

Memoria Anual SyR 2019



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
Subdirección General de Calidad y Evaluación

Dirección y coordinación

Antonio María Relaño Sánchez

Director General de Transparencia

José Antonio Antona Montoro

Subdirector General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Marta Avendaño Pérez

Jefa del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Generales

Beatriz Rodríguez García

Jefa de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Lourdes Mejías Lucas

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

Abello Fernandez, Helena

Aguilera Pastor, María Victoria

Beltran Fernandez, Emilio

Borrego Morillo, Juan Luis

Hervas Vazquez, Lorenzo

Del Olmo Diaz, Jose Vicente

Latorre Gadea, Aranzazu

Martinez Millet, Laura

Mateos Cantero, Almudena

Moreno Muñoz, Ana María

Junio 2020 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

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. Departamento 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	8
3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	9
3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	11
3.4.1. Datos globales	11
3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas.....	11
3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	12
4. SyR TRIBUTARIAS.....	12
4.1. TIPO DE SyR.....	12
4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	13
4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	14
4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	14
ANALISIS CUALITATIVO	14
SyR GENERALES.....	15
5. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	16
6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	17
7. CULTURA	21
8. DEPORTES.....	23
9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD.....	26
10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL.....	27

11. SALUD	30
12. EMERGENCIAS	31
13. SEGURIDAD	32
14. MEDIO AMBIENTE	33
15. ESPACIOS PÚBLICOS	35
16. MOVILIDAD y TRANSPORTES	38
17. VIVIENDA	42
18. EMPLEO	42
SyR TRIBUTARIAS	43
19. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.	43
19.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales.	44
19.2. Solución de las incidencias derivadas de las relaciones en línea, en materia tributaria, entre el ayuntamiento de Madrid y la Ciudadanía.	44
19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).....	44
19.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los Tributos municipales.	45
19.5. Embargos, recargos e intereses de demora.....	45
19.6. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria.....	46
20. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS	46
20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.....	46
20.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	47
20.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –.	47
20.4. Tasas y precios públicos.	48
ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2019	49

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.

El camino iniciado se ha consolidado con la nueva 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, que establece de forma expresa, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. En este sentido, el Título III de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El Sistema SyR se establece, por tanto, como un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora como las causas que impiden su normal funcionamiento. Es, igualmente, el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

La Memoria Anual 2019 da cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, que prevé la elaboración de un informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias no admitidas por la administración municipal.

La Memoria de sugerencias y reclamaciones pretende, no solo a informar de los objetivos cumplidos sino también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal. Para la consecución de este fin, 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.

En la línea iniciada en años anteriores, la Memoria del año 2019 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.

Desde el punto de vista formal, la Memoria, se inicia, tras la introducción, con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación 1 de marzo de 2020, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2019.

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 y presenta la siguiente distribución:

- El apartado tercero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información, muestra el 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.
- Los apartados cuarto y quinto están dedicados al análisis de la gestión realizada tras la fase de supervisión respecto a las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente. En ambos casos se ofrecen datos por tipo de SyR, la naturaleza de los asuntos planteados y los resultados de la gestión realizada.

El segundo bloque da cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016. El análisis se articula en torno a diferentes áreas de actividad y permiten conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales.

La Memoria Anual finaliza con tres Anexos: configuración del Sistema SyR, información complementaria sobre las áreas de actividad y, finalmente, tablas y gráficos completos de todas las SyR y la gestión.

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

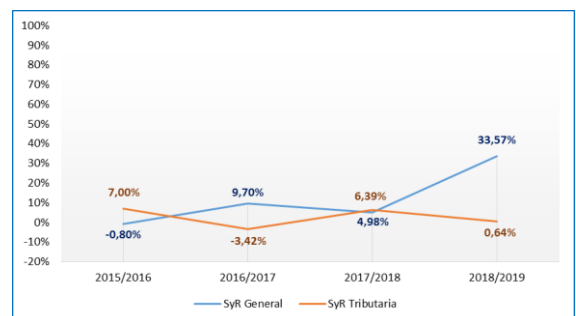
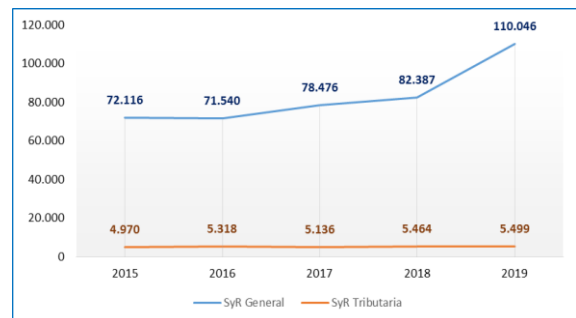
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos omunidad de Madrid, Empresas Municipales, 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. En 2019, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **656** solicitudes de carácter general y **131** 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 2019 ascendió a la cantidad de **115.545** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: **110.046**, que representa el **95,24%** del total.
- SyR de carácter tributario: **5.499**, que supone el **4,76%** del total.

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 y sus variaciones

porcentuales se muestran en los gráficos siguientes:



	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
TOTAL ENTRADA INICIAL	-0,29%	8,79%	5,07%	31,52%

El total de solicitudes (SyR Generales + Tributarias) que entraron en el Sistema SyR en el año 2019 ascendió a **115.545**.

En 2019 la presentación de solicitudes ha experimentado un crecimiento del **31,52%** (+27.694 SyR).

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	2019	%
Sugerencias	17.812	16,19%
Reclamaciones	89.917	81,71%
Felicitaciones	2.317	2,11%
TOTAL	110.046	100,00%

SyR Tributarias	2019	%
Sugerencias	264	4,80%
Reclamaciones	4.474	81,36%
Felicitaciones	88	1,60%
Peticiones de información	673	12,24%
TOTAL	5.499	100,00%

Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, que supone el **81,71%**, como en

tributarias, en las que alcanza el **81,36%**. Las sugerencias representan en SyR Generales el **16,19%**, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el **4,80%**. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el **2,11%** en generales y en el **1,60%** en tributarias.

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

SyR Generales + SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405
Peticiones de información	254	312	493	685	673
ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	87.851	115.545

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, de acuerdo con el modelo descentralizado establecido, (sistema de colaboración entre la unidad supervisora y las unidades gestoras), su actividad, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Proceso de asignación a las unidades gestoras competentes: **105.548**
- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas "SyR de carácter múltiple"), por contener en un mismo escrito varios asuntos que, competencialmente, corresponden a diferentes unidades gestoras: **7.617**
- No admisión de solicitudes. Implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR: **4.828**

- Alta de solicitudes en el Sistema SyR. De escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas del Registro municipal y también aquellas recibidas directamente en las direcciones de correo electrónico corporativas: **656**
- Cambios de procedimiento. De SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información: **3.414**
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación: **212**
- Derivación al sistema AVISOS-MADRID: **13**

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

		2015	2016	2017	2018	2019
Asignación	UU.GG.	66.385	68.865	73.023	77.031	105.548
Alta	Carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617
	Alta de SyR	719	133	2.329	1.236	656
	Total	11.872	11.858	9.470	9.130	8.273
Terminación	Carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	3.389	3.624
	Cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	3.384	3.414
	Contestadas	507	250	216	460	212
	No admitidas	8.050	5.975	5.720	5.930	4.828
	Derivación	--	109	417	76	13
	Total	15.562	14.300	12.573	13.239	12.091

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 110.046, más las 7.617 generadas por "carácter múltiple": **117.663**.

SyR Generales	2015	2016	2017	2018	2019
ENTRADA INICIAL	72.116	71.540	78.476	82.387	110.046
ALTA carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617
ENTRADA TOTAL	83.269	83.265	85.617	90.281	117.663

2.2.2. Departamento 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 SyR de los escritos remitidos desde diferentes Administraciones Públicas y Organismos

(Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las Oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas en los correos electrónicos: **131**

- Cambios de procedimiento de SyR Tributarias a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general: **430**
- No admisión de solicitudes. Esta tramitación incluye respuesta a la ciudadanía de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR: **495**

Los datos de evolución de todas las actuaciones son:

		2015	2016	2017	2018	2019
Alta	Alta directa	556	368	663	380	131
Terminación	Cambio de procedimiento	362	443	485	421	430
	No admitidas	266	173	171	419	495
	Total	628	616	656	840	925

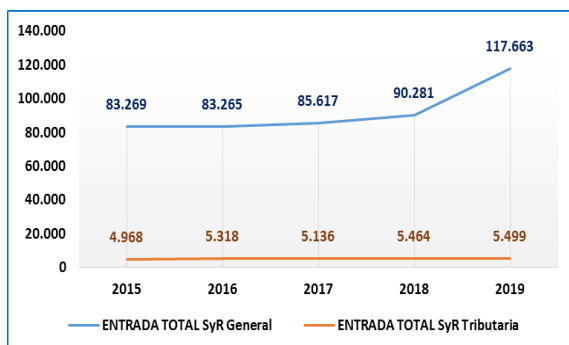
La entrada total de SyR de carácter Tributario permanece estable, con un ligero crecimiento del 0,6% en el año 2019 en comparación con el 2018.

	2015	2016	2017	2018	2019
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	4.968	5.318	5.136	5.464	5.499

2.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el año 2019 alcanzó la cantidad de **123.162**.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de la Entrada Total:



En el año 2019 el número total de solicitudes (SyR Generales + SyR Tributarias) en el Sistema aumentó un **29%** respecto al año 2018.

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 2019, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (123.162), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** representa el **70%** de la entrada total con 85.758 solicitudes.
- **Canal telefónico** representa el **23%** con 27.811 solicitudes.
- **Presencial**, ha recibido el **8%**, 9.472 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,10%**, 121 solicitudes.

SyR Generales +Tributarias		2019	%
Telemático	Página web	83.246	67,59%
	Otros	2.512	2,04%
	TOTAL	85.758	69,63%
Teléfono 010		27.811	22,58%
Presencial		9.472	7,69%
Correo postal		121	0,10%
TOTAL		123.162	100,00%

Los datos de evolución en los años 2015-2019 se muestran en la siguiente tabla:

SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472
Correo postal	91	62	102	153	121
TOTAL	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162

El canal telemático experimenta un ascenso continuado desde 2015; el telefónico y el presencial descienden y el correo postal se mantiene con valores porcentuales en torno al 0,1%.

3. SyR GENERALES

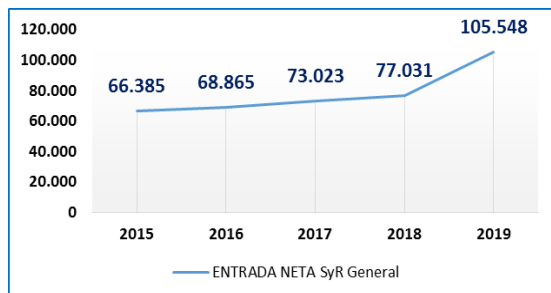
Sobre la ENTRADA TOTAL (117.663 SyR Generales), el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía, la no admisión en el Sistema y, en su caso, las derivaciones al

Sistema AVISOS-MADRID. 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

Las Unidades Gestoras son las encargadas de tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les son asignadas y son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas. Además, con objeto de que se pueda realizar la evaluación y el seguimiento del proceso de tramitación deben incorporar a la aplicación corporativa institucional los informes y otros datos que hayan servido para dar contestación a la ciudadanía.

En 2019, se asignaron a las Unidades Gestoras **105.548** solicitudes, es decir, el **89,70%** de la entrada total al Sistema SyR: **117.663**. La evolución (años 2015-2019) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



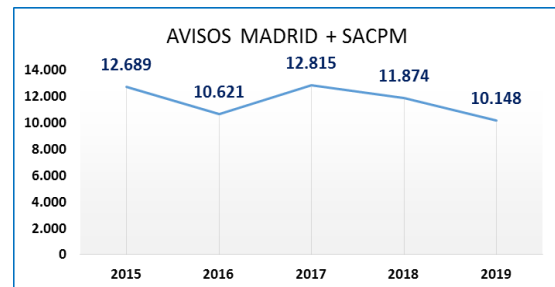
Durante el proceso de gestión, algunas unidades derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata, o bien por ser una demanda de actuación.

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

- AVISOS-MADRID:
 - D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos..... 3.626
 - D.G. de Conservación de Vías Públicas 2.421
 - D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental389
 - D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación328
 - Madrid Salud.....269
 - D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes218
 - TOTAL 7.251**

- SACPM:
 - D.G. de la Policía Municipal.....2.897

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



Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (105.548) a las unidades gestoras, una vez descontados las que fueron derivadas a otros Sistemas (10.148), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2019 fueron **95.400**.

	2019	%
Sugerencias	14.903	15,62%
Reclamaciones	78.274	82,05%
Felicitaciones	2.223	2,33%
TOTAL	95.400	100,00%

Los datos de evolución en el período 2015-2019 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en siguiente gráfico:



Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2019 un **46,42%** más de solicitudes que en 2018.

3.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el año 2019, las 95.400 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:

Los datos de evolución para el período 2015-2019 por tipo de SyR son:

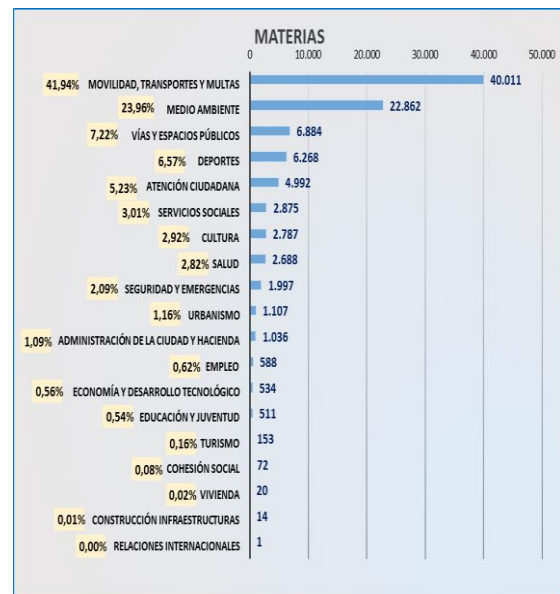


El incremento importante en el 2019 se debió a las solicitudes que entraron en el Sistema SyR con motivo de la moratoria establecida para el inicio de expedientes sancionadores por infracciones de las restricciones de circulación en Madrid Central en el mes de julio. El tipo de solicitud que ha acusado mayor incremento han sido las reclamaciones con un 51,5%. También las sugerencias crecen de forma muy importante, 33,6%. Por su parte, las felicitaciones descendieron un 4,6%.

3.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

Durante el año 2019, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: “Movilidad, transportes y multas” y “Medio ambiente”, con porcentajes del 42% y el 24%, respectivamente. En conjunto, esas dos materias representan el 66% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Vías y espacios públicos”, “Deportes”, “Atención ciudadana”, “Servicios sociales”, “Cultura”, “Salud”, “Seguridad y emergencias”, “Urbanismo” y “Administración de la ciudad y hacienda”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 7,2% (la primera indicada) y el 1,1% (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 que se incluye a continuación:



Las materias “Movilidad, transportes y multas” “Medio ambiente”, “Vías y espacios públicos”, “Deportes”, “Atención a la ciudadanía”, “Servicios sociales”, “Cultura” y “Salud” “Seguridad y emergencias” representan el 96% del total. Las restantes presentan valores porcentuales inferiores al 2%.

La distribución de las materias sitúa en los primeros lugares las mismas materias que en los años anteriores, si bien el escalafón varía, con un crecimiento extraordinario de “Movilidad, transportes y multas”, debido al incremento de la submateria “Madrid Central”, de manera que esta materia casi duplica el número de solicitudes a la siguiente “Medio Ambiente”, que en los años anteriores siempre ocupó el primer lugar.

La evolución en términos porcentuales se muestra en la tabla siguiente:

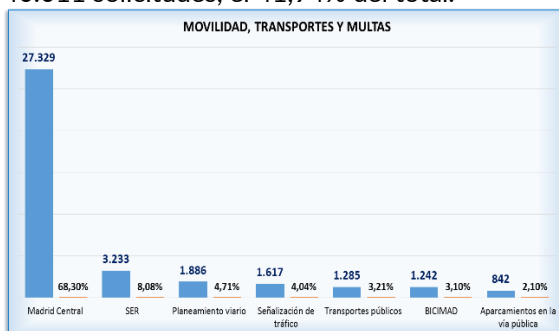
Materia	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Movilidad, Transportes y Multas	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%
Medio Ambiente	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%
Vías y Espacios Públicos	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%
Deportes	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%
Atención Ciudadana	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%
Servicios Sociales	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%
Cultura	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%
Salud	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%
Seguridad y Emergencias	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%
Urbanismo	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%
Admón de la Ciudad y Hacienda	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%
TOTAL	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%

Los datos indican que, con crecimiento porcentual en 2019 frente a 2018, destaca la materia de “Movilidad, Transportes y Multas”, un

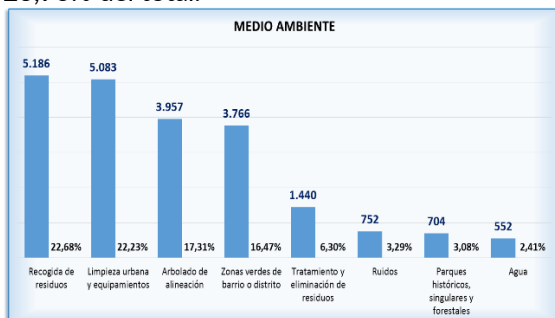
incremento debido a las solicitudes sobre “Madrid Central”, con contenido similar, que entraron en el Sistema SyR en los primeros días de julio. Mayor aún, en términos relativos es el crecimiento de la materia “Salud” y también se debe a la entrada de solicitudes en el verano, prácticamente idénticas, respecto a la tramitación de carnets de capturadores de gatos, 219,6%. Otro incremento importante es el de “Atención Ciudadana” 50,1%, debido a incidencias en las OAC y el teléfono 010. El descenso más importante es el de “Servicios Sociales”, 12,05%, que había tenido incrementos en 2017 y, sobre todo, en 2018.

