre otros.

El análisis de detalle nos indica que la mayoría de las SyR recibidas se corresponden con peticiones o solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o reparación de ya existente.

El análisis de detalle de las SyR recibidas sobre mobiliario urbano indica que la mayoría se refieren a incidencias y solicitudes relativas a bolardos, horquillas y bancos. Los principales motivos de presentación durante el año 2021 fueron:

- Sugerencias de instalación de bolardos.
- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales y barandillas, fundamentalmente.
- Reclamaciones por el deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Solicitudes de instalación de baños públicos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Quejas por la presencia de bolardos, bancos, horquillas para bicis y motos que impiden la movilidad peatonal.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.

Finalmente, debe destacarse una cuestión que en estos momentos no está resuelta y que ha sido objeto de presentación de solicitudes en el Sistema. Se trata de demanda de baños públicos. Actualmente, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, coloca baños portátiles en las zonas donde se celebran eventos con mucha afluencia de público, que, por sus características, son retirados cuando las

actividades y los eventos finalizan. En las solicitudes presentadas por la ciudadanía se demanda la presencia en las calles de baños públicos permanentes, ya que solo hay un modelo con número muy limitado que se instalaron hace años.

3. Alumbrado. Hay peticiones tanto de aumentar el alumbrado como de reducirlo, lo cual dificulta la satisfacción de la ciudadanía en muchas ocasiones. Es evidente que unas solicitudes se oponen a otras, por lo que es importante exponer a la ciudadanía de manera clara en las respuestas que se estudian todas las necesidades de iluminación requeridas, los criterios por los que se adoptan las decisiones en cada actuación y los criterios de eficiencia energética y reducción de la contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas en el Sistema durante el año 2021, se comprueba que los principales motivos de presentación fueron:

- 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 y bombillas fundidas.
- Quejas por las molestias que ocasionan los 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.

Por último, debe significarse la importancia del control de resolución de los avisos enviados por la ciudadanía, de manera que no solo sean atendidos de la manera adecuada, sino que su derivación sea realizada exclusivamente para las incidencias que así se requieran.

4. Señalización de calles (urbana y de tráfico). Los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias durante el año 2021 fueron:

- Actualización de las placas con los nombres de las calles.
- Quejas porque hay calles no identificadas tras reformas de las fachadas o por desaparición de las placas.
- Reclamaciones por la altura en la que se han colocado las placas de las calles.
- Quejas por falta de mantenimiento y conservación de las placas de las calles: oxidadas, parcialmente despejadas, con pintadas.
- Solicitudes de reposición de placas de las calles.
- Solicitudes de modificación de la ubicación de la placa para que tenga mejor visibilidad.
- Sugerencias de rectificación de errores en los nombres.
- Sugerencias para que la denominación de las calles que lleven nombres de personas se indiquen datos biográficos de interés.
- Sugerencias de señalización de tráfico horizontal, vertical, de información urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y aparcamiento de motos y bicis.
- Quejas por el mantenimiento de las señales de tráfico, pasos de cebrá y elementos de templado de tráfico.
- Petición de instalación de espejos parabólicos.

5. Obras. Los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema SyR durante el año 2021 fueron:

- Quejas por molestias por ruidos y polvo.
- Reclamaciones por la inutilización de plazas de aparcamiento durante la ejecución de obras.
- Quejas por problemas de movilidad de los peatones durante la ejecución de las obras.
- Quejas por falta de información.
- Sugerencias de realización de determinadas obras de remodelación.
- Quejas y sugerencias en la remodelación de la Plaza de España.
- Quejas y sugerencias por la tardanza en la tramitación administrativa de determinadas obras o por su no realización.

16. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones englobadas dentro del área de actividad, Movilidad y Transportes, suponen en torno a la cuarta parte del total tramitadas por las Unidades Gestoras. Concretamente, Las SyR clasificadas en la materia Movilidad, Transportes y Multas constituyen el 23% del total general.

En esta área de actividad se han identificado los bloques de análisis que se indican a continuación:

1. **Tráfico y circulación.**
2. **Aparcamientos.**
3. **Movilidad ciclista.**
4. **Estacionamiento, Madrid Central y Madrid Zona de Bajas Emisiones (Madrid 360).**
5. **Ocupación de la vía pública.**

Además de las anteriores, que podríamos considerar como las unidades tradicionalmente competentes en las cuestiones relacionadas con la movilidad, en el año 2021 se incorporaron a la tramitación los distintos distritos, a consecuencia de la proliferación de las popularmente conocidas como “terrazas Covid”. De hecho, en el año 2021 ha sido significativo el número de reclamaciones relacionadas con la reducción de plazas de aparcamiento para residentes (SER) en favor de un mayor espacio autorizado para la instalación de terrazas, en cumplimiento de la Resolución de 14 de mayo de 2020 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, relativa a las medidas de apoyo a la hostelería a consecuencia del estado de alarma por la crisis del Covid-19.

Los problemas que se describen son similares, el principal, la dificultad en el aparcamiento, especialmente en zonas SER, pero también fuera su perímetro.

El análisis de los bloques que se han identificado dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

1. Tráfico y circulación.

A través de la observación de las diferentes submaterias del Sistema SyR se puede detallar la diversa casuística asociada al tráfico y la circulación:

1.1 Tráfico: los asuntos relacionados con el tráfico en la ciudad que han motivado la presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones. Es cierto que dada la compleja casuística asociada al tráfico rodado de una gran ciudad como Madrid, es difícil contabilizar con exactitud cuantas reclamaciones han incluido en mayor o menor medida una queja por este respecto.
- Quejas relacionadas con conductas incívicas al volante, tales como excesos de velocidad, aparcamientos indebidos y, en general, todo tipo de actitudes que ponen en riesgo la seguridad vial. Son una constante también las quejas por estacionamientos indebidos de motocicletas, bicicletas y otros vehículos de movilidad urbana (VMU) en aceras, o en calzadas fuera de las zonas habilitadas al efecto, así como la utilización de zonas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducidas por vehículos carentes de la preceptiva autorización. Destaca en el año 2021, las reclamaciones por aparcamientos de motos en las inmediaciones de empresas de reparto de comida a domicilio, conocidas como “cocinas fantasma”, aunque, como en el caso de los atascos producidos por obras, no se contabilizan dentro de esta área de actividad, al tratarse de reclamaciones complejas en las que se exponen varias problemáticas y se cuestiona la legalidad de las mismas, clasificándose en estos casos dentro de la submateria “Licencias de actividad”.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos. La ciudadanía realiza propuestas de limitación y reclama el cumplimiento de los límites mediante la implantación de medidas de calmado de tráfico, tales como badenes, cámaras de semáforo o radares.
- Sugerencias en favor de cerrar al tráfico rodado determinadas zonas, bien de forma temporal, a causa de algún evento concreto, o bien de forma definitiva, solicitando la peatonalización de alguna calle. En 2021, aún se han recibido sugerencias solicitando la implantación definitiva de aquellas peatonalizaciones de algunas calles principales, que con motivo de posibilitar el paseo asegurando el distanciamiento social, se implementaron durante los primeros meses de la

pandemia.

- Reconfiguración de los tiempos y peticiones tanto de nueva instalación como de reubicación de los semáforos para mejora del tráfico. También se incluyen en este grupo comunicaciones de incidencias de los semáforos, incorporación de avisadores acústicos para personas con déficit visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria.
- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible, fundamentalmente respecto a las restricciones impuestas a determinados vehículos en las Zonas de bajas emisiones.

1.2 Agentes de Movilidad: se trata 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, seguidas por infracciones de bicicletas y vehículos de movilidad urbana (VMU) y por la atención o trato recibido. 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 en el caso de las quejas referidas a presuntas infracciones de VMU y bicicletas.

1.3 Policía Municipal: los principales motivos de presentación de SyR son sobre, estacionamientos indebidos, retenciones, cortes de tráfico e infracciones, solicitándose mayor presencia policial.

1.4 Transportes públicos: dentro de la submateria, Transportes Públicos, se engloban, por un lado, aquellas SyR referidas al servicio de Taxi y por otro, todas aquellas dirigidas al resto de servicios de transporte público colectivo de la Ciudad de Madrid, autobuses municipales, interurbanos, Metro y Cercanías Renfe (hay que recordar que un grupo numeroso de estas solicitudes no son competencia municipal y, por tanto, son inadmitidas en el Sistema y remitidas a los organismos competentes).

Sí son competencia de la Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes, las reclamaciones relacionadas con el planeamiento viario aplicado al transporte público, es decir, aquellas que plantean cuestiones relativas a los trayectos, ubicación de las paradas, creación de nuevas líneas que den servicio a zonas de reciente urbanización, etc., así como todo lo relacionado con los carriles bus.

En relación con el primer grupo, las más numerosas son las referidas a facturación de importe excesivo, sobre objetos perdidos y, finalmente, el trato, atención dispensada al cliente y la vestimenta.

Respecto del segundo grupo, hacen referencia a los siguientes motivos de presentación:

- Paradas de Transporte Público Colectivo: adecuación de paradas (accesibilidad, seguridad.), sugerencias de instalación de nuevas paradas, propuestas de reubicación de las paradas (por ruido, mejora funcionamiento) y sobre la información de las mismas.
- Líneas de Transporte Público Colectivo: modificación de líneas existentes, creación de nuevas líneas y gratuidad.
- Carriles bus: creación de nuevos carriles bus, modificaciones y eliminación.

Junto a lo anterior, durante el año 2021, han tenido entrada en el Sistema solicitudes que aluden a los siguientes asuntos:

- Quejas por la considerable ampliación de carriles bus provisionales, que dada la situación excepcional 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 se han recibido solicitudes sobre 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 y sugiriendo poner en funcionamiento nuevas líneas especiales como la de Sol/Sevilla a Puerta de Toledo.

1.5 Planeamiento viario: tradicionalmente la parte cuantitativamente más importante y significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad son aquellas directamente relacionadas con el planeamiento viario. 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.

Son asuntos habituales en las SyR presentadas las propuestas de modificación de la organización de la circulación, peatonalizaciones, cambios de sentido, ampliación de aceras, ampliación del número de carriles de circulación, construcción de rotondas en cruces problemáticos, etc. También son frecuentes todas aquellas reclamaciones referidas a todo lo relativo a la configuración de carriles especiales de movilidad (bus, taxi, moto, bicicleta), a la ampliación y/o eliminación de tramos, al uso, a la configuración de su trazado y a la circulación.