Los datos de número de SyR tramitadas por submateria para cada materia nos aportan un mayor detalle:

• **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 40.011 solicitudes, el 41,94% del total.



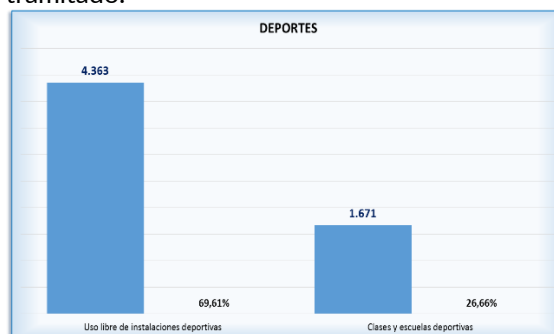
• **MEDIO AMBIENTE:** 22.862 solicitudes, el 23,96% del total.



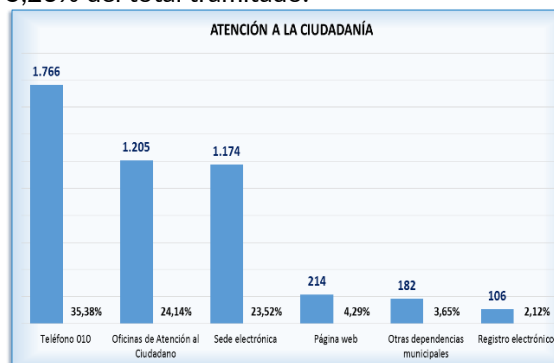
• **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 6.884 SyR, 7,22% del total tramitado.



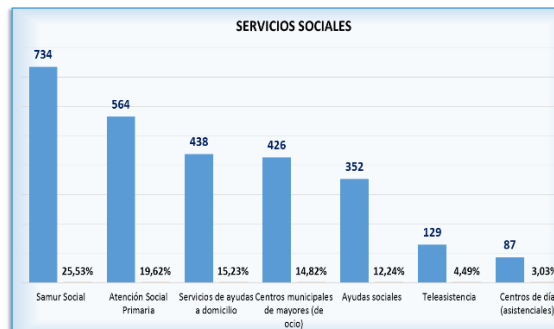
• **DEPORTES:** 6.628 SyR el 6,57% del total tramitado.



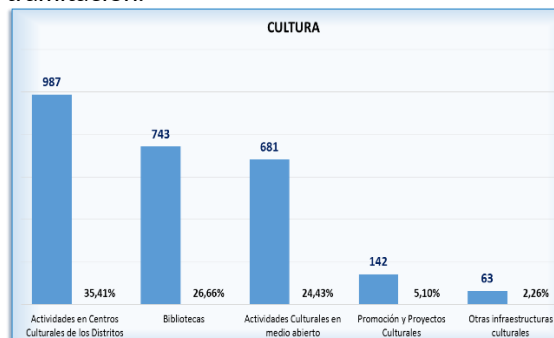
• **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** 4.992 SyR, 5,23% del total tramitado.



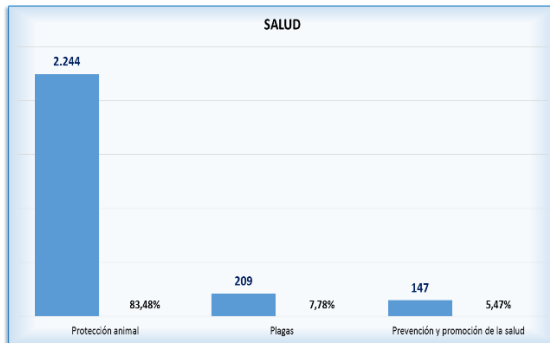
• **SERVICIOS SOCIALES:** 2.875 SyR, 3,01% del total tramitado.



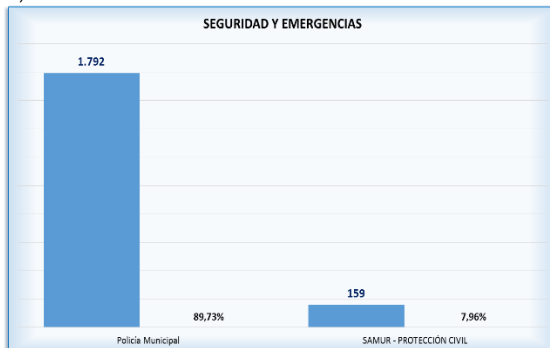
• **CULTURA:** 2.787 SyR, 2,92% de la tramitación.



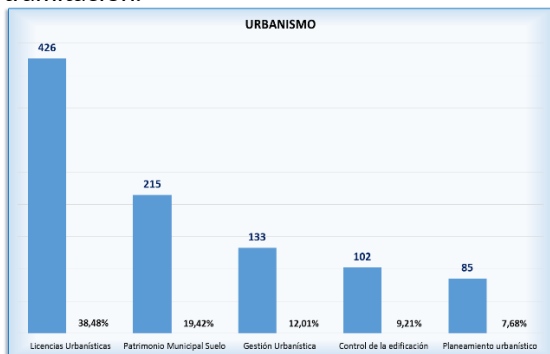
- **SALUD:** 2.688 SyR, 2,82% del total de tramitación.



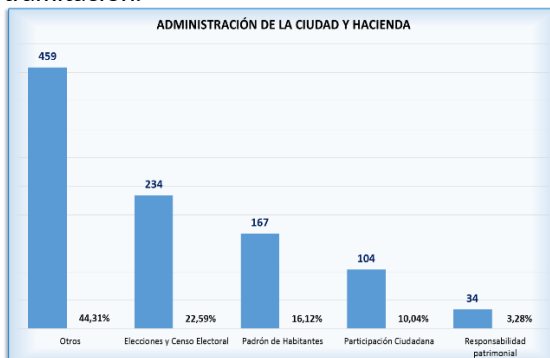
- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 1.997 SyR, 2,09% del total de tramitación.



- **URBANISMO:** 1.107 SyR, 1,16% del total de tramitación.



- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA:** 1.036 SyR, 1,09% del total de tramitación.



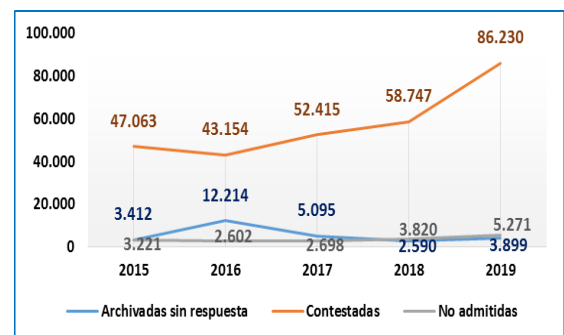
3.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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.



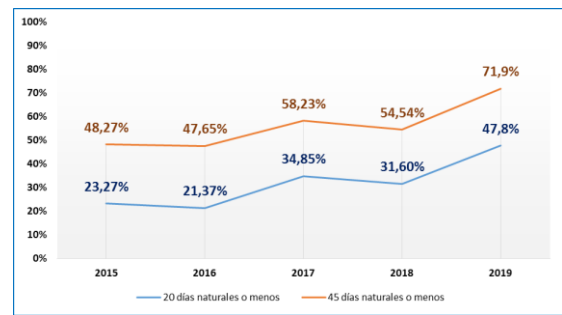
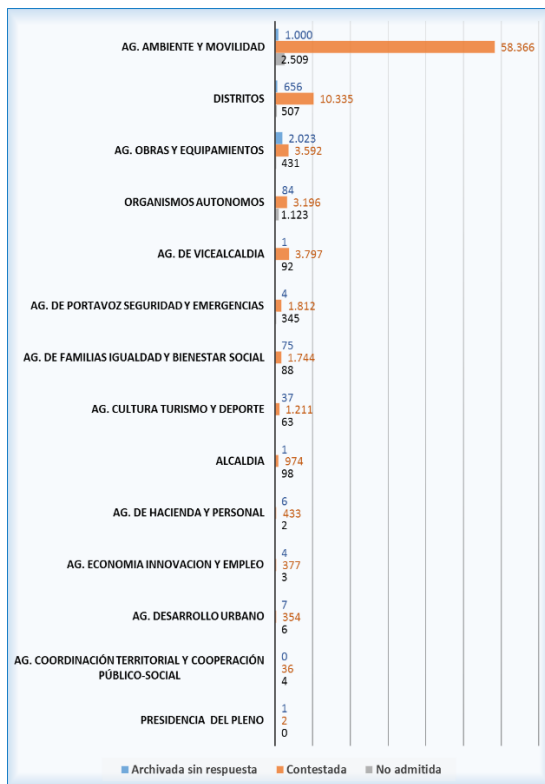
Los datos de evolución son:



El análisis permite destacar que se ha producido una mejora en la gestión (contestación) de las SyR a lo largo de la serie, si bien en 2019 hay un crecimiento importante de las archivadas sin respuesta respecto al año 2018. Los principales factores que han influido en este incremento de las archivadas sin respuesta se encuentran en que el plazo máximo para contestar las SyR disminuyó de 3 a 2 meses al entrar en vigor el 12 de marzo la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero y también, sobre todo, la incidencia de la reestructuración orgánica de las Áreas de Gobierno al iniciarse el nuevo mandato.

3.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

En la tabla siguiente se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación 2019:



4. SyR TRIBUTARIAS

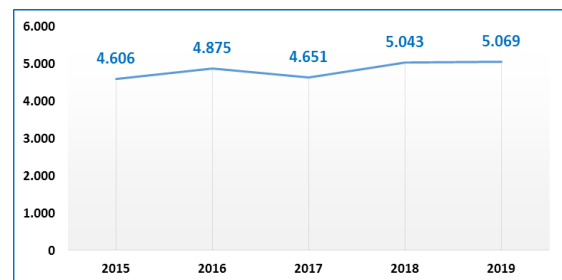
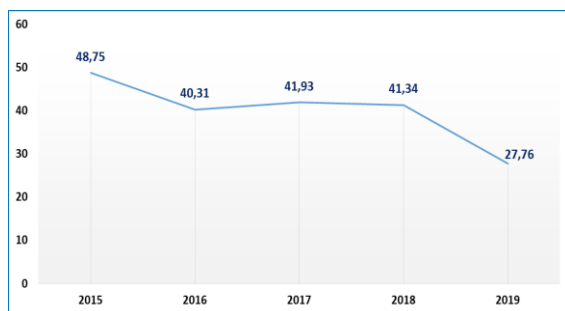
En 2019 tuvieron entrada un total de **5.499** solicitudes (incluyen las 131 que fueron dadas de alta directamente desde la el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (5.499), un total de 430 (7,82%), en la fase de supervisión, por su contenido, se cambiaron a SyR Generales o Peticiones de información general. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el año 2018 fue **5.069**.

3.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio de respuesta para el año 2019, ha sido de **27,76** en días naturales.

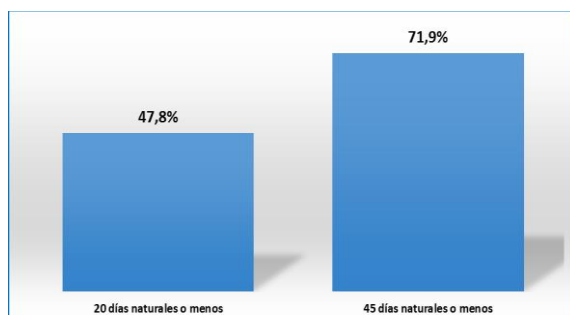
Los datos de evolución del tiempo medio son:



En el 2019 el dato de tramitación es estable con un ligero crecimiento del 0,52%.

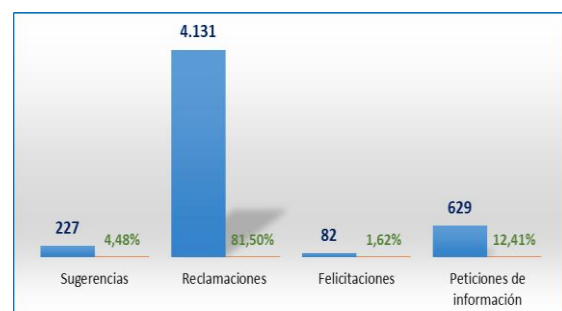
El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2019 fue 5.069 (26 más que en 2018).

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



4.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud del año 2019 es la siguiente:



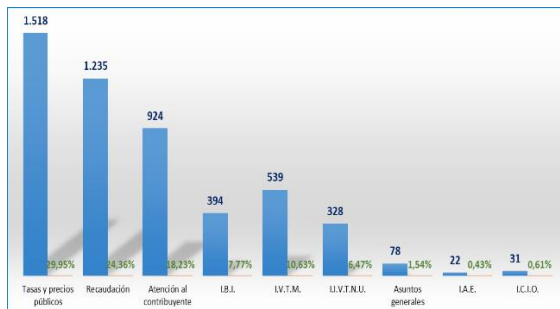
Los datos de evolución por tipo de SyR para el periodo 2015-2019 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	2015	2016	2017	2018	2019
Sugerencias	427	302	241	223	227
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	4.082	4.131
Felicitaciones	90	114	106	107	82
Peticiones de información	231	275	437	631	629
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069

4.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2019, la materia "Tasas y precios públicos", con 1.518 solicitudes y el 30%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Ya en 2018 había experimentado un crecimiento muy importante debido a reclamaciones por precios pagados en los Centros deportivos, que las personas usuarias consideraban indebidos, ya sean los abonos para uso libre que hubieran adquirido o por producirse la suspensión de clases o por abandono de las mismas. La materia "Recaudación" con 1.235 solicitudes, el 24,4%, es la segunda en número de solicitudes, seguida de "Atención al contribuyente", 924, que representa el 18,2%. Estas tres materias recogen el 72,5% del total de SyR de la materia,

El resto de materias presentan cantidades muy inferiores a las anteriores.

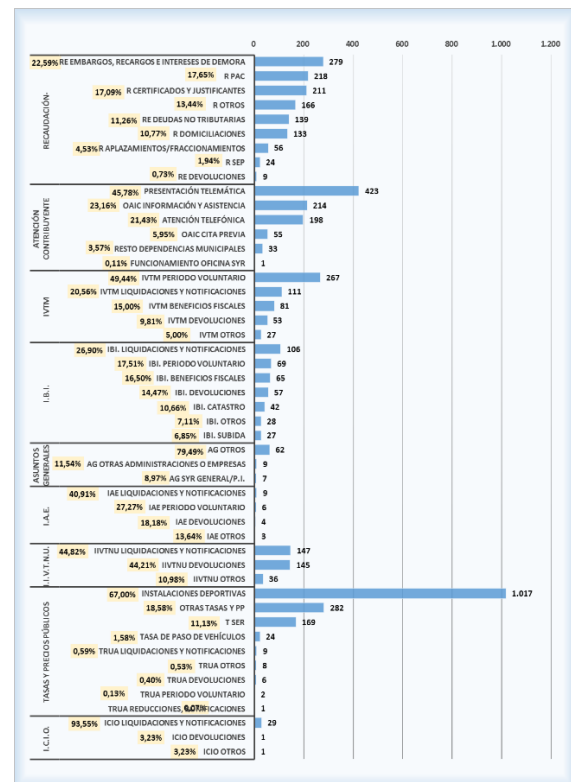


Los datos de evolución del número de SyR en la serie 2015-2019 se muestran en la tabla siguiente:

Materia	2015	2016	2017	2018	2019
Tasas y precios públicos	340	583	735	1.425	1.518
Recaudación	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235
Atención contribuyente	512	790	817	792	924
I.V.T.M.	681	562	476	431	539
I.B.I.	714	618	573	530	394
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328
Asuntos generales	98	17	99	83	78
I.C.I.O.	16	18	15	19	31
I.A.E.	11	18	16	26	22
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069

En cuanto a la evolución, "Tasas y precios públicos" mantiene su ascenso que ha sido continuado en el periodo, si bien el incremento en 2019 es mucho más moderado, con un valor porcentual del 6,5%. Por otra parte, crecen de forma significativa las relativas al "Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica" (I.V.T.M), 25%, "Atención al Contribuyente", 16,7% y el "Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana" (I.I.V.T.N.U), 15,9%. Por último, destacar el importante crecimiento de las solicitudes referidas al "Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras" (I.C.I.O), que experimentan un incremento del 63%. "Recaudación", además de perder peso en el conjunto de las SyR Tributarias de cada año, tiene un 15% menos de solicitudes en 2019 que en 2018.

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



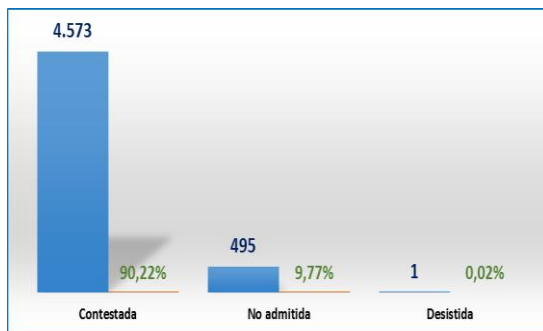
A continuación, se muestran los datos de las cuatro submaterias con un mayor número de solicitudes en 2019:

SUBMATERIA	2015	2016	2017	2018	2019
Instalaciones deportivas	5	31	90	764	1.017
Presentación telemática	148	177	251	230	423
Otras tasas y PP	69	205	108	93	282
RE Embargos, recargos e intereses de demora	378	243	229	107	279

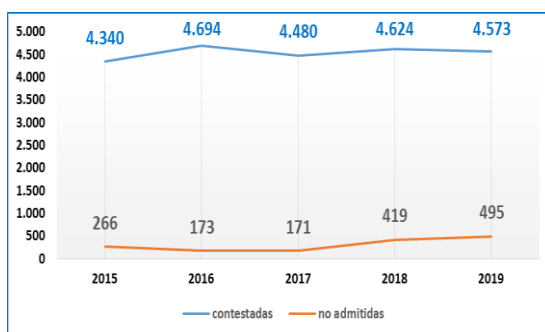
Se observa la importancia creciente de la submateria Instalaciones deportivas con 1.017 solicitudes que representa el 20% del total de solicitudes en 2019. Esta submateria adquiere importancia desde el año 2018. Le sigue presentación telemática con 423 solicitudes, el 8,3% del total de 2019, otras tasas y precios públicos con 282 (5,6%) y embargos, recargos e intereses en periodo ejecutivo de recaudación con 279 solicitudes, lo que representa el 5,5% del total tramitado en el año (esta submateria, en años anteriores, estaba dividida en los tres conceptos que engloba).

4.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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

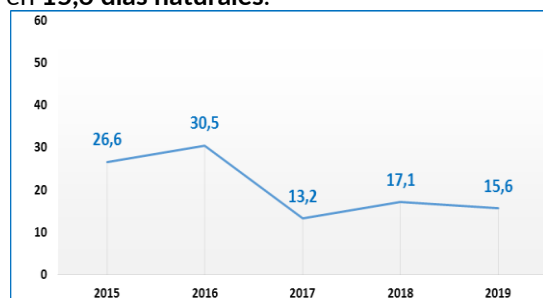


Los datos de evolución de los cinco años que se analizan se muestran en el gráfico siguiente:

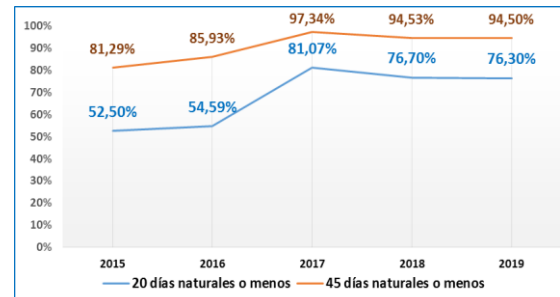


4.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En cuanto al tiempo medio, durante el año 2019 las SyR Tributarias han sido contestadas en **15,6 días naturales**.



El análisis de la evolución interanual se muestra en el gráfico y la tabla que se incluye 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 la Memoria Anual del año 2016, se incluyese un apartado específico dedicado al análisis cualitativo de todas las SyR que se habían recibido durante el año de análisis, de forma que los responsables municipales y políticos tuvieran una valiosa herramienta para identificar con claridad las áreas municipales susceptibles de mejora.

La Memoria Anual SyR 2019 realiza, en este apartado, un análisis detallado de toda la información que la ciudadanía ha transmitido al Ayuntamiento a través de los canales que el Sistema SyR pone a su disposición. 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 2019 en las diferentes áreas de actividad que mayor afectación tienen sobre la ciudadanía de Madrid. En este sentido, es evidente que su elaboración contribuye y sirve para la mejora de las actuaciones, programas y

planes que se han aplicado en los diferentes servicios municipales.

Analizar de manera sistemática los servicios públicos que el Ayuntamiento de Madrid ha puesto a disposición de la ciudadanía contribuirá a generar conocimiento sobre la forma en la que se ha prestado el servicio, sobre qué contextos son más eficientes y útiles, sobre quiénes son los actores clave para que se realicen con éxito, sobre respuesta dada por las diferentes unidades municipales, etc. En definitiva, se pondrá en manos de los responsables políticos y municipales conocimiento sobre como prestar de forma más correcta los servicios públicos.

Desde el punto de vista metodológico, la Memoria Anual del 2019 mantiene la orientación del año anterior, realizando un análisis sistémico e integrador de todas las áreas de actividad de la vida de la ciudad de Madrid en las que la acción municipal tiene intervención. Este enfoque integrador y completo, enmarcado en áreas de actividad sobre las que la acción municipal es decisiva, presenta la ventaja de poder tratar todas las SyR de forma global, sin tener que estar estableciendo criterios para excluir aquellas que, por el volumen recibido, no formarían parte del conjunto de asuntos sobre los que se realiza el estudio.

Por último, indicar que el análisis de este apartado se encuentra estructurado en dos bloques, el primero referido a las SyR de carácter general y, el segundo, a las SyR de naturaleza tributaria.

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:

 ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	DE		RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA
 CULTURA			DEPORTES
 EDUCACIÓN JUVENTUD	Y		SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL
 SALUD			
 SEGURIDAD			EMERGENCIAS
 ESPACIOS PÚBLICOS			MEDIO AMBIENTE
 VIVIENDA			MOVILIDAD TRANSPORTES Y
			EMPLEO

En la tabla que se incluye a continuación se muestra la correspondencia entre las **ÁREAS DE ACTIVIDAD** y los **BLOQUES DE ANÁLISIS**.

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUES DE ANÁLISIS
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de atención a la ciudadanía • Participación ciudadana • Administración electrónica • Transparencia
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades culturales • Bibliotecas • Otras infraestructuras culturales
DEPORTES	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones deportivas • Actividades deportivas • Servicios y promoción deportiva
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	<ul style="list-style-type: none"> • Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos • Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares • Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas • Juventud



Cada uno de los bloques de análisis de la tabla anterior obtiene la información a partir de las submaterias del Sistema SyR en las que quedan clasificadas todas las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Debe tenerse en cuenta que muchas de las deficiencias que han motivado la presentación de las reclamaciones y sugerencias, a fecha de elaboración de esta Memoria Anual o de su presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrían haber sido ya solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes.

Por último, indicar que la información incorporada en los diferentes apartados de este bloque de análisis cualitativo debe ser completada con la que se ha incorporado en el **ANEXO de ÁREAS DE ACTIVIDAD**, donde se muestran los diferentes recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de servicios a la ciudadanía.

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 ha identificado dentro de esta área se corresponde con las valoraciones políticas generales que la ciudadanía ha realizado sobre la gestión municipal e incluye todas aquellas SyR relacionadas con los actos programados por el equipo de gobierno, las propuestas generales de mejora de los servicios públicos, la eficiencia y sostenibilidad de la energía, del consumo de agua, la limpieza en general, el manejo de residuos, la seguridad pública, etc. En definitiva, cuestiones que por su carácter generalista trascienden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o decisiones transversales que afecta a varios órganos. Estamos, por tanto, ante un conjunto de escritos y solicitudes presentadas por la ciudadanía que se configura como un concepto multidimensional que hace referencia a muchos otros conceptos asociados.

Durante el año 2019, los principales motivos de sugerencias y reclamaciones se pueden agrupar en:

- La cuestión que ha suscitado el mayor número de reclamaciones ha sido la celebración de eventos multitudinarios y, derivado de ello, las molestias que generan los ruidos, la falta de limpieza y las restricciones de movilidad. Este tipo de

reclamaciones se distribuyen de la siguiente forma:

- Quejas por la celebración de conciertos en el entorno IFEMA-Valdebebas. Principalmente relacionadas con las dificultades de movilidad que han ocasionado y el exceso de ruido.
- La celebración del Orgullo LGTBI ha motivado quejas por ruidos y restricciones de movilidad y, sobre todo, por la permanencia de baños portátiles en los espacios públicos, en particular durante los días después de haber finalizado este evento.
- Opiniones contrarias a las celebraciones de Maratones, debido a los problemas e inconvenientes que generan para la movilidad de la ciudadanía.
- La celebración de la final de la Champions League, también ha provocado diferentes escritos con reclamaciones y sugerencias.
- Un segundo grupo recoge aquellas quejas relacionadas con un asunto nuevo, que en años anteriores no se habían producido, y que se refieren al servicio de autobuses del período navideño. En general, están referidas a sugerencias de no privatización del servicio y que siga siendo prestado por la EMT. Otras están relacionadas con el mal funcionamiento del servicio, en particular de su página web que presentó muchas dificultades para la consecución de entradas por parte de la ciudadanía.
- La presencia de banderas en los espacios públicos también ha tenido cabida en el año 2019. Concretamente, las reclamaciones se referían a la necesidad de cambiar algunas banderas por el estado de conservación que tenía (deterioro), la colocación de banderas en determinados lugares o al contrario y solicitudes de retiradas de banderas, fundamentalmente en dos lugares: en la fachada principal del edificio de Cibeles y en la ubicada en el barrio de Montecarmelo.
- Otro asunto de interés en el año 2019 fueron las quejas provocadas por las llamadas telefónicas que se produjeron durante la campaña electoral a domicilios particulares de la ciudadanía.
- El tema de la limpieza, desde el punto de vista general y con afectación a toda la ciudad, también debe ser señalado dentro de esta Área de Actividad. Generalmente, los escritos hacen referencia a la necesidad de tomar medidas desde el equipo de gobierno para solucionar el problema de la

recogida de excrementos caninos y la necesidad de analizar el ADN de los mismos. Todo ello con el mismo objetivo, localizar y multar a las personas propietarias de las mascotas.

- La reversión de la calle Galileo a la situación anterior (reforma realizada por el anterior equipo de gobierno municipal) fue otro de los asuntos novedosos durante el año 2019 que provocó reclamaciones y sugerencias dirigidas al equipo de gobierno.
- Las cuestiones relacionadas con la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica presenta una disminución respecto a lo que ocurrió en años anteriores (en el año 2018 este asunto prácticamente ocupó el 15% de las SyR), presentando una entrada que se sitúa en torno al 3% y en prácticamente el 60% se muestra el posicionamiento favorable a su aplicación.
- Por último y con menor medida que los anteriores, también deben mencionarse diferentes asuntos como escritos que muestran la disconformidad con la acampada de protesta que se mantuvo en el Paseo del Prado al inicio de la legislatura, las reclamaciones contra la ocupación ilegal de edificios y viviendas, los escritos de oposición a la utilización de animales muertos en la Escuela de Tauromaquia y las reclamaciones por la presencia de vendedores ambulantes ilegales.

Junto con la entrada de las reclamaciones y sugerencias analizadas anteriormente, no pueden olvidarse que también se recibieron felicitaciones a los equipos de gobierno que gobernaron la ciudad durante diferentes períodos en el año 2019.

6. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Las SyR clasificadas dentro de este área de actividad constituyen el 5% de las tramitadas por las 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 2019 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

1. Servicios de atención a la ciudadanía.

1.1. Teléfono 010 – los principales motivos de quejas recibidas durante el año 2019 se refieren a las dificultades que ha tenido la ciudadanía para contactar (tiempos excesivos, líneas caídas, líneas ocupadas, no funcionamiento del servicio, etc.), a la información recibida, que en muchos casos se considera deficiente o errónea (citas equivocadas, defectuosa información sobre los horarios de las dependencias municipales, etc.) y al coste del servicio, que según la información en la página municipal es gratuito. Junto a este grupo principal de quejas, también deben indicarse otras reclamaciones referentes al trato recibido por parte de los agentes, a la mejora del servicio, a fallos en el sistema informático que hacían imposible la tramitación del servicio requerido y el pago con tarjeta, la realización incorrecta de trámites y gestiones solicitadas, la inadecuada atención y el volumen excesivamente alto de la llamada en espera.

En el apartado de sugerencias y mejoras, pueden destacarse las propuestas de gratuidad del servicio, de incorporación de nuevos trámites, mejoras generales del servicio y las relativas a la locución sobre la grabación de la llamada.

1.2. Página web – el análisis de las SyR recibidas sobre la página web municipal permiten comprobar que están muy relacionadas con la imposibilidad o dificultades de realizar trámites en los que se requiere el certificado digital.

Aquellas que directamente se refieren a aspectos sobre la web hacen referencia a subsanación de errores ortográficos en la web, a rectificación de errores en la información, a quejas por la existencia de enlaces con información que tienen un funcionamiento incorrecto y a propuestas de mejora de mejora de organización de la información, en general.

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

- Disconformidad con la información publicada a través de twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea.

- Solicitudes de incorporación de información o avisos a través de twitter.
- Quejas por el trato recibido.
- Incorporación de nuevos servicios: whatsapp.

1.4 Chat online– se han recibido quejas en relación a su funcionamiento. En general, las reclamaciones hacen referencia a que es poco útil y que debería mejorar.

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

- Propuestas de mejora en la comunicación del estado de tramitación de las incidencias.
- Sugerencias de mejora de la aplicación, fundamentalmente en el campo de localización.
- Solicitud de actualización de la app de Avisos Madrid.
- Quejas por mal funcionamiento (no llegan mensajes de confirmación de los avisos, errores al subir fotografías, ubicaciones incorrectas, lentitud en la aplicación, etc.)
- Reclamaciones por no estar operativa durante varios días.
- Incorporación de nuevas funcionalidades, como el envío de un correo electrónico con el resultado de la gestión realizada tras la resolución de la incidencia.

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:

- Quejas por falta de personal para atención al público.
- Reclamaciones por falta de puntualidad en la atención.
- Quejas por el retraso y la gestión de las citas, fundamentalmente para los trámites relacionados con el empadronamiento. Debe indicarse que este ha sido uno asuntos sobre los que más SyR se han recibido durante el año 2019.
- Reclamaciones por el tiempo de espera para la realización de trámites.
- Reclamaciones por atención y trato por parte del personal.
- Quejas por información incorrecta.
- Reclamaciones por el estado de las instalaciones, en concreto, de los aseos.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.

- Reclamaciones sobre la organización de los puestos de atención.
- Propuestas sobre la ampliación de horario.

1.7 Registro presencial- los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

- Reclamaciones por el excesivo tiempo que han tenido que esperar la ciudadanía para la realización de los trámites.
- Quejas por la demora en la tramitación de los escritos presentados.

1.8 Sistema de Sugerencias y Reclamaciones- las sugerencias y reclamaciones recibidas respecto del propio Sistema se refieren a los siguientes asuntos:

- **Tecnológicas y relacionadas con los formularios de presentación.** En este grupo destacan en número las peticiones de inclusión de conceptos en el campo del formulario en línea "Materia o asunto", en el cual la persona usuaria del Sistema clasifica la solicitud. De este grupo de SyR debe indicarse que se han recibido 108 sugerencias prácticamente idénticas que solicitaban la inclusión del concepto "*Colonias felinas*" en la clasificación.

Completan este grupo las referidas a problemas de conexión, que casi siempre, han tenido carácter puntual, fundamentalmente motivadas por tareas de mantenimiento programadas y anunciadas. Junto a las anteriores, se han recibido un número poco significativo relacionadas con la no visibilidad del texto de la solicitud al consultar telemáticamente la respuesta, la no recepción de mensajes automáticos por la aplicación, la imposibilidad de adjuntar archivos a la solicitud por tamaño, los problemas con el código de seguridad de acceso (código captcha), los problemas de acceso con la grabación sonora establecida para personas con deficiencia visual, las dificultades para realizar la presentación a través del formulario situado en sede electrónica (de encontrarlo) y los problemas para cumplimentar el campo de localización con determinadas direcciones.

- **Procedimentales y de configuración del servicio:**
 - Los problemas de asignación a unidades determinadas.
 - El alta como sugerencia o reclamación de un escrito dirigido a un concejal de Distrito.

- La falta de atención general y, por tanto, de la utilidad del servicio (referencia a respuesta poco concreta y a la no resolución del problema planteado).
- El cierre de solicitudes por reiteración con otras (acumulación de solicitudes para una única respuesta).
- La no admisión porque la solicitud es competencia de una empresa pública, porque para la cuestión planteada se ha de presentar como una denuncia puesto que exige la iniciación de un procedimiento sancionador.
- Quejas por la falta de exigencia de identificación que permite la presentación tan solo con una dirección de correo electrónico, lo que puede dar lugar a la utilización de direcciones electrónicas ajenas.
- Reclamaciones por la exigencia del número de referencia de la SyR para poder acceder a la situación de tramitación.
- Quejas por la tardanza en la respuesta.
- Reclamaciones por el archivo sin respuesta de solicitudes.

Deben destacarse también las felicitaciones por el servicio prestado que se refieren, generalmente, a todo el personal funcionario que intervienen en el Sistema.