Junto a lo anterior, en 2021, han sido numerosas las reclamaciones relacionadas con las molestias producidas por las obras de remodelación del Nudo Norte de la Calle 30 y con el soterramiento del Paseo de Extremadura entre el Alto de Extremadura y el entorno de la Avenida de los Poblados, que ha sido objeto de reclamaciones, en este caso, no por molestias producidas por las obras, que no han comenzado, sino solicitando precisamente esto, que se acometa la ejecución de las obras lo antes posible.

Finalmente, no puede dejar de mencionarse el elevado número de reclamaciones recibidas sobre el proyecto de remodelación de este 2021, el de la Plaza de España y su entorno. Muchas de ellas directamente relacionadas con el planeamiento viario, pero que no se clasificaron en esta submateria, sino que se clasificaron dentro de la submateria "Obras e Infraestructuras" y asignadas a la unidad gestora competente, la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados: fundamentalmente, 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. Es evidente que este tipo de infraestructuras están destinadas a facilitar la circulación más fluida y con itinerarios en menor tiempo, pero al mismo tiempo, cualquier intervención que imposibilite su uso, origina insatisfacción entre la población.

También se han recibido algunas sugerencias solicitando la creación de nuevos pasos en localizaciones concretas, o ampliando tramos ya existentes, así como solicitando señalización específica respecto del uso permitido, fruto del conflicto que a veces se produce entre peatones, ciclistas y usuarios de las nuevas formas de movilidad.

1.7 Multas: 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, así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de duplicados de notificaciones y/o cartas de pago y de justificantes de pago. Por otra parte, se debe destacar el elevado número de reclamaciones recibidas por incidencias producidas durante el proceso de notificación (no solo de multas, sino de cualquier tipo de notificación).

1.8 Señalización de tráfico: dentro de esta submateria se pueden distinguir tres subgrupos: semáforos, instalación de nuevas señales y conservación de la señalización existente. Cada uno de estos subgrupos es competencia de distintas Unidades Gestoras.

Las reclamaciones relativas a semáforos incluye aquellas solicitudes referidas a peticiones de nueva instalación o modificación de unidades semaforicas, a reportes de incidencias en relación con ellas, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit visual, a los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, al cambio de ubicación y modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc. También son frecuentes las solicitudes de instalación de nuevas señales.

El tercer subgrupo, competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, recoge todas aquellas SyR relativas a la conservación de la señalización ya existente (fundamentalmente limpieza de señales y repintado de marcas viales) y la instalación de espejos parabólicos convexos en la vía pública.

2. Aparcamientos.

2.1 Aparcamientos en la vía pública: la mayoría de las solicitudes se tratan de quejas por la demora en la expedición o renovación de las autorizaciones para el estacionamiento en reservas para personas con movilidad reducida

2.2 Aparcamientos cerrados: las temáticas habituales son cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, lista de espera, información telefónica, usos indebidos y solicitud de construcción de nuevos aparcamientos

3. Movilidad ciclista.

En este bloque se incluyen todas aquellas relacionadas con el uso de la bicicleta como medio de transporte personal en la Ciudad de Madrid, tanto a través del uso del servicio público de alquiler de bicicletas eléctricas, BICIMAD, como de la utilización de la bicicleta particular. Asimismo, inevitablemente ligado a la movilidad ciclista están todas las cuestiones relativas a los carriles de uso exclusivo para bicicletas, carriles bici.

Además, se han recibido reclamaciones relativas al proyecto de movilidad compartida con bicicletas eléctricas sin base fija, BICIMAD GO, enteramente gestionado por la EMT, mediante autorización municipal. Estas reclamaciones que aluden principalmente al coste del servicio son inadmitidas en el Sistema y remitidas a la empresa municipal.

3.1 BiciMAD: las solicitudes presentan la siguiente temática: peticiones de nuevas estaciones, quejas por incidencias con importes y saldos, reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento de los tótems y de las estaciones, actuaciones de reposición y mantenimiento de bicicletas y devoluciones de saldo por anclajes incorrectos.

3.2 Carril bici: las quejas recibidas aluden a:

- Quejas por el incremento de carriles bici, infrautilizados en opinión de parte de la ciudadanía, con un efecto negativo en la circulación del resto de vehículos. Y al revés, quejas por parte de las personas usuarias de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados. Estas cuestiones, englobadas en el ámbito del planeamiento viario, son competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad.
- Reclamaciones relativas a la seguridad vial, usos indebidos por parte de peatones u otro tipo de vehículos. Dependiendo de la localización, estas reclamaciones son competencias de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación o de la Policía Municipal.
- Quejas relativas al mantenimiento, conservación y reparación del pavimento (Dirección General de Conservación de Vías Públicas), labores de desbroce de zonas alledañas (dependiendo de la naturaleza de dichas zonas, puede ser competencia de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, o bien de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos), pintura de las líneas, señalización, (Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en caso de mantenimiento de la señalética ya existente o Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad en caso de solicitudes de nueva señalización.)
- Solicitudes de mejora en la información contenida en la web municipal. Las quejas relativas al contenido, Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación o Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, según los casos. Si se refieren a incidencias de naturaleza técnica, Dirección General de la Oficina Digital o IAM.
- SyR relativas al Anillo Verde Ciclista. En general, Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, pero según los casos, también el resto de las unidades gestoras.

4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.