1.9 Padrón - durante el año 2019, los principales motivos de reclamaciones recibidas se han debido a:

- Propuestas de ampliación de canales para solicitar confirmación de residencia de padrón: correo electrónico, postal, etc.
- Sugerencias sobre la eliminación de la forma presencial de los trámites de empadronamiento e incorporación de otros medios.
- Propuestas para obtención inmediata del certificado de empadronamiento.
- Quejas por la demora administrativa y las citas para la emisión de volantes de empadronamiento.
- Reclamaciones por incidencias y deficiencias en el funcionamiento del formulario de padrón publicado en la web municipal.
- Quejas generales sobre los servicios de alta y cambios de datos del padrón municipal.
- Reclamaciones sobre el horario para realizar los trámites administrativos de empadronamiento.

2. Administración electrónica.

Durante el año 2019, el mayor número de reclamaciones están relacionadas con el deficiente funcionamiento de los servicios o componentes de la Sede electrónica y el Registro electrónico que se activan para la cumplimentación, firma y presentación en formato electrónico de solicitudes o la falta de un soporte en la navegación a las personas usuarias.

Sobre los fallos de los diferentes componentes se han de destacar las dificultades con los sistemas de identificación y firma y con las anotaciones del registro electrónico, categorías en las que se pueden agrupar la mayoría de las reclamaciones.

Se han producido varios periodos en los que los sistemas fallaban en cuanto a las caídas del sistema y uso de certificados electrónicos, especialmente con los de representantes de persona jurídica.

Destaca también un fallo en el sistema de pago, que en aquellos trámites que llevan incluido el pago, imposibilitan el proceso o se realiza el pago pero no el registro de la solicitud, que manifiesta más un problema de usabilidad que de fallo técnico.

Se repite como motivo habitual de reclamación la imposibilidad de modificar cambios en los datos del sistema de usuario y contraseña del Ayuntamiento para acceder a Mi Carpeta. Opción que se eliminó por cuestiones técnicas y no se ha recuperado, lo que ha motivado que el único medio para solicitar este cambio sea a través del Sistema SyR. El análisis nos indica que, en esencia, no son reclamaciones, pero que al carecer de un sistema de soporte para la ciudadanía, sea el único medio que puedan utilizar. Como ocurre con otros supuestos en los que las personas reclamantes solicitan una ayuda, soporte o información de cómo realizar el trámite.

De forma resumida y por cada uno de las áreas analizadas se pueden indicar los siguientes motivos de recepción de SyR:

2.1 Registro electrónico – La principal causa de reclamación ha 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.

2.2 Sede electrónica – Los principales motivos de presentación de reclamaciones y

sugerencias están relacionados con:

- Problemas generales de funcionamiento de la sede electrónica.
- Quejas relativas a los sistemas de identificación electrónica y a los certificados.
- Reclamaciones por imposibilidad de realizar los trámites al o estar operativa la sede electrónica.
- Reclamaciones que hacen referencia a las molestias ocasionadas por no haber podido finalizar el proceso de tramitación.
- Quejas por el inadecuado funcionamiento de la pasarela de pago.
- Quejas por las dificultades técnicas encontradas para realizar cambios de contraseña.

3. Participación ciudadana.

Durante el año 2019 los principales motivos de presentación de SyR por parte de la ciudadanía permiten agrupar las reclamaciones y sugerencias en los siguientes bloques:

- **Incidencias y funcionamiento de la web decide.madrid:** es el principal motivo de las quejas y sugerencias recibidas ya que es el canal principal de participación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana. Se refieren fundamentalmente a sugerencias de mejora de la web y los problemas de acceso.
- **Presupuestos participativos:** es el segundo motivo de presentación de SyR y están motivadas por el retraso en la publicación de los proyectos ganadores, por los plazos, por el estado de ejecución o la inviabilidad de los proyectos, etc.
- **Otros motivos:** se incluyen dentro de este grupo las quejas y sugerencias sobre otros procesos de participación y cuestiones relacionadas con el voluntariado.

4. Transparencia

El análisis de las SyR recibidas permite establecer como motivos de las quejas y propuestas:

- Reclamación indicando que la información de ejecución presupuestaria, no se había actualizado en los dos últimos meses. El retraso se debió a la constitución de la nueva Corporación y a los cambios de organización producidos en las

correspondientes unidades y órganos administrativos.

- Inexistencia de un correo electrónico de contacto de Alcaldía.
- Corrección de un error existente en la información publicada en el Portal de Transparencia en relación a dos informes anuales relativos al grado de cumplimiento de los servicios de limpieza.
- Sugerencia relacionada con el Portal de Datos Abiertos, indicando que sería interesante que, además de los filtros existentes en el Portal, se facilitase la búsqueda de la información por datasets más descargados.
- Error de enlace en los datos abiertos meteorológicos publicados en el Portal.
- Reclamación de una estudiante que realiza un trabajo de investigación sobre turismo, solicitando indicación o ayuda en cuanto a la forma en que puede descargarse un fichero en el que tiene interés, dado que es necesario para su trabajo y no consigue descargarlo.

7. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro de esta área constituyen el 3% 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 – las reclamaciones y propuestas incluidas dentro de este apartado están relacionadas con la el estado general de las instalaciones donde se imparten los talleres y actividades (generalmente por la falta de confort), 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), con los trámites

administrativos para la matriculación y con el trato y atención a las personas usuarias.

El análisis de las SyR recibidas permite relacionar los siguientes motivos que han determinado su presentación:

- Reclamaciones generales por el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones en diferentes Centros.
- Quejas por incidencias que impiden el normal funcionamiento de las actividades programadas.
- Reclamaciones sobre el procedimiento de adjudicación de las plazas de los cursos y talleres.
- Propuestas relacionadas con la oferta de cursos y talleres, fundamentalmente, sobre la ampliación, tanto en número como en horas: cursos de inglés, árabe, defensa y seguridad, teatro, etc.
- Quejas por inadecuada climatización de las aulas en las que se imparten los cursos, talleres o actividades y de las salas de estudio.
- Reclamaciones por la inadecuada ventilación de los Centros (olores).
- Quejas por la supresión de clases o talleres o por los cambios de horarios.
- Reclamaciones por los cierres temporales que se producen como consecuencia de obras de mantenimiento y conservación.
- Quejas relativas al profesorado por inadecuados conocimientos, por falta de competencia, por la forma de impartir los cursos y por el trato.
- Quejas por la falta de material adecuado en cursos, talleres y salas de estudio.
- Problemas de inscripción en actividades, talleres y cursos durante el periodo de matriculación como consecuencia de problemas informáticos en el funcionamiento de la Plataforma de Actividades (PLACT).
- Solicitudes sobre la necesidad de apertura de nuevas salas de estudio.
- Propuestas referentes al horario de las salas de estudio, como la apertura los fines de semana y la ampliación del horario en época de exámenes.
- Propuestas relativas a los servicios de internet y wifi: nuevos servicios, eliminación de las restricciones en el acceso a páginas, creación de más puestos, quejas por la lentitud del servicio.
- Propuestas de ampliación de horario.

1.2. Actividades en medio abierto - Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía en cuanto a las actividades culturales celebradas al aire libre se pueden agrupar en: fiestas de barrio o Distrito y eventos en la ciudad y otras actividades culturales. Por cada uno de ellos, de forma general, se pueden detallar como los principales motivos que han determinado su presentación:

- **Eventos:** quejas por las molestias ocasionadas, principalmente por ruido y suciedad, como consecuencia de la celebración de eventos de carácter multitudinario.
- **Fiestas de barrio/Distrito:** quejas por el ruido, la suciedad, las restricciones de tráfico, las dificultades de aparcamientos, las ubicaciones de los recintos feriales, los atascos y cortes de tráfico que ocasionan y los comportamientos incívicos por parte de algunas personas.

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 actividades culturales son organizadas y coordinadas por la 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 permite relacionar los siguientes aspectos de interés:

- **En materia de programación cultural:** se han recibido quejas relacionadas con incidencias o anomalías en el funcionamiento de la Sede Electrónica durante proceso de presentación de solicitudes y el plazo de subsanación de documentación de la convocatoria de ayudas a la creación y a la movilidad nacional e internacional 2019, y con la reposición de una placa conmemorativa del Plan Memoria de

Madrid dedicada a Carmen Laforet, sobre incidencias en la gestión de inscripciones al programa Madrid en Crudo, que tenía por objeto la cesión de espacios para ensayos en centros culturales.

También se han presentado propuestas relativas a la reserva de sillas para personas con diversidad funcional en diferentes eventos, para la mejora del Plan de Memoria de Madrid, de inclusión de mejoras en el Teatro de Títeres del Parque del Retiro y de programación navideña más equilibrada en todos los Distritos de la Ciudad.

- **Sobre la Banda Sinfónica Municipal de Madrid:** se han recibido reclamaciones referidas a mejora en la información sobre el acceso, la organización y la celebración de los conciertos y también, la generación de un sistema de reservas de sillas para los conciertos.

2. Bibliotecas

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 partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 los principales motivos de quejas o sugerencias han sido:

- Cuestiones relacionadas con los puestos para el estudio. Se solicita la ampliación del número de puestos de lectura y horarios incluyendo fines de semana con el fin de poder estudiar.
- Trato recibido por el personal. En particular, en la Biblioteca Eugenio Trías, que es la que reúne el mayor número de reclamaciones.
- Acceso restringido a sitios web a través de los puestos de internet.
- Cierres y reducción del horario de apertura derivados de la falta de personal, por ejemplo, en las Bibliotecas Gloria Fuertes, Eugenio Trías y Buenavista.

- Cierres de larga duración por obras, como ha ocurrido en la La Chata y José Saramago.
- Cierres en fines de semana del verano.
- Suspensión del préstamo intercentros.
- Ruido producido por conversaciones del personal.
- Control de puestos de lectura ocupados por enseres que no están disponibles para el estudio.
- Máquinas de vending: por el ruido que ocasionan.
- Reclamaciones por los fondos, por ejemplo, Constituciones Españolas no actualizadas tras la reforma de 2011.
- Quejas por problemas de climatización en las instalaciones.
- Sugerencias para poder realizar el préstamo de materiales con el DNI.
- Quejas por el estado de conservación del equipamiento y del mobiliario.

Por su parte, las Bibliotecas especializadas - han recibido durante el año 2019 reclamaciones por los siguientes motivos:

- Biblioteca Víctor Espinós: quejas por la escasez y antigüedad de los libros y audios dedicados al aprendizaje de armónica, por la mala climatización de las cabinas de ensayo y, fundamentalmente, se han recibido muchas reclamaciones que hacen referencia a los problemas que se produjeron en el servicio telemático en el inicio del período de préstamo de instrumentos.
- Archivo de la Villa: por la tardanza en dar respuesta a solicitudes de planos y de expedientes y por el mal funcionamiento de dos máquinas de microfilm.
- Hemeroteca municipal: inadecuada climatización de la Sala de microfilmes en la planta baja y por el trato recibido por el personal del Centro. Por último, indicar que hay un número importante de quejas que hacen referencia al cierre de la sala de consultas de publicaciones en papel.
- Imprenta municipal: solo ha recibido reclamaciones por el anuncio de una fecha incorrecta de inicio de una exposición temporal.

3. Otras infraestructuras culturales

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

Museos - las sugerencias y reclamaciones que han entrado en el Sistema están relacionadas con los siguientes asuntos:

- Exposiciones: por diferentes cuestiones como no permitir fotografiar las pinturas murales, por los contenidos de una exposición, por el cierre puntual de una sala sin estar anunciado y por la inexistencia de dossier de una exposición temporal.
- Por el inadecuado trato del personal.
- Por la imposibilidad de pago con tarjetas en las compras de libros.
- Por el exceso de aforo en las visitas al Tempo de Debod.
- En general, propuestas de mejora sobre los folletos informativos de los museos.

Planetario - las SyR recibidas se refieren a:

- Quejas por fallos de la venta anticipada de entradas en el Planetario.
- Reclamaciones motivadas por la falta de puntualidad en el horario de inicio de las proyecciones del Planetario.
- Quejas por la ausencia de asientos reservados para personal con diversidad funcional.
- Por falta de máquina expendedora de agua.
- Reclamaciones por el trato inadecuado por parte del personal del Centro.

Monumentos - Un alto porcentaje de ellas se refieren al estado de conservación y limpieza de esculturas y monumentos. También se han recibido aquellas que hacen referencia a la retirada o cambio de ubicación, a la implantación de vallas o rejas para mejorar y asegurar su protección, a la mejora del entorno e identificación de determinados monumentos e infraestructuras culturales. También se han recibido algunas sugerencias que hacen referencia a la mejora de los paneles informativos de la muralla de Madrid y a la instalación de unos toldos o elementos protectores de las inclemencias meteorológicas en el Teatro de Títeres del Retiro.

8. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia Deportes constituyen el 7% 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**

A través del estudio de las SyR referidas a los servicios y equipamientos deportivos, se trata de analizar las cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con su percepción de la oferta de servicios de actividad física y deportiva (calidad y diversidad), del estado y mantenimiento de los equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones y programas organizados para la promoción del deporte.

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:

- Cancelación, supresión de clases y actividades:
 - Quejas por la supresión de clases o actividades, fundamentalmente, porque no se cubren las ausencias de los profesores, aunque también se producen por otros motivos como por cambio de programación, por obras, falta de personal. En muchos casos, reclaman porque no se les ha avisado con antelación, porque no se recuperan las clases, por la gestión inadecuada y solicitan la devolución del importe proporcional abonado.
- Instalaciones en las que se imparten clases:
 - El estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
 - Deficiencias en la climatización y confort.
 - Falta de adecuación de las aulas para el desarrollo de las clases.
- Programación e inscripción:

- Incidencias en el proceso de inscripción y solicitud de cursos (errores en la elaboración de las listas, etc.)
- La ampliación de la oferta de clases y actividades (solicitud de más actividades, ampliación del número de horas).

- Inadecuado mantenimiento y reposición del material deportivo:

- Materiales empleados en las clases o actividades, falta de material, material deteriorado que se solicita reponer, etc.

- Personal/organización:

- Profesorado (conocimientos, competencia, forma de impartir los cursos, puntualidad).
- Trato del personal (monitores y personal administrativo) en los centros de deportes municipales.
- Falta de personal y problemas de cobertura de sustituciones: quejas por falta de personal, porque no se cubren las ausencias de los profesores, porque se tarda mucho en nombrar a un sustituto o porque hay demasiados cambios en el profesorado.

Además de las cuestiones generales señaladas, el análisis de las SyR gestionadas por la Dirección General de Deportes y por cada uno de los Distritos permite mostrar que los principales motivos de reclamaciones y sugerencias recibidas se corresponden con:

- Cuestiones relacionadas con la normativa de precios públicos por la prestación de servicios.
- Información página web: solicitudes que indican la necesidad de que se publiquen las actividades, horarios y tarifas de cada centro deportivo municipal y que el funcionamiento sea correcto.
- Sugerencias para facilitar el acceso telemático a los servicios deportivos.
- Reclamaciones por el acceso a las sala de musculación por parte de los titulares de carnet de deporte especial sin la presencia permanente de un técnico deportivos.
- Falta de personal en las taquillas de todos los centros durante los días en los que se hacen las inscripciones, cuando hay muchas afluencia de público, etc.
- Adjudicación de plazas vacantes de clases: disconformidad con el sistema.
- Normativa y organización de las actividades deportivas para mayores de 65 años: se señala como motivo de queja que las clases

para mayores de 65 años parecen estar diseñadas solo para el supuesto de que todos los mayores de 65 tienen graves dificultades de movilidad y entendimiento, siendo muy poco adecuadas para aquellas personas mayores que están en condiciones perfectas física e intelectualmente.

- Supresión de clases: quejas por la falta de recuperación de las clases anuladas.
- Encuesta de satisfacción: sugerencias sobre la necesidad de realizar una encuesta para valoración del trabajo del profesorado.
- Atención: dificultades para contactar de manera telefónica con los centros.
- Programación: quejas por la escasez de oferta de clases para menores, por las diferencias de actividades y precios entre unos y otros centros y solicitudes para que la actividad marcha nórdica se amplíe en horario vespertino y para que se incorporen más clases de yoga, pilates y gimnasia rítmica.
- Horarios y días de apertura: solicitudes para que los centros se abran el día 24 de diciembre.
- Requisitos de acceso establecidos para algunas actividades.
- Reclamaciones por la suspensión del programa de actividades deportivas en la nieve.
- Falta de control de asistencia de participantes en la Marcha Nórdica por los parques de Madrid".

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**

- Quejas por la demora en la reparación de los diferentes desperfectos, con el consiguiente malestar entre personas usuarias del centro.
- Solicitudes de obras de reforma y mejora.

- Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
- Taquillas (armarios): demanda de más taquillas, mantenimiento y robos en taquillas.
- Quejas sobre el estado de conservación de los vestuarios: agua de las duchas, secadores de pelo, tamaño, acondicionamiento, limpieza, etc.
- Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.
- Piscinas: las referidas a la temperatura del agua, a la demanda de grúas para personas con movilidad reducida o a la soledad de más calles para nadar.
- Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.
- Máquinas en salas de instalaciones deportivas: máquinas de musculación y cardio.
- Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) por diferentes motivos: obras, mantenimiento, falta de personal y cambio de modo de gestión.
- Limpieza de los centros.