Constituyen este bloque las quejas y sugerencias recibidas relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y la Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.

4.1 SER: en la mayoría de estas reclamaciones, el ciudadano sugiere que, bien se conviertan plazas azules a verdes, o simplemente que se permita estacionar a los residentes en plazas azules sin ser sancionados. Junto a ello, este año 2021 deben destacarse las reclamaciones recogidas a primeros de año debido al temporal 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 y, también, una incidencia puntual en la conexión de los parquímetros el día 10 de junio.

El resto asuntos que determinaron la presentación de SyR 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.

4.2 Madrid central y Madrid 360: las causas principales 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 una vez modificada a Ordenanza (Madrid Distrito Centro y Plaza Elíptica). 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 aparcamientos de uso público de la ZBEDEP Distrito Centro.

5. Ocupación de la vía pública.

Las reclamaciones recibidas clasificadas en esta submateria se han visto incrementadas respecto de 2020 en más de un 30%. Es una cifra realmente significativa y que tiene un origen claro, las terrazas COVID. Las quejas son variadas en cuanto al tipo de molestias que las terrazas producen, pero hay un denominador común a todas ellas, la reducción de plazas de aparcamiento, y en particular, la reducción de plazas SER para residentes.

También se han recibido, aunque en proporción mínima respecto de las anteriores, reclamaciones relacionadas con los temas habituales de esta submateria, como son las autorizaciones para carga y descarga de camiones de gran tonelaje, carga y descarga de pasajeros de autobuses turísticos, rodajes cinematográficos, mudanzas, grúas, ocupación de la vía por parte de negocios privados, contenedores y sacos de obra, etc.

17. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de Vivienda que han entrado en el Sistema SyR constituyen el 0,05% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

En la Memoria Anual SyR no se analizan aquellas que han recibido las empresas municipales del Ayuntamiento de Madrid que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios. Remitimos, en este caso concreto y, en general, en el resto de las áreas de actividad con esta peculiaridad, a los Informes Anuales que emiten las entidades correspondientes, donde se podrá tener una explicación detallada del número recibido, las materias afectadas, los motivos de presentación y otros aspectos de la gestión y tramitación como los tiempos de contestación, porcentajes por tipo de solicitud, etc.

El análisis de detalle de las solicitudes recibidas en el año 2021 permite establecer la siguiente relación de motivos:

- Quejas por la cita previa. Principalmente como consecuencia de las dificultades por parte de la ciudadanía para concretarlas y por los retrasos en los horarios. Junto a ello, también existe una percepción de malestar por la falta de cumplimiento de las expectativas que este tipo de atención provoca en la ciudadanía.
- SyR relativas a Registro. Generalmente derivados de problemas técnicos, aunque también han tenido entrada algunas solicitudes que requieren confirmación de recepción de la documentación.
- Quejas sobre Planes Madre. La ciudadanía comunica diversas incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.
- Solicitudes relativas a la ITE 2013. Se corresponden, generalmente, con consultas relativas a los herederos del beneficiario fallecido que solicitan la subrogación como herederos del causante.
- Sobre el Plan Adapta 2020. Referentes a documentación y trámites de las solicitudes.

18. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de Empleo constituyen el 0,3%, del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1- **Políticas activas de empleo.**
- 2- **Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.**

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2021, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

1. Políticas activas de empleo

En la Agencia para el Empleo de Madrid, los principales motivos de reclamación durante el año 2021 fueron:

- Quejas por la falta de limpieza del Centro de Formación Ocupacional de los Cármenes.
- Reclamaciones por el cierre de las Agencias de Zona durante el temporal Filomena,
- Molestias por las dificultades para contactar con los centros de la Agencia
- Quejas por la falta de información o información confusa sobre incorporaciones a Programas de Formación y/o retraso en el pago de becas
- Reclamaciones relativas a incidencias técnicas durante el proceso de inscripción online en ofertas y cursos.
- Malestar por los retrasos en la entrega de diplomas
- Reclamaciones por exclusión de solicitudes en los cursos de formación.

En cuanto a las sugerencias recibidas, los principales motivos de presentación aluden a los siguientes asuntos: que el personal adscrito a las oficinas centrales realice labores de limpieza de la nieve depositada en la acera por el temporal Filomena, propuestas de acceso a los cursos de formación para personas desempleadas de toda la Comunidad de Madrid y, finalmente, peticiones para realizar talleres de formación y empleo en el Distrito de San Blas-Canillejas.

Por último, indicar que también se han recibido felicitaciones que hacen referencia a la atención prestada por el personal de la Agencia para el Empleo y la calidad de los servicios ofrecidos.

2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo

En lo que se respecta al contenido, la mayoría corresponden a temas relacionados con los procesos selectivos. En concreto aluden a incidencias producidas durante el trámite electrónico de presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos, así como a problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen, a la demora en la respuesta a las consultas del formulario de solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, a consultas sobre devoluciones de ingresos por la tasa, así como otros trámites del procedimiento de los procesos selectivos y, finalmente a peticiones de 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.

El resto de solicitudes son relativas al personal POSI de los centros educativos y a la tramitación y publicación de listas y bolsas de personal interino.

En cuanto a las sugerencias recibidas, se refieren a la publicación de calendarios de convocatorias y previsión de exámenes, así como alguna propuesta sobre nueva información en la web o sistemas de alerta.

B. SyR TRIBUTARIAS

En SyR Tributarias se han identificado los siguientes bloques de análisis:

1. Atención al contribuyente.
2. Impuestos, tasas y precios públicos.

19. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes)

19.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales

Algunos contribuyentes se quejan por la imposibilidad o dificultad en la obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI). Quejas que se hacen extensivas a los duplicados de las cartas de pago.

Actualmente, los justificantes de pago solicitados en línea, a través de Mi Carpeta, presencialmente, a través de las Oficinas de Atención al Contribuyente y a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (sólo justificantes de pago de IVTM), se expiden en el momento. Por su parte, los justificantes de pago solicitados por escrito a través de las oficinas, o mediante instancia general presentada a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es), o en cualquier Registro, se envían al domicilio de la persona solicitante.

No obstante, lo anterior, a pesar de la articulación de diferentes cauces para la obtención de justificantes de pago, muchos contribuyentes trasladan a través del Sistema SyR, las dificultades para su obtención. Fundamentalmente los motivos de queja vienen determinados por no haber recibido el justificante de pago solicitado a través del teléfono de atención a la ciudadanía Línea Madrid 010 (que cursa la petición, pero no es el responsable de la emisión física) y, en el caso de los certificados, por la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud y la remisión definitiva del mismo.

Junto a lo anterior, existen un grupo importante de contribuyentes que, ante la imposibilidad de descargar el justificante de pago, muestra su disconformidad por el servicio ya que necesitan el justificante inmediatamente.

En relación con el sistema de pago a la carta procede destacar los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema:

- Reclamaciones sobre la tardanza en recibir la devolución de los importes en exceso abonados.
- Reclamaciones sobre la pérdida de bonificación tras la cancelación de la cuenta de domiciliación de un titular fallecido.
- Reclamaciones sobre la tardanza en reflejarse las bajas o modificaciones en el PAC, tras los cambios de titularidad en ejercicios previos.
- Reclamaciones por no recibir las notas informativas sobre el PAC.
- Reclamaciones al no reflejar el PAC en algunos casos, desde el inicio del año, las bonificaciones concedidas en el año anterior (bonificaciones por familia numerosa, bonificación por instalación de sistemas de aprovechamiento de energía, etc.)

19.2. Pago telemático de los tributos municipales

Sería conveniente coordinar o implementar los medios adecuados que mejoren la relación electrónica de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid en materia tributaria ya que son numerosas las quejas formuladas sobre el acceso de los contribuyentes a la gestión telemática de los tributos.

Cabe destacar las reclamaciones relativas a las múltiples incidencias con que se encuentra la ciudadanía en el momento de poder efectuar el pago de los tributos por internet, manifestando su disconformidad con el erróneo funcionamiento de herramienta de pago, destacando entre ellas las referidas al IVTM y al IBI: mensajes de error en el identificador, caídas del sistema, errores de funcionamiento, falta de confirmación de los pagos realizados, dificultades en la descarga de los justificantes de pago.

Por otro lado, hay que destacar que debido al gran volumen de entradas en el sistema las incidencias en la pasarela de pagos se incrementan en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo. En este sentido, y en particular durante los últimos meses del año, es necesario mencionar las incidencias detectadas en la tramitación de los impresos de declaraciones y autoliquidación del IIVTNU.

Por otro lado, sería necesario mejorar y reforzar los servicios de información y asistencia, para aquellos obligados tributarios y colectivos que, en este momento no disponen de los medios o precisan de apoyo a la hora de realizar sus gestiones de forma telemática, por ejemplo, por no disponer de la identificación necesaria para la efectuarlas (clave pin, certificado digital, DNle, etc.), así como incrementar los servicios de soporte inmediato ante errores en la página web municipal y la sede electrónica.

19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante el año 2021 se ha producido un incremento en el número de reclamaciones referentes al malestar producido por la falta de disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), especialmente en los temas relacionados con la plusvalía municipal y con la Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles. No obstante, procede poner de manifiesto que las gestiones que se solucionaban en el registro de forma presencial y al momento, debido a la pandemia, han originado un notable aumento en la petición de cita previa.

Por otro lado, procede señalar que se han incorporado en el Sistema SyR un grupo de reclamaciones relativas a la atención recibida en el momento de la cita y a la saturación del servicio y, también un importante número de felicitaciones referidas a la información y asistencia en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

19.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales

Si bien el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal de Gestión Recaudación e Inspección vigente en el 2021 establecía que solo se admitirán los pagos por transferencia en los supuestos en que así se le comunique al obligado al pago por los órganos municipales competentes, contemplándose dicha fórmula de pago como residual, convendría acometer una implementación tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permita una mayor operatividad en dicha forma de pago.

Si bien las reclamaciones presentadas en este ámbito no resultan muy significativas, ya que el pago por internet de los tributos (trámite en línea) se está normalizando entre los ciudadanos/as, debe destacarse, sin embargo, las reclamaciones que traen causa en los problemas de restricciones horarias que imponen las entidades colaboradoras autorizadas en

la gestión recaudatoria, a la hora de poder efectuar el pago de los distintos tributos y sanciones.