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

- Información proporcionada a la ciudadanía.
- Trato y atención recibida por el personal del centro.
- Escasez de personal en las taquillas, fundamentalmente en periodo de inscripciones o para el acceso a las piscinas de verano.
- Cuestiones relacionadas con horario, fundamentalmente las solicitudes de extensión del horario.

b. Instalaciones básicas deportivas:

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

- Quejas por el equipamiento deportivo.
- Quejas por el estado de conservación y mantenimiento.
- Reclamaciones solicitando la limpieza de pintadas y limpieza.
- Quejas por el cierre de pistas u otras instalaciones por obras.

• **Horarios y reservas.**

- Sugerencias sobre los horarios de apertura y de cierre.

- Solicitudes de mejoras del procedimiento para realizar reservas de pistas y para gestionar los posibles cambios.

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

Promoción Deportiva: en los que los principales motivos de presentación de quejas se han debido a las molestias ocasionadas por las carreras y eventos deportivos organizados, solicitando cambios de las zonas donde se celebran. También se hace referencia a una mayor coordinación entre los diferentes eventos deportivos que se celebran. Se incluyen aquí otras cuestiones de diversa índole como las sugerencias para la construcción de nuevos pabellones o instalaciones deportivas.

Servicios de Medicina Deportiva: Las SyR se refieren fundamentalmente a las dificultades para obtener cita para obtener certificados médicos deportivos o hacer los reconocimientos médicos en los centros deportivos. Asimismo, aunque en menor medida, se refieren a la no disponibilidad de servicio médico en los polideportivos los fines de semana.

Torneos, Competiciones y Pruebas: la mayoría de las reclamaciones hacen referencia a las molestias ocasionadas como consecuencia de la celebración de eventos deportivos (cortes de tráfico, imposibilidad de aparcamiento y de acceso a las viviendas) y como consecuencia de esto se sugiere un estudio y análisis de los recorridos propuestos para las carreras populares que se realicen en el futuro. Otro grupo numeroso está formado por quejas relativas a la falta de actualización de los resultados de las clasificaciones oficiales de las competiciones de los juegos municipales.

9. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Las SyR clasificadas dentro de esta área constituyen el 0,52% de las tramitadas por las Unidades Gestoras. Los bloques de análisis identificacos:

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.

En el año 2019 los principales motivos y causas planteados por la ciudadanía a través de sugerencias y reclamaciones han sido:

• Actividades Educativas

- Mejora de la gestión telemática en la solicitud de actividades.
- Aumento de la comunicación con los centros para la organización de las actividades “Madrid, un libro abierto”.

• Centros Educativos Municipales

- Problemas por el funcionamiento del sistema de calefacción en la Escuela Municipal de Música “Maestro Barbieri”.
- Aumento de plazas para la Escuela de Música de Villa de Vallecas.
- Instalación de Red Wifi en la Escuela Municipal de Música “El Capricho”.
- Apertura de cursos de lenguaje musical e instrumentos en horario de mañana en la Escuela “Federico Chueca”.
- Fallo puntual en la sede electrónica para la inscripción en las escuelas de música.

• Campamentos

- Incremento en la oferta de plazas para campamentos tanto de alumnos/as ordinarios, como de alumnos/as con necesidades educativas especiales.
- Modificación de los plazos para la solicitud de plaza, que posibilite encontrar una alternativa en caso de que esta sea denegada.
- Fallo puntual en la gestión telemática par la solicitud de vacaciones de verano en el Centro de la Paloma en Cercedilla.
- Revisión de los criterios de la adjudicación de plaza.
- Aumento de la programación de campamentos para chicos y chicas de entre 12 y 16 años.

• Centros abiertos

- Ampliación del horario de tarde en los centros educativos en inglés.
- Mejora de la difusión de la información para la solicitud de plaza.
- Modificación del formulario de solicitud de plaza para que permita seleccionar al menos 3 colegios.
- Aumento de plazas para los centros abiertos en inglés en los distritos con mayor demanda.
- Incidencia en la realización de algunas actividades debido a las obras que se estaban realizando en el centro.

- Revisión de los criterios de baremación para la adjudicación de plaza, de modalidad ordinaria y de necesidades educativas especiales.
- Incidencia en los pagos y devoluciones de cuotas.
- **Escuelas infantiles**
 - Necesidad de la estabilidad del equipo educativo en las escuelas.
 - Retraso en la apertura de las nuevas escuelas infantiles
 - Creación de nuevas escuelas en los barrios con mayor demanda.
 - Revisión de los criterios de baremación en el proceso de admisión.
 - Fallo puntual en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión.
 - Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción y aire acondicionado de la E.I. Sabina, E.I. El Tren de Arganda, E.I. Veo Veo y E.I. Doña Francisquita.
- **Juventud:**
 - Fallo puntual en la gestión telemática para presentar solicitudes.
 - Aumento de la difusión de información por diferentes vías.
 - Reducción del exceso de ruido al realizar las actividades en los centros juveniles situados en el Distrito de Barajas y Distrito de Chamberí por las molestias ocasionadas a algunos vecinos.
 - Cuidado del entorno e instalaciones por parte de las personas usuarias del Centro Juvenil de Tetuán.
 - Apertura de nuevos centros juveniles.

En lo que respecta a las felicitaciones recibidas deben destacarse aquellas relativas a la creación de la Escuela de Música en el Distrito de Moratalaz, al grupo de percusión de la Escuela Municipal de Música Maestro Barbieri, por la buena gestión del campamento de verano Nuestra Señora de la Paloma, por la gestión de las Escuelas Infantiles Municipales, al personal educativo de la Escuela Infantil Municipal "El Fresno", por la buena gestión y actividades realizadas en el Centro Juvenil de Tetuán y por la representación teatral realizada en el punto joven de Tetuán.

10. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área Servicios Sociales y Cohesión Social constituyen el 3% del total de las tramitadas en el Sistema SyR.

Los bloques definidos para el análisis:

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. **Igualdad**

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 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.

Se refieren a las siguientes cuestiones:

- Reclamaciones derivadas de la atención no presencial sea telemática o telefónica.
- Demora y fallos en la cita previa (realizada en línea o a través del 010).
- Atención telefónica de los Centros de Servicios Sociales por saturación (la llamada no da tono de "comunicando", por lo que parece que no se coge dicha llamada lo que da lugar a que la ciudadanía confunda esta situación, pensando que no se descuelga el teléfono).
- Quejas por las listas de espera.
- Demora en la tramitación de expedientes y, por consiguiente, tardanza en la concesión de las ayudas.
- Trato del personal de los centros de Atención Social Primaria.
- Solicitudes de cambio de trabajadores sociales.
- Accesibilidad física a los Centros Sociales.
- Falta de personal en los centros.
- Sugerencias o quejas por los horarios de atención. En muchos casos, se reclama mayor atención por la tarde.
- Traslado de información en situaciones de riesgo para algunos vecinos.
- Felicitaciones al personal de los Centros de Servicios Sociales.

2. **Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección.** En este bloque el análisis se muestra según los colectivos a los que afecta:

a. **Mayores (y personas en situación de**

discapacidad):

En los Centros de día (asistenciales), las reclamaciones y sugerencias hacen referencia a:

- Percepción de insuficiencias en peticiones de respiro familiar.
- Atención del servicio de fisioterapia preventiva.
- Problemas con el transporte, duración, tardanzas, rutas establecidas.
- Atención del personal de los centros.
- Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación.
- Percepción de deficiencia en los servicios de comidas.
- Situación y mantenimiento de las instalaciones.
- Cuestiones diversas relacionados con la gestión de los centros.
- Disconformidad con la aportación.

Los Centros Municipales de Mayores (ocio), han recibido SyR relacionadas con:

- Planificación y coordinación de la actividad del centro.
- Servicio de podología: trato, calidad, suspensión del servicio.
- Tarjeta Madrid Mayor.
- Atención del personal del centro.
- Actividades, contenido, organización, calidad de los monitores.
- Distintos motivos relacionados con la gestión.
- Situación y mantenimiento de las instalaciones.

En los Servicios de ayuda a domicilio, las sugerencias y reclamaciones aluden a:

- Trato recibido, supuestos hurtos y desperfectos.
- Retrasos del auxiliar en acudir al domicilio.
- Disconformidad con las prestaciones del auxiliar domiciliario. Diferencias entre horas asignadas y horas prestadas de asistencia domiciliaria.
- Mal funcionamiento de la empresa contratista o de su personal: Disconformidad con el cambio de auxiliar y con los horarios de asistencia. Incumplimiento de horarios, tardanzas respecto a lo anunciado.
- Disconformidad con la aportación de los usuarios/as.
- Comida a domicilio, lavandería, planchado y repaso: Calidad de la comida, retrasos en el reparto, horarios.

- Distintos motivos relacionados con la gestión.

El Servicio de Teleasistencia (TAD) presenta solicitudes relativas a:

- Trato recibido.
- Tardanza en acudir al domicilio.
- Mal funcionamiento del contratista o de su personal.
- Disconformidad con las prestaciones.
- Distintos motivos relacionados con la gestión.
- Disconformidad con la aportación de las personas usuarias.

b. Familia, Infancia, adolescentes:

En los Centros de Apoyo a la Familia (CAF), las SyR recibidas hacen referencia a:

- Aperturas de nuevos centros para evitar desplazamientos (Arganzuela).
- Habilitar el apoyo a hombres en situación de maltrato (San Blas).
- Deficiencias de las instalaciones.
- Desacuerdo con la intervención profesional y con la atención recibida.
- Errores en las citas.
- Solicitud de baja por disconformidad con la actuación y eliminación de datos personales.
- Mejoras en la señalización de los centros.
- Felicitaciones por la atención a las necesidades especiales de familias monoparentales.

Los Centros de Atención a la Infancia, presentan SyR sobre:

- Medidas de protección adoptadas en relación con menores.
- Situación y mantenimiento de instalaciones.
- Quejas y felicitaciones sobre la atención y el trato de los profesionales.

El Proyecto Casa Grande, ha recibido SyR en las que se alude a:

- Ampliación del tramo de edad de los niños/as usuarios/as.
- Mejora de información para la asistencia a talleres.
- Ampliación de horarios de apertura.
- Situación y mantenimiento de instalaciones.
- Felicitación, que indica lo adecuado del recurso para conseguir el apoyo a la crianza y la socialización de las familias con niños y niñas de corta edad.

Los Centros residenciales (para familias y menores), presenta solicitudes que hacen

referencia a:

- Dificultades en la convivencia dentro del Centro y de comunicación con el equipo de profesionales.
- Diferencias en el trato recibido por parte del equipo directivo y en el cumplimiento de la normativa.
- Malestar por no sentir escucha activa por parte de los profesionales.

El Centro de Intervención Parental, ha recibido SyR sobre:

- Falta de información sobre el proceso de intervención.

En los Puntos de encuentro familiar (PEF), las sugerencias y reclamaciones aluden a:

- Listas de espera que retrasan el inicio del régimen de visitas.
- Ubicación del PEF, traslados largos e incómodos.
- Desacuerdo con las intervenciones profesionales.

Los Servicio de ayuda a domicilio para familias y menores (SAF), presenta SyR relativas a:

- Quejas sobre trato de auxiliares.
- Quejas sobre el contenido de la información general del servicio que consta en la página web municipal, que no se ajusta a determinadas situaciones particulares.

Ayuda a familias, las SyR son relativas a:

- Reclamación con respecto a las ayudas para colaborar en el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles, reclamaciones sobre antiguas peticiones no concedidas y peticiones de que las ayudas continúen.

En la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, las solicitudes aluden a:

- Deficiencias en el funcionamiento del servicio
- Falta de plazas.

3. Emergencia Residencial. El SAMUR Social ha recibido reclamaciones y sugerencias que hacen referencia a la atención a las personas sin hogar. El análisis de detalle permite establecer la siguiente categorización:

- La ocupación del espacio público por personas que lo utilizan para todas las actividades de la vida diaria, sea de forma individual o en pequeños grupos o

auténticos asentamientos. Las solicitudes recibidas se pueden dividir en dos grupos:

- Por las molestias ocasionadas, los ruidos y la suciedad que hace temer condiciones de insalubridad y peligros de seguridad. Estas son la mayoría y suelen manifestar una gran indignación y la exigencia de que se “retire” a estas personas del lugar.
- Para reclamar una mayor atención hacia estas personas, más plazas de albergues, más actuaciones del SAMUR social y más oferta de servicios asistenciales.

La mayoría de las reclamaciones se concentran en el distrito Centro y los Distritos de la almendra central. Las reclamaciones reflejan, evidentemente, la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sean individuos o agrupamientos, en la ciudad, y esta distribución se corresponde tanto con las posibilidades de actividad de supervivencia que el centro de la ciudad ofrece a estas personas como con la distribución de los equipamientos y servicios destinados a ellas.

En las solicitudes recibidas se comprueba que durante todo el año existen una serie de “puntos” sobre los que las personas reclamantes insisten. Se trata de asentamientos que desde hace años persisten y que produce una sensación en el vecindario de cansancio, indignación e, incluso de desesperanza de que la situación se arregle.

- Reclamaciones de personas usuarias en procesos de atención.

4. Igualdad. Dentro de este bloque de análisis se incumplen todas aquellas SyR recibidas en el ámbito de la inmigración, de la prostitución y trata de mujeres, de la violencia de género y de la promoción de la igualdad. El análisis de detalle permite establecer que los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias han sido:

- Sobre el funcionamiento o la falta de plazas en los recursos de la Red Municipal de atención integral a víctimas de violencia de género.
- Reclamaciones que abordan el problema de la explotación sexual y la publicidad de prostitución.

- Quejas por el acto institucional del 25 de noviembre – Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres.
- Reclamaciones por no haber existido un posicionamiento unánime del Ayuntamiento de Madrid contra la violencia machista.
- Quejas por las dificultades para obtener el título habilitante de violencia de género.
- Reclamación sobre la actuación llevada a cabo por la Dirección General competente ante un caso de violencia de género.
- Reclamación por la imposibilidad de presentar en línea un proyecto de subvención promovido por la Dirección General.
- Disconformidad con los criterios de asignación de plazas en los talleres que se realizan en los Espacios de Igualdad.
- Sugerencias relativas al ejercicio de la prostitución.
- Propuesta sobre la creación de programas de violencia en prevención.

En relación con las SyR recibidas debe hacerse mención de las felicitaciones que han entrado en el Sistema que iban dirigidas a los trabajadores de las dos Direcciones General competentes en las materias que se analizan y las que aluden al funcionamiento de los Espacios de Igualdad.

11. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 3% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2019.

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

Durante el año 2019 las SyR recibidas dentro de esta área de actividad han estado motivadas por:

- La normativa reguladora. Esta categoría habitualmente se utiliza para recoger aquellos escritos en las que la ciudadanía

muestra su desacuerdo con las ordenanzas municipales, fundamentalmente la Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales. En este sentido, las cuestiones más reclamadas o sugeridas hacen referencia a los horarios para pasear perros sueltos, la obligatoriedad de llevar bozal o los requisitos establecidos para perros potencialmente peligrosos, entre otros.

- Renovación de carnets de capturadores de gatos. Durante este año 2019 se recibieron numerosas SyR que hacían alusión a la paralización de la tramitación administrativa de expedientes de renovación de carnets de capturadores de gatos. El análisis de las quejas recibidas permitió comprobar como la entrada de este tipo de escritos fue promovida y alentada por determinados colectivos o personas a través de las redes sociales.
- Los siguientes motivos de recepción de SyR están relacionados con el trato recibido, la incorrecta prestación de un servicio o la falta de este, la disponibilidad de personal y la solicitud de un nuevo servicio o normativa (Ordenanzas municipales relacionadas con Madrid Salud).

1. Adicciones. Los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias en el Sistema son:

- El trato recibido por parte del personal.
- Quejas relacionadas con la falta de personal en los centros, horarios de atención, eficiencia, tiempo de espera para acceder al servicio o incorrecta prestación del servicio.
- El estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones: limpieza, obras, etc.
- Propuestas para realizar campañas informativas y de prevención de adicciones.

Deben destacarse las felicitaciones recibidas que hacen referencia a la atención y al trato recibido.

2. Prevención y promoción de la salud.

Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con el trato recibido, la falta de personal de los centros, la falta de prestación del servicio, la eficiencia, la facilidad de acceso, el tiempo de espera o la incorrecta prestación del servicio. Por su parte, las sugerencias que han entrado en el Sistema, básicamente, consisten en propuestas de reactivación de servicios que se han dejado de prestar.

Por último, destacar las felicitaciones recibidas, que hacen alusión a la calidad de la atención y trato recibido.

En el análisis de detalle de las SyR recibidas en este bloque de análisis deben destacarse las recibidas en los siguientes centros:

- Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc) Ciudad Lineal, 18 en total, 16 tienen que ver con el cese de una actividad motivada por la jubilación de un profesional.
- Centro de Vacunación Internacional, ha recibido quejas por la demora en las citas individuales para consultas, ya que solo puede asumir un número determinado al día.
El pago de la tasa por vacunación de fiebre amarilla y el pago del precio público municipal por vacunación internacional (puede abonarse en las sucursales de Bankia, o bien mediante tarjeta en el propio Centro). La gestión del cobro de un derecho público conlleva una serie de requisitos y comprobaciones, que no se podrían realizar de forma simultánea al pago, a pesar de haber desarrollado un sistema informático para que se pudiera pagar con tarjeta en el Centro de Vacunación Internacional. Dicho sistema se tiene que nutrir de la información que se graba cuando se realiza el pago, que es la misma que graba el banco cuando se realiza allí el pago. No obstante, esto a veces demora a la persona usuaria lo suficiente como para crear incomodidad.