19.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria

Las quejas de la ciudadanía referidas a este canal se refieren a distintas cuestiones, tales como el excesivo tiempo que se les mantiene en espera o la imposibilidad de conectar con dicho servicio en determinado momento, debido a su saturación. También se remiten solicitudes de escucha de las grabaciones de las llamadas realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid para la realización de gestiones tributarias. Como se ha mencionado previamente los momentos de saturación coinciden fundamentalmente con el final del periodo voluntario de pago de tributos: IBI, ITVM y pago de la tasa para el alta o renovación de la autorización del SER.

Destaca durante el año 2021 el incremento en el número de llamadas al teléfono de atención a la ciudadanía debido al aumento de servicios municipales que se atienden mediante cita previa, lo que reduce el número de atenciones que se pueden prestar de manera presencial y supone una transferencia de demanda al canal telefónico y a una tendencia sostenida desde el inicio de la pandemia a solicitar información y realizar gestiones por vía telefónica tratando de evitar desplazamientos y contactos interpersonales para reducir el riesgo de contagios. Este aumento se ha reflejado en las reclamaciones que sobre la imposibilidad o tardanza en recibir atención en el 010 se han tramitado a lo largo del año.

20. Impuestos, tasas y precios públicos

20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En relación con el IBI se reciben en el Sistema SyR, de manera recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que manifiestan quejas por el desconocimiento de los efectos de las domiciliaciones bancarias que han solicitado.

Siguen teniendo entrada en el Sistema SyR, numerosas quejas de ciudadanos/as indicando que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

Por otra parte, en diciembre (concluido el periodo voluntario de pago del IBI, se reciben muchas reclamaciones de contribuyentes que indican que, o bien no se les ha aplicado el pago domiciliado, o bien no han sido conscientes de los efectos de la domiciliación solicitada, y se muestran disconformes con el inicio de la vía de apremio, o solicitan la devolución del importe abonado en caso de pago con recargo. Así, en primer lugar, se remiten quejas referentes a los efectos de las domiciliaciones complementarias, que no se tramitan correctamente y no surten efectos para el ejercicio corriente. Y, en segundo término, reclamaciones porque se ha realizado una domiciliación, por ejemplo, a través de la modalidad de PAC con efectos para el ejercicio siguiente, pero el titular del plan entiende que, automáticamente, se ha generado una domiciliación para el ejercicio corriente.

Por otra parte, durante el año 2021 se han incorporado en el Sistema un número sustancial de quejas referidas al retraso en la actualización de los datos de Catastro, lo que se traduce en que los datos que figuran en el padrón municipal no se encuentren actualizados, y se reclamen recibos a titulares de inmuebles que ya no lo son, al haberse transmitido los mismos en el ejercicio anterior, actuación que produce malestar en el contribuyente, y que provoca en numerosos supuestos, que se solicite la devolución de ingresos, cuando la deuda ha sido abonada. En este sentido, resultaría positivo que, dentro de la capacidad de gestión de la ATM en coordinación con IAM y la Dirección General de Catastro del Ministerio de Hacienda y Función Pública, se pudieran articular los mecanismos necesarios para conseguir un mayor

dinamismo en el proceso y actualización de los datos recibidos desde Catastro, con el fin de conseguir una pronta actualización del padrón municipal y potenciar a las unidades encargadas de tramitar las devoluciones de ingreso y/o solicitudes de compensación, que traigan causa en estos supuestos.

Debe mencionarse que, como en ejercicios anteriores, los recibos para el pago en periodo voluntario son enviados por correo ordinario por el Ayuntamiento. No obstante, esto no es obligatorio por tratarse de un tributo de carácter periódico, siendo la notificación legal el anuncio de cobranza que se publica 15 días antes del comienzo del período voluntario de pago.

Asimismo, es reseñable destacar que se reciben un número significativo de reclamaciones respecto a las distintas bonificaciones del IBI, especialmente por Familia Numerosa. Con carácter general, alegan que no se les ha aplicado la mencionada bonificación en el Impuesto, lo que genera disconformidad en el contribuyente y que se presenten numerosas solicitudes de devolución.

20.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

A lo largo del año 2021 se han detectado sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el IVTM como consecuencia de la limitación de la entrada de vehículos en determinadas zonas de la capital.

Durante el año 2021 se observa la entrada de reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por tener que pagar la totalidad del impuesto cuando lo han dado de baja, solicitando pagar la parte proporcional. En relación con ello, debe tenerse en cuenta que el IVTM se prorratea por trimestres naturales en el caso de alta o baja definitiva del vehículo.

Por otra parte, también se han incorporado al Sistema quejas de contribuyentes que, a pesar de tener domiciliados sus vehículos en otros municipios, y haberlos transferido, siguen recibiendo el recibo del impuesto en Madrid. Esto es así porque no llega al Ayuntamiento comunicación de cambio de domicilio y/o la baja del vehículo por parte de la Jefatura Provincial de Tráfico. Ante tales circunstancias se recomienda plantear un ámbito de colaboración entre ambas Administraciones, con el objetivo de evitar que se sigan produciendo este tipo de situaciones.

20.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –

Siguen entrando en el Sistema SyR reclamaciones relativas al IIVTNU, observándose un aumento significativo en el último bimestre.