3. Salud pública.

Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con la falta de prestación del servicio y con la normativa. Por su parte, las sugerencias hacen referencia a modificaciones de la normativa y solicitud de un nuevo servicio.

No puede dejar de mencionarse también que estos servicios acumulan numerosas felicitaciones relacionadas con la organización y otras cualidades del servicio prestado.

Los dos departamentos que acumulan un mayor número de SyR son el Departamento de Control de Vectores y el Departamento de Servicios Veterinarios.

a) Departamento de Control de Vectores. Las SyR recibidas están motivadas fundamentalmente por la continuidad de una plaga, de ratas o cucarachas, después de haber

puesto un aviso por este motivo. Todas estas SyR se remiten al Departamento de Control de Vectores donde se comprueba si el aviso fue atendido en su momento, y se activa una nueva inspección de la zona.

b) Departamento de Servicios Veterinarios. El análisis del conjunto de SyR recibidas relativas a las distintas materias que gestiona este Departamento permite mencionar los siguientes aspectos:

- La mayor parte de las felicitaciones, sugerencias y reclamaciones recibidas, giran en torno a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y la gestión de estas poblaciones. Hay que significar que un 26% de SyR presentadas en materia de gatos urbanos, descontadas las relativas cuestiones relacionadas con la renovación del carnet de colaborador/a, se refieren a registro y comunicación de presencia de colonias felinas, y disponen de su propio canal de comunicación, a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites), por lo que no se admiten y se tramitan según protocolo. Debe recordarse también el elevado número de solicitudes presentadas en verano, todas a la vez con textos similares y relativos a la renovación y ampliación del carnet de colaborador (capturador).
- Del resto de cuestiones planteadas, el 1,5% se refieren a asuntos relacionados con el servicio de recogida de animales, el 1,4% con un episodio puntual de plaga de procesionaria del pino que se produjo durante el pasado mes de marzo, y el 1,3% a propuestas de modificación de normativa (municipal y autonómica).

12. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro de este Área constituyen el 0,2% de las tramitadas por las unidades gestoras.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de emergencia y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan:

1. **El Cuerpo de Bomberos**, a través del cual se presta el servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos, depende de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, encuadrada dentro de la

Coordinación de Seguridad y Emergencias dependiente del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

Durante el año 2019 los principales motivos de sugerencias y reclamaciones recibidas en el sistema sobre el servicio de Bomberos se refieren a quejas derivadas por los ruidos ocasionados por las señales acústicas, distinguiéndose tres tipos: reclamaciones por la utilización de las señales acústicas en los recorridos hacia las intervenciones, quejas por la utilización de la megafonía interna de los parques de bomberos y reclamaciones por las señales acústicas de los semáforos situados en las salidas de los parques.

Junto a estas, pero ya con un número menor, los otros motivos de presentación se refieren a quejas por el retraso en el envío de documentación (por ejemplo, Planes de Autoprotección o informes de valoraciones) y reclamaciones por errores telemáticos en las solicitudes de informes de intervención.

Por último, deben destacarse también el número de felicitaciones recibidas.

2. SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal de atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas. El análisis de las SyR recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil durante el año 2019 permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

- Reclamaciones por percepción de asistencia inadecuada. Destacan los problemas derivados de altas electivas en las que luego el paciente presenta un problema no detectado.
- Quejas por percepción de trato inadecuado.
- Reclamaciones por tiempo excesivo de respuesta.
- Percepción de problemas para trasladar al paciente al hospital.
- Quejas genéricas de ruidos de sirena.

Destaca el número de felicitaciones recibidas, que suponen más del doble que las reclamaciones que se han presentado.

13. SEGURIDAD

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Seguridad constituyen el 2% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Dentro de este área de actividad, las SyR recibidas en el sistema se corresponden básicamente con las funciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid:

1. **Convivencia vecinal.**
2. **Seguridad ciudadana.**
3. **Seguridad vial.**
4. **Calidad del servicio: trato y atención por parte de los agentes de la Policía Municipal.**

A través del estudio de las SyR se pueden determinar diferentes aspectos o cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con la seguridad en la ciudad de Madrid. Debe tenerse 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, no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino más bien a una necesidad, por parte de la ciudadanía, para que se produzca su intervención en situaciones de ruidos, estacionamientos, consumo de alcohol en vía pública, etc. Teniendo en cuenta lo indicado, por cada uno de los bloques de análisis mencionados anteriormente, se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

1. Convivencia vecinal. Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:

- Molestias derivadas por el consumo de alcohol en la vía pública.
- Quejas sobre los dueños de perros: no recogida de excrementos caninos en la vía pública, perros sueltos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa y sin bozal, etc.
- Quejas por incivismo: papeles, colillas, escombros, muebles, etc. que se tiran a la vía pública.
- Molestias por la venta ambulante no autorizada.
- Reclamaciones derivadas de asentamientos ilegales y por las personas sin hogar.
- Problemas diversos entre vecinos y vecinas, generalmente por el ruido provocado en el interior de las viviendas (obras, ladrillos de perro, fiestas particulares, música, etc.).
- Quejas por las molestias ocasionadas por el ruido que generan los petardos, bengalas, fuegos de artificio, etc.
- Ruido desde el interior de locales y por su clientela en la vía pública.

- Ruido por músicos callejeros.

2. Seguridad ciudadana. Referidas a faltas y actuaciones delictivas. Entre ellas pueden relacionarse:

- Sugerencias de mayor presencia policial para evitar robos, atracos y hurtos.
- Solicitudes de mayor actuación contra la venta y el consumo de estupefacientes en la vía pública.
- Solicitud de mayor presencia policial que evite las molestias de personas que limpian en los semáforos o los aparcacoches no autorizados.
- Sugerencias de mayor presencia policial en los parques en horas nocturnas.
- Propuestas de incremento de los efectivos policiales para evitar o prevenir actuaciones delictivas.

3. Seguridad vial. Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos y también en toda la ciudad en el horario nocturno.

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Propuestas de mayor actuación contra los usuarios de los patinetes eléctricos.
- Reclamaciones por atascos y cortes de tráfico como consecuencia de eventos en la ciudad: carreras, fiestas, espectáculos deportivos, etc.
- Reclamaciones por descuerdo con multas.
- Reclamaciones por retenciones de circulación, por actuaciones de mejora en vía pública.

4. Trato y atención a la ciudadanía. Se refieren a las siguientes cuestiones:

- Quejas por trato inadecuado e incorrecto.
- Reclamaciones por falta de atención a las llamadas efectuadas.
- Disconformidad con el servicio prestado.
- Quejas por el retraso en acudir al requerimiento efectuado.
- Reclamaciones por la falta de resolución de quejas previas.
- Quejas por el trato inadecuado percibido.
- Felicitaciones por actuaciones concretas.
- Sugerencias de mayor presencia policial disuasoria.

14. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 24% 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. **Contaminación atmosférica.**

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

1. Recogida de residuos. Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Ubicación de los contenedores de carga lateral. Ubicación de los contenedores de otros residuos.
- Escasez de contenedores de todo tipo de residuos.
- Malas prácticas de las empresas contratistas: mala colocación de los recipientes una vez vaciados, que no son devueltos a la posición de origen con las consiguientes molestias, falta de limpieza a fondo de los contenedores y de los alrededores con la frecuencia debida, molestias por el ruido producido por el personal y por los vehículos de recogida, incumplimiento de las frecuencias de vaciado.
- Horarios de recogida: por considerarlos inadecuados y por las molestias que producen en horarios nocturnos.
- Quejas por el mal reciclado y la falta de vigilancia y de sanción de los comportamientos indebidos.
- Sugerencias de realización de campañas para el correcto reciclaje.
- Problemas de accesibilidad y comodidad para los usuarios en el vertido de residuos en los contenedores de carga lateral.
- Peticiones de aumento de los puntos limpios de proximidad. Solicitudes de

aumento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.

- Ubicación de contenedores de obra y quejas por su uso indebido, ya que se depositan todo tipo de residuos, se exige el control y la imposición de sanciones.
- Incidencias en recogida de animales muertos, tardanza en la recogida, falta de atención de los avisos.
- Falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación Avisos Madrid.

2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas y zonas verdes). Los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema son:

- Inadecuada frecuencia de la limpieza para las necesidades valoradas por las personas reclamantes.
- Prácticas insuficientes o consideradas improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores entre otras.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los empleados de las contratas: no desempeño correcto, estacionamientos indebidos, trato inadecuado. Quejas por deficiente limpieza de zonas concretas, como terraplenes en zonas verdes, zonas de difícil acceso, determinadas calles, zonas interviviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, mala ubicación, frecuencia de 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.
- Sugerencias y reclamaciones solicitando limpieza y desbroce de solares públicos. Quejas por la situación de abandono de limpieza de solares privados.
- Reclamaciones por inadecuada limpieza de pasarelas y túneles peatonales.
- Quejas por pintadas en fachadas, muros, túneles y pasarelas y monumentos entre otras superficies.
- Quejas porque no se sanciona lo suficiente a juicio de las personas reclamantes por conductas incívicas (falta de recogida de excrementos caninos, reuniones en plazas y zonas verdes sin recoger desperdicios, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas).
- Reclamaciones por falta de reacción adecuada en la limpieza de zonas que son objeto de comportamientos incívicos y quedan sucias y para las que la frecuencia

establecida no resuelve estas situaciones, en particular, en fiestas populares, actos públicos y en general aglomeraciones por causas diversas.

- 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).
- Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID que no son atendidas.

3. Agua. Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- 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. Molestias ocasionadas por ruidos de tapas mal encajadas.
- Reclamaciones por no funcionamiento de fuentes de beber y por su clausura (esta se produce en muchas en invierno ante el riesgo de congelación y rotura).
- Sugerencias proponiendo la instalación de fuentes de beber en plazas y zonas verdes.
- Reclamaciones por la presencia de insectos (mosquitos en zonas verdes, fuentes y láminas de agua)
- Reclamaciones por inadecuada conservación de arroyos.
- Propuestas e ideas para mejorar el río Manzanares.

4. Zonas verdes de barrio, Parques históricos y singulares y arbolado. Prácticamente la mitad de las quejas relativas a las zonas verdes, los parques y el arbolado de calle se refieren a su mantenimiento, cuidado de la vegetación, riegos, poda y tratamientos fitosanitarios. Los principales motivos han sido:

- Situación de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes. Quejas por lo que se considera falta de riego. Reclamaciones por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas. Quejas por falta de poda, 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 talas. Quejas por no reposición de árboles y por clausura de alcorques. Sugerencias sobre la necesidad de reposición de arbolado.
- Quejas por la aparición de plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular galeruca y procesionaria). Reclamaciones por la existencia de insectos inofensivos para la vegetación y las personas, pero que por desconocimiento se rechazan, mosquitos, chinches de campo y otros.
- Quejas por las molestias producidas por la cotorra argentina. Quejas por la peligrosidad de los nidos de cotorras.
- Quejas por el cierre de parques con motivo de la realización de inspecciones de arbolado o por alertas de viento (en especial, el del Retiro).
- Solicitud de nuevas zonas verdes.
- Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID que no son atendidas.

5. Áreas recreativas. Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Sugerencias y demandas de implantación de nuevas áreas (infantiles, y de calistenia).
- Mantenimiento y limpieza.
- Dotación de determinados equipamientos en ellas.
- Solicitud de áreas caninas y zonas recreativas para perros.

6. Calidad del aire. Se refieren, fundamentalmente, a quejas relativas al protocolo de actuación por episodios de alta contaminación por Dióxido de nitrógeno. Las cuestiones planteadas son las siguientes:

- Quejas por mala información porque los sms a los que se puede suscribir los ciudadanos: no llegan o llegan con demora.
- Quejas por el funcionamiento de la app "Aire de Madrid"
- Dudas de interpretación sobre las medidas y excepciones del protocolo.
- Quejas por diversas restricciones del protocolo: circulación de vehículos sin distintivo ambiental, limitación de velocidad para vehículos eléctricos.
- Quejas por la contaminación y solicitando que se endurezcan las medidas.
- Solicitud de mejora de la información sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT.

7. 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. Esta Dirección General ha resuelto en 2019, 1.436 reclamaciones, pero es preciso significar que 1.047 de ellas han sido motivadas por quejas contra la llegada de los residuos urbanos de la Mancomunidad del Este para su tratamiento en el Parque Tecnológico de Valdemingómez autorizada por el Ayuntamiento a instancias de la Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos de la zona.

El resto sí serían cuestiones relacionadas con malos olores:

- La actividad del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- La actividad de las depuradoras públicas y privadas.
- Procesos relacionados con el secado de lodos de las depuradoras.
- Quemadas ilegales de residuos.
- Los problemas puntuales en la red de alcantarillado.

8. Contaminación acústica. Las principales cuestiones que han producido la presentación de SyR son las siguientes:

- Reclamaciones como consecuencia de ruidos en eventos autorizados con equipos de reproducción sonora (fiestas populares, festivales, conciertos).
- Quejas por los ruidos generados por el tráfico.
- Quejas por ruidos de músicos ambulantes, tanto en la vía pública, como en el transporte público.
- Quejas por ruidos ocasionados por obras en la vía pública.
- Reclamaciones por ruidos debidos a comportamientos incívicos, reuniones nocturnas en espacios públicos.
- Reclamaciones por los ruidos ocasionados en recintos privados (actividad económica, fiestas y reuniones privadas).
- Quejas por los ruidos de trenes en zonas aledañas a infraestructuras ferroviarias.

15. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Espacios Públicos constituyen el 7% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2019, 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. Defectos en la vía pública. Este tipo de SyR han sido muy numerosas y suelen corresponderse con una notificación de la ciudadanía que es gestionada desde el Sistema SyR y, en numerosas ocasiones con su derivación a la aplicación AVISOS MADRID por parte de la unidad gestora competente municipal.

Las SyR recibidas dentro de este primer bloque de análisis son las más numerosas que se reciben y suelen comunicarse por la ciudadanía por el devenir diario en sus desplazamientos en la ciudad de Madrid.

Del análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 se comprueba que siguen persistiendo las mismas incidencias y los mismos problemas que ya se pusieron de manifiesto durante el análisis realizado para el año 2018. El informe emitido por parte de la unidad gestora municipal sobre las SyR recibidas confirma que los motivos principales que provocaron la entrada de solicitudes en el Sistema SyR se mantienen. En este sentido, parece evidente que desde las unidades responsables se deben articular y ejecutar medidas, planes o proyectos encaminados a la resolución de las incidencias y deficiencias advertidas. De no realizarse este tipo de actuaciones, la percepción de la ciudadanía sobre la resolución del problema seguirá siendo baja y el volumen de entrada de SyR en el Sistema se mantendrá en los mismos niveles.

En relación con SyR recibidas en este bloque de análisis se puede establecer una categorización de las causas o motivos que han determinado la presentación de reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía:

- 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.

- Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- 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, etc..
- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. Las más numerosas recibidas sobre este asunto se refieren a que existen baches, socavones, pavimento levantado, losetas en mal estado, grietas, etc. La consideración que reflejan las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía es que se está produciendo una deficiente conservación y mantenimiento en este asunto. En el informe emitido por la unidad municipal competente en esta materia se señala que, la mayoría de estas solicitudes presentadas por la ciudadanía son trasladadas directamente al Sistema AVISOS-MADRID para que se proceda a su reparación.
- Reclamaciones por deficiente información sobre los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas, las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.

- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas). En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su tipología pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.
- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas, etc.
- Quejas por las molestias ocasionadas por el material utilizado en la reparación de aceras al estar depositado sobre la acera, en plazas de aparcamiento, etc.

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, papeleras, vallas peatonales, bolardos, horquillas, baños públicos, mupis, etc.

El análisis de detalle de las SyR recibidas sobre mobiliario urbano indica que los principales motivos de presentación han sido:

- Reclamaciones por el deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas por la presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones solicitando cambios de ubicación de bolardos y bancos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.
- Quejas por la publicidad instalada en los mupis y marquesinas.
- 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, papeleras, etc., que impiden la movilidad peatonal.
- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales y barandillas, fundamentalmente.
- Sugerencias relativas a la retirada de bancos.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.

3. Alumbrado. Tal y como se señalaba en la Memoria del año 2018, el alumbrado ha generado la entrada de SyR que puede considerarse paradigmático, ya que las sugerencias y peticiones son antagónicas y, por tanto, de difícil satisfacción para toda la ciudadanía.

El análisis de las SyR permite establecer los siguientes principales motivos de presentación:

- Quejas por deslumbramientos en las viviendas.
- Reclamaciones por el excesivo gasto y contaminación lumínica.
- Quejas y sugerencias sobre la iluminación navideña en diferentes zonas de la ciudad.
- Sugerencias de instalación de nuevas farolas en diferentes calles, parques, avenidas, etc.
- Reclamaciones por falta del adecuado mantenimiento del alumbrado: farolas apagadas, bombillas fundidas, etc.
- Reclamaciones por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID.
- Propuestas solicitando el adelanto del horario de encendido.
- Sugerencias de mejora en la iluminación de los monumentos.

4. Señalización de calles. Las solicitudes relacionadas con la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), en el año 2019 ha experimentado una importante reducción, bajando a un porcentaje cercano al 3%. Son SyR en las que se manifiestan tanto el apoyo como su rechazo.

Los principales asuntos de presentación de reclamaciones y sugerencias han girado en torno a:

- Actualización de las placas con los nombres de las calles.

- Quejas porque muchas calles no están identificadas por motivos de 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, etc.
- Solicitudes de reposición de placas de las calles.
- Sugerencias de rectificación de errores en los nombres.
- Propuestas para que la denominación de las calles que lleven nombres de personas se indica su profesión, la razón por la que esa vía lleva su nombre, así como fecha de nacimiento y/o fallecimiento.

5. Obras. Este tipo de SyR es muy recurrente y está motivada por un efecto inevitable de las actuaciones municipales para mejorar la ciudad. Generalmente la entrada en el Sistema se manifiesta con mayor intensidad con ocasión del inicio de nuevas actuaciones y sufren variaciones según la presencia y centralidad de la obra en cuestión. En este sentido, el inicio de obras de gran exposición pública como la remodelación de la Plaza de España, la del ámbito urbanístico Mahou-Calderón y la demolición del Estadio Vicente Calderón y la construcción de itinerarios ciclistas en el Camino de Vinateros, entre otras, ha provocado un incremento de solicitudes en el Sistema.

16. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad, Movilidad y transporte, constituyen el 40% de las tramitadas por las unidades gestoras.

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 y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.**
5. **Ocupación de la vía pública.**

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. Se incluyen todas aquellas reclamaciones y sugerencias referidas básicamente a las incomodidades ocasionadas por el elevado volumen de tráfico rodado, intrínseco a la Ciudad de Madrid, y a su regulación. La mayoría de ellas se refieren a quejas por cortes de viales derivados de la celebración de eventos, carreras populares, manifestaciones y similares, así como, aquellos cortes derivados de las necesidades del planeamiento viario en zonas de nueva urbanización u obras encuadradas en el ámbito de la conservación de vías públicas.

De las SyR clasificadas en las distintas submaterias del Sistema SyR se puede detallar la diversa casuística asociada al tráfico y la circulación:

1.1 Tráfico: las principales razones de entrada de SyR en el Sistema han sido:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones.
- Quejas relacionadas con conductas incívicas al volante, tales como excesos de velocidad en zonas residenciales, aparcamientos indebidos y, en general, todo tipo de actitudes que ponen en riesgo la seguridad vial. Ante dichos comportamientos se sugiere, por un lado, un mayor control y endurecimiento de sanciones y, por otro, la promoción de campañas de concienciación sobre seguridad vial.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos sugiriendo la necesidad de limitarla, o al contrario, quejas relativas a lo estricto de estos límites en ciertas zonas, sugiriendo la conveniencia de ampliarlos.
- Quejas por el efecto negativo que han provocado en el tráfico algunos eventos de concentración de personas, tales como manifestaciones, carreras populares, fiestas y similares.
- Mayor información y más ágil, idealmente en tiempo real, acerca del estado de la circulación. Sugerencias de inclusión en la página web municipal de información sobre cortes de tráfico programados.
- Sugerencias 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, lo que se encuadra ya en el ámbito del planeamiento

viario.

- Rediseño de los tiempos y ubicación de los semáforos para mejora del tráfico.
- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible.
- Quejas sobre el riesgo que pueden suponer para la seguridad vial, las nuevas formas de movilidad urbana, patinetes eléctricos y bicicletas, así como, peticiones por parte de estos usuarios de una mayor legislación y protección.

1.2 Agentes de Movilidad: Se trata de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, principalmente relativas a infracciones de circulación y/o estacionamiento, atención o trato para con la ciudadanía y solicitud de presencia de Agentes en determinados puntos. Asimismo se han recibido SyR relativas al efecto que produce en el tráfico la presencia y actuación de los Agentes, siendo en algunos casos negativa la percepción de la ciudadanía.

Cabe destacar el hecho de que a lo largo de 2019 han ido aumentando progresivamente el número de reclamaciones por presuntas infracciones de circulación y estacionamientos indebidos de patinetes eléctricos y bicicletas, tanto en aceras como en calzadas.

1.3 Policía Municipal: los principales motivos de presentación de SyR, incluidas en el ámbito de la movilidad y al margen de cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, que son objeto de su propia clasificación y estudio, son básicamente los mismos que en caso de los Agentes de Movilidad. Son competencia de Policía Municipal aquellas SyR cuya localización se sitúe fuera del perímetro establecido por la Calle 30, o aquellas que se produzcan en toda la Ciudad de Madrid en horario nocturno.

1.4 Transportes públicos: engloba fundamentalmente las reclamaciones referidas al servicio de Taxi, siendo especialmente reseñable las que versan sobre:

- Atención, trato o vestimenta inadecuados.
- Importe excesivo.
- Solicitudes de facturas.
- Objetos perdidos.

1.5 Planeamiento viario: los principales motivos de reclamaciones y sugerencias, las siguientes:

- Propuestas de modificación de la organización de la circulación. Aquí se incluyen cambios en el sentido de la marcha

de los vehículos y la prohibición de circular por determinadas calles, que puede ser total, sugiriéndose su peatonalización, o parcial, permitiéndose la circulación de transporte público y vehículos de emergencia. Este tipo de sugerencias que presenta una entrada muy importante en el Sistema SyR, generalmente muestra incrementos cuando existen actuaciones municipales de modificación de la circulación con carácter permanente.

- Solicitud de creación de plazas de aparcamiento, a costa de reducir, bien los carriles de circulación, bien la aceras. O lo contrario, peticiones de supresión de plazas existentes, en favor de un mayor número de carriles de circulación, o sencillamente un mayor espacio de maniobra para vehículos de grandes dimensiones, o una ampliación de la acera. En este caso nos encontramos con claros ejemplos de la diferencia de criterios en las peticiones efectuadas por la ciudadanía y los intereses de cada persona, ya que por un lado existen peticiones de ampliación de los carriles de circulación y, por otro, peticiones de reducción del número de carriles y limitaciones de la circulación.
- Solicitud de incorporación de medidas de calmado de tráfico como son los pasos de peatones, badenes, radares, semáforos, señales de limitación de velocidad o pasos a nivel. También se reciben, sobre todo en el caso badenes y radares, peticiones de su retirada en localizaciones concretas.
- Se reciben numerosas reclamaciones referidas a todo lo relativo a la configuración de carriles especiales de movilidad (autobús y taxi, bicis, patinetes o personas), ampliación, eliminación de tramos, uso, configuración de su trazado y circulación.

1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados: la mayor parte han versado sobre el mantenimiento y conservación de las mismas, cuestiones englobadas en el ámbito de competencias de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas. También se han recibido algunas SyR solicitando la apertura de algún paso cerrado provisionalmente a consecuencia precisamente de trabajos de mantenimiento y mejora, así como la solicitud de creación de nuevos pasos en localizaciones concretas.

1.7 Multas: según se recoge en el informe de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, las SyR más frecuentes,

englobadas en la submateria multas, son aquellas referidas al procedimiento de tramitación (70%). Muy por debajo en porcentaje se encuentran las solicitudes de remisión de duplicados de notificaciones y/o cartas de pago, y de justificantes de pago. Cabe señalar que una gran parte de las SyR relativas a la tramitación, son en realidad escritos de alegaciones o recursos, cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencia y Reclamaciones no está contemplada y por ello no son admitidas en la fase de supervisión indicándole a las personas reclamantes los canales por los que deben presentar sus alegaciones.

1.8 Señalización de tráfico: del análisis de las SyR recibidas en el Sistema se pueden citar como principales causas de reclamación las siguientes:

- En relación a la señal acústica para personas invidentes de los semáforos, se han recibido quejas relativas al volumen y al horario de funcionamiento de estas, en ambos casos, tanto por exceso como por defecto. También se han recibido solicitudes de instalación de dichos avisadores acústicos en nuevos semáforos.
- Reclamaciones relativas al mantenimiento y conservación de la señalización tanto vertical como horizontal. Se han recibido quejas respecto del estado de la pintura de los pasos de cebra y señalización horizontal en general, así como del tipo de pintura utilizada, resbaladiza en mojado, lo que conlleva situaciones de riesgo tanto para motoristas como para peatones.
- Reclamaciones relativas a la baja visibilidad de algunas señales, en algunos casos a causa de su ubicación y en otros a consecuencia del crecimiento excesivo de la vegetación adyacente.
- Propuestas de colocación de nuevas señales (prohibido aparcar, carga y descarga, cruce de niños en las proximidades de una escuela infantil, y otras).
- Propuestas para la instalación de radares y cámaras de vigilancia en semáforos.
- Reclamaciones respecto a los tiempos de regulación y sincronización de semáforos en cruces.
- Propuestas de instalación de nuevos semáforos.
- Solicitudes de reparación, reposición o nueva instalación de espejos de visibilidad en cruces y salidas de aparcamiento.

2. Aparcamientos. Dentro de este bloque de análisis se incluyen todas aquellas SyR recibidas, referentes a las siguientes submaterias, enumeradas éstas conforme a su relevancia porcentual: 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 sugerencias y reclamaciones 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.

3.1 BiciMAD: es sin duda un servicio objeto de gran interés por parte de la ciudadanía. Prueba de ello son las más de 1.200 SyR recibidas en 2019. El contenido de estas sugerencias y reclamaciones versa fundamentalmente acerca de incidencias con bicicletas y tótems, incidencias con importes o saldos, sugerencias relativas a las tarifas y solicitud de ampliación de estaciones.

3.2 Carril bici: del análisis de las SyR recibidas se concluye lo siguiente:

- 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 los usuarios de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados.
- Reclamaciones por usos indebidos por parte de peatones u otro tipo de vehículos.
- Quejas relativas al mantenimiento, solicitudes de conservación del pavimento, labores de desbroce de zonas aledañas, pintura de las líneas, señalización.
- Sugerencias de mejora en la información contenida en la página web municipal.
- SyR relativas al Anillo Verde Ciclista.

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

4.1 SER: los principales motivos de quejas o sugerencias durante el año 2019 han sido:

- Solicitudes de información o quejas relativas a las modificaciones normativas aprobadas mediante la Ordenanza de Movilidad sostenible de 5 de Octubre de 2018. Especialmente significativo ha sido el volumen de sugerencias y reclamaciones relacionadas con la prohibición, vigente desde el 1 de enero de 2020, de aparcar en zona SER a aquellos vehículos que no disponen de distintivo ambiental de la DGT. Se han recibido numerosas solicitudes de dispensas o exenciones a la entrada en vigor de esta normativa asociadas a diversas casuísticas.
- Solicitudes de anulación de denuncias. Reclamaciones relativas a un supuesto afán recaudatorio. Parte importante de este tipo de reclamaciones inciden en lo estricto del control del tiempo, indicando que no se permite ningún margen de demora.
- También son reseñables en este apartado, aquellas solicitudes de anulación de denuncias provocadas por equivocaciones al introducir algún número o letra de la matrícula. En estos casos, aunque la ciudadanía reconoce su error, también suele incidir en ese supuesto afán recaudatorio y apela a la buena fe de la Administración.
- Incidencias en parquímetros, fundamentalmente por encontrarse inoperativos o fuera de servicio.
- Reclamaciones solicitando la devolución de importes introducidos que no han sido registrados por el parquímetro.
- Incidencia en aplicaciones de pago por móvil, normalmente relacionadas con la inexactitud en la localización GPS, que provoca el pago en zona distinta y la consiguiente denuncia.
- Quejas referentes al comportamiento y el trato por parte del personal controlador.
- Solicitud de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.
- Incidencias en la tramitación de autorizaciones para residentes en Zona SER.

4.2 Madrid Central: En el año 2019 esta Submateria ha recogido el mayor número de SyR presentada sobre un servicio concreto.

De las 27.294 recibidas en la materia “Movilidad y Transportes”, dentro de “Madrid Central” se clasificaron más de 23.700 (la mayor parte presentadas en los primeros días del mes de julio), a raíz del Acuerdo de la Junta de gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, por el que se establecía un período de aviso en relación con el acceso a Madrid Central. En casi su totalidad, la ciudadanía manifestaba su desacuerdo con dicha medida.

Por otra parte, tratándose de un proyecto polémico y muy mediático, ha dado lugar a un gran número de sugerencias con manifestaciones a favor o en contra de la Zona de Bajas Emisiones, bien en su conjunto o bien sobre aspectos concretos de su regulación. También debe indicarse aquellas quejas que se recibieron relativas a diferentes incidencias en la implantación de las nuevas normas (particularmente complejas dada su amplia casuística) o en el funcionamiento de la aplicación informática de gestión. Como ejemplo de alguno de los motivos que determinaron la entrada de SyR en el Sistema se pueden citar:

- Solicitudes de invitaciones. Quejas respecto de incidencias producidas en la tramitación de las invitaciones. Denuncias a vehículos a pesar de contar con la invitación.
- Quejas relativas a la señalización. Vehículos que han accedido a Madrid Central por error a causa de una señalización deficiente a su juicio. También se han recibido reclamaciones por acceder forzosa e involuntariamente a Madrid Central a consecuencia de cortes de tráfico provocados por diversas causas, como manifestaciones, obras, accidentes de tráfico.
- Reclamaciones respecto de la falta de información en tiempo real en la web municipal acerca del grado de ocupación de los parkings públicos. Son numerosas las reclamaciones en la que usuarios/as dicen haber sido denunciados por no haber encontrado ningún aparcamiento libre.
- Peticiones de duplicados de justificantes de aparcamiento.
- Reclamaciones que cuestionan la clasificación por distintivos ambientales, alegando diversos factores influyentes en la emisión de gases contaminantes al margen de las normativas Euro (1 a 7).

- Solicitud de permisos especiales permanentes por diversas causas, acceso a familiares mayores o dependientes, obligación de desplazarse diariamente en horario nocturno por razones laborales.
- Solicitudes de ampliación del perímetro de Madrid Central.

5. Ocupación de la vía pública. Dentro de este bloque se incluyen las diversas modalidades de ocupación de la vía pública y los trastornos derivados que se producen en la movilidad y el aparcamiento. Algunos de los principales motivos que determinaron la presentación de SyR son:

- Reclamaciones por ocupaciones temporales de la vía pública, generalmente motivadas por autorizaciones para carga y descarga de camiones de gran tonelaje, carga y descarga de pasajeros de autobuses turísticos, rodajes cinematográficos, mudanzas, grúas, etc.
- Quejas por ocupación de la vía por parte de negocios privados, por ejemplo, talleres que utilizan las plazas de aparcamiento para labores de reparación y almacenaje de sus vehículos, fruterías que exponen el género fuera de los límites de su local, terrazas que se exceden en su superficie autorizada, etc.
- Quejas por la presencia continuada de contenedores y sacos de obra.
- Reclamaciones relativas al excesivo espacio ocupado por quioscos de prensa, puestos de helados y otras ocupaciones.
- Solicitudes de nuevos aparcamientos para motos y bicicletas o eliminación de estos por considerarse infrautilizados y reducir el número de plazas para el resto de vehículos.
- Reclamaciones y sugerencias relativas a las reservas de plazas de aparcamientos para personas con movilidad reducida.

17. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de Vivienda que han entrado en el Sistema SyR constituyen el 0,02% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y

reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

Dentro de la estructura del Ayuntamiento de Madrid, las competencias sobre vivienda son ejercidas por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano (Área Delegada de Vivienda), fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración.

De acuerdo con lo señalado en el informe anual emitido por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, la gran mayoría de las SyR recibidas en el Sistema han sido reclamaciones motivadas por la situación o el estado de tramitación de los expedientes de subvenciones a la rehabilitación, interesándose esencialmente al momento del pago de la subvención.

También se han recibido SyR relacionadas con políticas de vivienda y rehabilitación, sobre el mercado de venta y compra de los bienes inmuebles, medidas fiscales, cheque de vivienda para jóvenes, asesoramiento a Comunidades de Propietarios, o consultas sobre a dónde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

18. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de Empleo constituyen el 0,6%, del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Desde el punto de vista competencial, debe recordarse que los principales actores en materia de Empleo son el Estado y las Comunidades Autónomas: lo que afecta a la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

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 2019, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

1. Políticas activas de empleo. En el año 2019 el número de reclamaciones ha experimentado una disminución respecto del ejercicio anterior. La tendencia en el número de sugerencias recibidas respecto a ejercicios anteriores se mantiene constante.

El detalle de los diferentes motivos permite establecer la siguiente relación:

- Reclamaciones con el desarrollo y la tramitación de los procesos de selección.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de la página web en el momento de acceder a inscripciones o contenidos en la página web.
- Reclamaciones por disconformidad con la no concesión de becas de estudios.
- Quejas por las dificultades que se han tenido en el acceso a la información sobre los servicios de la Agencia para el Empleo.
- Reclamaciones de las personas usuarias por tener dificultades para contactar con determinadas Agencias de Zona.
- Reclamaciones por el trato y la atención recibida en las Agencias o en los talleres por parte del personal municipal o contratado.
- Quejas por los retrasos que se han producido en el inicio de talleres.
- Reclamación por el retraso o falta de expedición del título acreditativo tras haber realizado un curso.
- Reclamaciones de la ciudadanía por el comportamiento o el trabajo desarrollado por algunos operarios que estaban realizando talleres de formación y empleo de limpieza viaria.
- Disconformidad con la planificación y programación de los cursos de formación.
- Propuestas relativas a la mejora de la programación de los talleres de Formación y Empleo en algunos Distritos. También se incluyen sugerencias sobre nuevos talleres.
- Sugerencias y propuestas referentes a los perfiles de acceso que se requieren en los talleres.