Es conocido el impulso de medidas especialmente adoptadas por la ATM para afrontar la resolución de los numerosos expedientes instados por las personas interesadas relativos al IIVTNU (tales como la creación de grupos especiales para su tramitación). No obstante, el efecto producido por la expresada STC 182/21, de 26 de octubre, traducido en la presentación de un elevadísimo número de recursos de reposición, solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos, procedimientos especiales de revisión, y reclamaciones económico-administrativas, genera incertidumbre e inquietud entre los contribuyentes, como consecuencia del retraso en la resolución de los recursos y reclamaciones presentados, lo que se traduce en un aumento de la litigiosidad, de las quejas y de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos procedimientos.

Por otra parte, en relación fundamentalmente al IIVTNU, se siguen recibiendo en el Sistema numerosas quejas relativas a los horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales.

20.4. Tasas y precios públicos

Durante el ejercicio 2021 se han observado reclamaciones relativas a la Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), motivadas por las demoras a la hora de gestionar y tramitar a través del teléfono Línea Madrid 010, las altas, bajas, y modificaciones, junto con la dificultad y demora a la hora de obtener cita previa para realizar dichos trámites.

Asimismo, se han detectado reclamaciones referidas a las bajas en el SER como consecuencia de las incidencias que se producen en la tramitación de las renovaciones (falta de confirmación) en dicho Servicio, y a las dificultades a la hora de tramitar telefónicamente el cambio de matrícula en la autorización del SER. También se advierten quejas relativas a la ausencia de confirmación de los pagos realizados en concepto de alta y renovación en el SER (*matricula no autorizada, pago no autorizado, ...*).

Por otra parte, en el Sistema se han incorporado algunas reclamaciones relativas a que deberían cambiarse los requisitos para poder obtener la tarjeta de estacionamiento regulado en los supuestos de usufructo y no exigir un documento público acreditativo del derecho de uso (*escritura, sentencia judicial...*).

En relación con la Tasa Reguladora de los pasos de vehículos (TPV) se comprueba que existen reclamaciones con una gran pluralidad de contenidos, que mayormente afectan a la notificación del vado a contribuyentes que no son titulares de la autorización, a las dificultades que se producen a la hora de tramitar un cambio en la autorización (fundamentalmente a través del 010), a la falta de contestación ante una solicitud de alta, a la reclamación de la deuda en vía de apremio sin haber recibido la notificación del recibo en periodo voluntario, a solicitudes de devolución presentadas como consecuencia de pagos duplicados que no se resuelven y, finalmente a peticiones de información relativas a la forma de cálculo de la Tasa.

En relación con la Tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial del dominio público local (vallas, andamios y similares), se han detectado quejas referidas con la Instalación de contenedores y/o sacos de Residuos de Construcción y Demolición (R.C.D.) en las que se ponen de manifiesto que se producen errores continuos en la página web, por ejemplo, errores al señalar la ubicación del contenedor, mensajes indicando que se ha producido un error y no se puede calcular el importe, errores de no recogida de datos de contenedor del apartado 6 (datos y período de ocupación y errores generales de tramitación (cuando se pulsa continuar, en la ventana del pago, todos los datos del objeto tributario aparecen en blanco y en gris, por lo que tampoco deja introducirlos manualmente; no funciona la tramitación online para la solicitud de instalación de contenedores en vía pública, ...).

Durante el año 2021, se ha visto reducido el número de reclamaciones relativas al funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales. En relación con este tipo de SyR debe indicarse que se han contestado a numerosas reclamaciones sobre en qué casos procede las devoluciones citadas, debiendo establecerse una diferenciación entre aquellas que son actividades dirigidas (asistencia y plazas fijas), en las que no procede la compensación de acuerdo con lo establecido en el de Precios Públicos, que dispone que es necesaria la suspensión de más de una sesión mensual para proceder a la devolución del importe abonado por las sesiones suspendidas; y aquellas que se refieren a actividades abiertas o de uso libre, donde se les ha informado a los reclamantes que existe, previa solicitud, la posibilidad de ingresar el importe abonado por la sesión en el monedero virtual de las personas afectadas.

Por otra parte, hay un número significativo de reclamaciones solicitando la devolución del importe por servicios no disfrutados debido a causas climatológicas.

También se han incorporado en el Sistema reclamaciones producidas tanto por la imposibilidad de anular las reservas y por las dificultades a la hora de poder gestionar los cambios de horarios en piscinas y centros deportivos como por errores a la hora de efectuar el pago. Otro grupo de quejas hacen referencia a la no recepción del código QR o su recepción demasiado tarde (código que resulta imprescindible para acceder a las instalaciones).

A lo largo del año 2021, han seguido recibándose reclamaciones relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia.

En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales y de esparcimiento, se han seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2021, quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones están motivadas por la falta de profesores/as o la idoneidad de los mismos, la modificación de los niveles de los cursos o talleres, una vez iniciados, o la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación, entre otras cuestiones.

20.5. Recaudación ejecutiva

Esta materia reúne un número elevado de reclamaciones en las que, por su incidencia numérica en el total de las SyR tributarias, destacan tres submaterias:

- Embargos, recargos e intereses de demora
- Certificados y justificantes
- PAC (Pago a la carta)

En relación con los embargos, recargos e intereses de demora, los principales motivos de reclamación están referidos a peticiones de devolución o anulación del recargo ejecutivo del cinco por ciento (manifiesta la ciudadanía que no ha recibido la notificación de la liquidación), a errores en la web a la hora de efectuar el pago y, también a la desatención en el teléfono de atención a la ciudadanía en los últimos días de pago de IBI e IVTM.

Por otra parte, una vez iniciado el procedimiento de apremio y sobre todo tras la práctica de los embargos, las quejas se centran en la ausencia de notificación de la liquidación y/o sanción y de la providencia de apremio, presentando una especial incidencia las relativas a la falta de información respecto de las deudas que motivan dichos embargos.

Dentro de la submateria embargos es necesario mencionar aquéllas que plantean que no han sido respetados los límites previstos en el artículo 171.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, precepto en el que se regulan las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones.

ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2021

- **ENTRADA INICIAL DE SOLICITUDES:** se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y sobre las que no se ha realizado, hasta ese momento, ningún proceso de supervisión por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

	2021	%
Entrada inicial SyR Generales	77.331	92,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
TOTAL	83.508	100,00%

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2021	%
Sugerencias	10.228	12,25%
Reclamaciones	70.789	84,77%
Felicitaciones	2.018	2,42%
Peticiones de Información	473	0,57%
TOTAL	83.508	100,00%

- **ENTRADA TOTAL DE SOLICITUDES:** se corresponde con el número final de solicitudes en el Sistema SyR, una vez que se realizan procesos de división por carácter múltiple, altas directas, etc.

	2021	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	85.159	93,24%
Entrada inicial SyR Generales	77.331	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.828	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	6.177	6,76%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	91.336	100,00%

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.277	62,56%	96,22%
	Otros	2.091	2,46%	3,78%
	TOTAL	55.368	65,02%	100,00%
Teléfono 010		25.215	29,61%	
Presencial		4.521	5,31%	
Correo postal		55	0,06%	
TOTAL		85.159	100,00%	

SyR Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.317	53,70%	83,05%
	Otros	677	10,96%	16,95%
	TOTAL	3.994	64,66%	100,00%
Teléfono 010		1.688	27,33%	
Presencial		492	7,97%	
Correo postal		3	0,05%	
TOTAL		6.177	100,00%	

SyR Generales +Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	56.594	61,96%	95,34%
	Otros	2.768	3,03%	4,66%
	TOTAL	59.362	64,99%	100,00%
Teléfono 010		26.903	29,45%	
Presencial		5.013	5,49%	
Correo postal		58	0,06%	
TOTAL		91.336	100,00%	

- **SyR GENERALES:** en este apartado se muestran tanto los datos de la actividad realizada directamente en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y que conllevan finalización de la tramitación como SyR General, como los datos de gestión y tramitación por las Unidades Gestoras.

- *Actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora)*

TAREAS		2021
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.714
	Por cambio de procedimiento	2.932
	Contestadas	172
	No admitidas	3.961
TOTAL		10.779

	2021
Tiempo medio de terminación en días naturales	4,18

	2021	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	74.380	87,34%

○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	2021
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	74.380
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	16.350
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	58.030

○ *Distribución por tipo de SyR (Tramitadas por Unidades Gestoras)*

	2021	%
Sugerencias	8.065	13,90%
Reclamaciones	48.101	82,89%
Felicitaciones	1.862	3,21%
TOTAL	58.028	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Medio Ambiente	20.261	34,92%
Movilidad, Transportes y Multas	12.710	21,90%
Deportes	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	1.978	3,41%
Educación y Juventud	1.517	2,61%
Cultura	1.364	2,35%
Urbanismo	1.326	2,29%
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.002	1,73%
Salud	722	1,24%
Economía y Desarrollo Tecnológico	639	1,10%
Empleo	190	0,33%
Cohesión Social	57	0,10%
Vivienda	31	0,05%
Turismo	3	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
Total	58.028	100,00%

○ *Terminación de las SyR*

	2021	%
Contestadas	53.082	91,48%
Contestadas fuera de plazo	1.189	2,05%
No admitidas	3.757	6,47%
TOTAL	58.028	100,00%

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	29,16

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2021
20 días naturales o menos	46,41%
45 días naturales o menos	72,55%

- **SyR TRIBUTARIAS:** en este apartado se muestran los datos de gestión realizados desde el Departamento de SyR Tributarias, adscrito al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

- *Actividad Departamento SyR Tributarias*

	2021	% respecto al total de SyR en el Sistema
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	365	
Número final tramitación de SyR Tributarias	5.812	

- *Distribución por tipo de SyR*

	2021	%
Sugerencias	179	3,08%
Reclamaciones	5.110	87,92%
Felicitaciones	77	1,32%
Peticiones de información	446	7,67%
TOTAL	5.812	100,00%

- *Clasificación por materias*

Materia	2021	%
Recaudación	1.906	32,79%
Tasas y precios públicos	1.298	22,33%
Atención contribuyente	1.041	17,91%
I.B.I.	616	10,60%
I.I.V.T.N.U.	432	7,43%
IVTM	412	7,09%
Asuntos generales	47	0,81%
I.C.I.O.	32	0,55%
I.A.E.	28	0,48%
TOTAL	5.812	100,00%

- *Terminación*

	2021	%
Contestadas	5.347	92,00%
Contestadas fuera de plazo	15	0,26%
No admitidas	450	7,74%
TOTAL	5.812	100,00%

- *Tiempo medio de respuesta*

	2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	22,41

- *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2021
20 días naturales o menos	60,00%
45 días naturales o menos	79,82%



JUNIO 2022

**Resumen Ejecutivo
Memoria Anual 2021 SyR**