2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo. Tras el análisis realizado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, cabe destacar que la gran mayoría de ellas corresponden, por un lado, con temas relacionados con procesos selectivos y, por otro las relativas al personal

que realiza tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial.

Dentro del primer grupo, las reclamaciones y sugerencias están relacionadas con deficiencias de la sede electrónica del Ayuntamiento para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos tramitadas *on-line* y por problemas con la pasarela de pago en el momento de abonar las tasas.

Respecto al segundo, se encuentran las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre el comportamiento, trato, uniformidad, ausencias y no sustituciones del personal destinado en centros públicos de titularidad municipal, que se trata de un servicio que comenzó a gestionarse en el curso 2018/2019. Precisamente, la puesta en marcha del servicio y el ajuste de su personal se encuentra entre las principales causas de las 14 solicitudes contestadas.

SyR TRIBUTARIAS

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia, es competente para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información relacionadas, directa o indirectamente, con cuestiones de naturaleza tributaria.

El estudio de las reclamaciones y sugerencias formuladas permite detectar los problemas que se producen de forma más frecuente, y, a la vista de estos, determinar las causas que inciden en que las quejas se reproduzcan. Con este análisis es posible precisar qué ámbitos concretos o prácticas administrativas son susceptibles de mejora, y las causas que impiden su normal funcionamiento.

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

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

19. ATENCIÓN CONTRIBUYENTE.

AL

19.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales.

Al igual que en años anteriores, son muchos los contribuyentes que se quejan por la dificultad de obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI).

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. Aquellos que se solicitan, por escrito, presencialmente 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 reclaman la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud de justificante de pago y la remisión definitiva del mismo. También se presentan quejas porque necesitan el justificante inmediatamente.

Deberían estudiarse, además del que actualmente existe en el servicio Mi Carpeta, fórmulas de acceso más ágiles para que los contribuyentes accedan a los justificantes de los tributos que, de acuerdo a la mayoría de las quejas trasladadas a esta Subdirección General, se necesitan de forma urgente, como, por ejemplo, para transferencias de vehículos o compraventa de inmuebles.

Del mismo modo son numerosas las solicitudes de certificados de IBI durante las campañas anuales de IRPF, aumentando en ese periodo de tiempo las solicitudes o quejas al respecto de su obtención.

La posibilidad de imprimir directamente por el contribuyente, con mayor facilidad, los justificantes de pago, rebajarían el número de reclamaciones y quejas presentadas de manera considerable, ya que, en ocasiones, esta cuestión figura entre las de mayor entrada en el Sistema.

19.2. Solución de las incidencias derivadas de las relaciones en línea, en materia tributaria, entre el Ayuntamiento de Madrid y la Ciudadanía.

La submateria denominada “*presentación telemática*”, dentro de la materia “*Atención al Contribuyente*” engloba todas las cuestiones referidas a la relación en línea de la ciudadanía, en su calidad de contribuyente, con el Ayuntamiento, a través de la web municipal.

Abarca aspectos fundamentalmente relativos al pago en línea de los tributos – impuestos y tasas –, así como de los precios públicos municipales, también el acceso, por parte de las personas usuarias a “Mi carpeta” en el ámbito directa o indirectamente tributario, y, además, la descarga y tramitación, en línea, de formularios para el pago de impuestos como el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones, y Obras (ICIO), o el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana – plusvalía –, (IIVTNU).

Deben destacarse las incidencias, en materia telemática, producidas durante los periodos voluntarios de pago de los tributos de cobro periódico (fundamentalmente IVTM e IAE), que derivan del malestar producido por las incidencias sufridas por el pago o la gestión en línea de los trámites relacionados con los tributos

Sería conveniente, por otro lado, seguir trabajando en la coordinación de las diferentes instancias municipales (Subdirección General de Administración Electrónica, la Subdirección General de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria y el IAM), para la consecución de una mejor relación telemática entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Madrid, ya que el objetivo común de la actuación municipal, y en particular, en materia tributaria, consiste en facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía al estar comprometidos con la mejora de la prestación de un servicio de calidad.

19.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (Oaic)

Siguen entrando en el Sistema reclamaciones referentes al malestar producido por la falta de

disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles, sin embargo, cabría valorar otros mecanismos o sistemas que permitieran atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que requiriesen de una resolución urgente, sobre todo en los meses de noviembre y diciembre que es cuando se reciben un mayor número de quejas al respecto, fundamentalmente en materia de plusvalía, o en los periodos voluntarios de pago de los tributos municipales.

Aunque los contribuyentes son atendidos en caso de urgencia, previa ponderación por parte del responsable de la oficina de la urgencia del trámite y de los efectivos disponibles, cabría pensar, por ejemplo, en el establecimiento de puntos rápidos de refuerzo para la mera elaboración o impresión de autoliquidaciones del IIVTNU.

En ese sentido, conviene añadir que si bien la ATM está realizando esfuerzos para actualizar sus aplicaciones web para el pago de los tributos, más ventajosas para los contribuyentes por la agilización de la tramitación que suponen y su mayor posibilidad de actualización, lo cierto es que en algunos casos, y precisamente sucede en el caso de la autoliquidación del IIVTNU, la cumplimentación en línea es algo farragosa, y así lo transmiten la ciudadanía en las quejas.

Por lo tanto, además de incluir o mejorar las instrucciones de la tramitación en línea de la liquidación del IIVTNU, valorar la disposición de puestos rápidos de ayuda, en determinados momentos puntuales, en las OAIC para la simple asistencia en la elaboración e impresión de las plusvalías por parte de la ciudadanía, podría suponer una disminución de las quejas presentadas por la falta de citas en las Oficinas.

Para finalizar, merece la pena destacar el gran número de felicitaciones tributarias recibidas con relación a la submateria OAIC Información y asistencia.

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 establece 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 excepcional, convendría acometer una mejora tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permitiera acceder a la misma con mayor fluidez

Conviene recordar que desde la ATM ya se informó que se están realizando esfuerzos para normalizar este procedimiento de pago, hasta ahora marginal, intentando mejorar la información que se presta a los contribuyentes con el fin de que accedan más ágilmente a la dependencia encargada de tramitar estos pagos, bien telefónicamente o bien presencialmente, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

De momento, para el caso, únicamente, de tributos de importe elevado, puede efectuarse el pago a través de talón conformado o cheque bancario, y también mediante transferencia bancaria. En este último caso, mediante solicitud expresa a través de correo electrónico.

19.5. Embargos, recargos e intereses de demora.

Entran en el Sistema, siendo además muy reiteradas las quejas una vez finalizados los periodos voluntarios de pago de los tributos de cobro periódico, quejas que traen causa de la notificación a los contribuyentes de los embargos recargos e intereses de demora devenidos por la falta de pago de una deuda tributaria.

Transcurrido el periodo voluntario de pago se inicia el periodo ejecutivo que provoca la remisión de reclamaciones por no estar de acuerdo con la notificación del recargo, al entender, por ejemplo, que no se le notificó al contribuyente, en plazo, un tributo, o que este estaba ya pagado.

Coinciden, así mismo, en gran parte, con las emisiones masivas de notificaciones de embargo al no estar de acuerdo los destinatarios de dichas notificaciones con el total de la deuda notificada, o con el origen de la misma.

19.6. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria.

El 010 es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, a través del cual puede obtenerse información, así como realizar numerosos tipos de gestiones, de carácter tributario, sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales.

Además, a través del teléfono 010, se accede al canal de atención no presencial, la denominada "Plataforma de 3^{er} Nivel", de la ATM. Es el propio personal del 010 el encargado, previa valoración de la complejidad de la cuestión planteada, de derivarle aquellas consultas tributarias para cuya resolución, en un plazo máximo de 72 horas, se requiera de una atención especializada.

Las quejas de la ciudadanía referidas a este canal se centraron, en el ejercicio 2019, además de las usuales (excesivo tiempo en espera, o dificultad para contactar con el servicio), en la solicitud de la grabación de las llamadas realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid para la realización de gestiones tributarias.

Sucedo, en el caso de las llamadas de información general, que no existe grabación, y en las que sí lo requieren, únicamente se graban parcialmente en ocasiones, por lo que no puede saberse en qué términos se desarrolló la conversación, ni ofrecerse, por tanto, una respuesta satisfactoria o concreta a la ciudadana o ciudadano que plantea la queja.

20. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

20.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

En relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), se reciben, de forma recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por el

desconocimiento de los efectos de las domiciliaciones bancarias que han solicitado.

Con carácter general la información relativa a los plazos para dar de alta las domiciliaciones y sus efectos- ya sean generales o a través de las modalidades de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la Carta (PAC), con aplicación, en los dos últimos casos, de la bonificación inherente a las mismas -, está a disposición de la ciudadanía en la web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es); en los folletos informativos, publicados por la ATM; en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; y, finalmente, en las comunicaciones de alta de domiciliación.

Han entrado en el Sistema SyR numerosas quejas de la ciudadanía indicando que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez que ya se ha realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

En primer lugar, se han recibido 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, en diciembre (concluido el periodo voluntario de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles), como ya se ha señalado anteriormente, se reciben muchas reclamaciones de contribuyentes que indican que, o bien no se les ha aplicado el pago domiciliado, o bien no se han enterado de los efectos de la domiciliación realizada, 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.

De acuerdo a lo expuesto, sería recomendable, dentro de la capacidad de gestión de la ATM, y en el ámbito de lo posible, insistir en la búsqueda de mecanismos que aseguren que la información que se presta a los contribuyentes les permita conocer, en tiempo y sin lugar a dudas, los efectos de las domiciliaciones tramitadas.

20.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).

A lo largo del año 2019 entraron sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica para aquellos vehículos a los que les afecta la imposibilidad de circular por determinadas zonas de la Capital, ya sea a causa de la aplicación de medidas derivadas de MADRID CENTRAL, o por la puesta en marcha de los diferentes escenarios del protocolo anticontaminación.

En este caso cabría ahondar en soluciones e instrumentos que permitan el satisfactorio cumplimiento de tales medidas, pero fuera del ámbito del IVTM, ya que la prohibición justificada, temporal o permanente, de circular a determinados vehículos por una o varias zonas, no afecta a la configuración del hecho imponible de este tributo, conforme a su normativa reguladora. Además, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que configura el IVTM como de exacción obligatoria para todos los términos municipales y tampoco contempla reducción o bonificación alguna para estos supuestos.

El impuesto del IVTM también es objeto de quejas en el Sistema durante su periodo voluntario de pago (que abarca del 01 de abril hasta el 31 de mayo). El periodo impositivo del IVTM coincide con el año natural (excepto cuando se realiza la primera adquisición del vehículo, bajas definitivas o por robo); y se devenga el primer día del periodo impositivo, esto es, el 1 de enero.

Es por ello por lo que se reciben un mayor número de reclamaciones que se corresponden, en su mayoría, con la disconformidad de ciudadano con el pago del IVTM por la venta del vehículo, haberse trasladado de municipio de residencia, o no haber recibido el correspondiente recibo en su domicilio.

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

Siguen entrando en el Sistema un gran número de reclamaciones relativas al IIVTNU, derivadas de las Sentencias del Tribunal Constitucional

que determinaron la inconstitucionalidad y nulidad de determinados preceptos del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), pero solo en la medida en que se sometían a tributación situaciones de inexistencia de incremento de valor.

La problemática producida ha sido despejada por el Tribunal Supremo, a través de su Sentencia de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (nº 1.163/2018), de modo que el TS ha aclarado que los artículos afectados por la sentencia del TC no serán aplicables únicamente en las situaciones inexpressivas de incremento de valor y, consecuentemente, perfectamente aplicables en las situaciones que sí expresen dicho aumento de valor. Corresponde, por tanto, al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU, y las solicitudes de los contribuyentes son tramitadas por riguroso orden incoación. La tramitación de los recursos presentados es metódica, ya que deben ser valoradas las pruebas aportadas y notificarse la correspondiente resolución con expresión de los motivos que justifican la estimación o desestimación de la pretensión.

Dicha tramitación, ya de por sí, metódica, se vio afectada, y retrasada enormemente, en primer lugar, por el incumplimiento del legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, del mandato del TC de reformar la normativa en vigor. Y, en segundo término, por el tiempo transcurrido desde el dictado de las sentencias del TC, hasta el mencionado pronunciamiento del Tribunal Supremo.

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, la incertidumbre producida por el retraso en las resoluciones de los recursos presentados por la ciudadanía se traduce en un crecimiento de las quejas presentadas así como de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos expedientes.

Por otra parte, en relación al IIVTNU se siguen recibiendo numerosas quejas relativas a los

horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales así como porque no se pueda realizar dicho pago en algunas entidades bancarias. Es cierto que el pliego de prescripciones técnicas que rigen en el vigente Contrato de Servicios Financieros y Bancarios, regulador de la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito, dispone que los ingresos municipales podrán ser realizados por la ciudadanía todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público, durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera. Por lo tanto, cada oficina puede establecer un horario de caja propio.

No obstante, conviene insistir en la necesidad de coordinar los esfuerzos necesarios, ya que la gestión del señalado contrato le corresponde al Área de Gobierno de Economía y Hacienda, para que la atención en esta materia (abono del tributo), pueda realizarse durante todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja. Mientras tanto, debe garantizarse que se cumpla, al menos, la posibilidad de realizar pagos referentes a tributos municipales durante el horario de caja fijado por cada oficina al efecto.

20.4. Tasas y precios públicos.

Ha entrado un importante número de quejas durante el año 2019 relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia. La regulación de los mencionados bonos, contenida en el Anexo del Acuerdo Plenario de los Precios Públicos, conforme a las últimas modificaciones de fechas 31 de octubre de 2017 y 20 de diciembre de 2018, determina que los mismos tengan una validez de un año desde su fecha de adquisición. Se ha suprimido, por ello, la posibilidad de canjear el bono, ni procede, tampoco, la devolución proporcional de importes por los usos no consumidos. Si bien esta regulación no era novedad para el ejercicio

2019, lo cierto es que la problemática y, por lo tanto, las quejas de la ciudadanía, se ha producido al intentar efectuar el canje de los bonos, conforme a como lo venían haciendo hasta entonces.

Además, las reclamaciones referidas a esta submateria conciernen a aspectos relacionados con el malestar de los usuarios y usuarias de los centros deportivos municipales ante el mal funcionamiento de las instalaciones, el cierre por obras de las mismas, o la falta o ausencia de profesionales en el centro.

Estas circunstancias dan lugar a la disconformidad con el pago realizado en concepto de precio público.

En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento, se ha seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2019, numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones se refieren a la falta de profesores/as o la idoneidad de los mismos, la modificación de los niveles de los cursos o talleres, una vez iniciados y la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación, entre otras cuestiones.

Ante tales circunstancias se reclama la devolución de los importes abonados en concepto de precios públicos al considerar el ingreso indebido. Así, con independencia de que dicha devolución únicamente proceda cuando el servicio o actividad no se preste o desarrolle por causas no imputables al obligado al pago del precio, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se considera conveniente realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente.

ANEXO - RESUMEN GENERAL SyR ANUAL 2019

- **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.

	2019	%
Entrada inicial SyR Generales	110.046	95,24%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.499	4,76%
TOTAL	115.545	100,00%

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2019	%
Sugerencias	18.076	15,64%
Reclamaciones	94.391	81,69%
Felicitaciones	2.405	2,08%
Peticiones de Información	673	0,58%
TOTAL	115.545	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.

	2019	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	117.663	95,54%
Entrada inicial SyR Generales	110.046	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.617	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	5.499	4,46%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	123.162	100,00%

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	80.064	68,05%	97,09%
	Otros	2.396	2,04%	2,91%
	TOTAL	82.460	70,09%	100,00%
Teléfono 010		26.330	22,38%	
Presencial		8.759	7,44%	
Correo postal		114	0,10%	
TOTAL		117.663	100,00%	

SyR Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.182	57,87%	96,48%
	Otros	116	2,11%	3,52%
	TOTAL	3.298	59,98%	100,00%

Teléfono 010	1.481	26,93%
--------------	--------------	--------

Presencial	713	12,97%
------------	------------	--------

Correo postal	7	0,13%
---------------	----------	-------

TOTAL	5.499	100,00%
--------------	--------------	----------------

SyR Generales +Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	83.246	67,59%	97,07%
	Otros	2.512	2,04%	2,93%
	TOTAL	85.758	69,63%	100,00%

Teléfono 010	27.811	22,58%
--------------	---------------	--------

Presencial	9.472	7,69%
------------	--------------	-------

Correo postal	121	0,10%
---------------	------------	-------

TOTAL	123.162	100,00%
--------------	----------------	----------------

▪ SyR GENERALES:

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

TAREAS		2019
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.624
	Por cambio de procedimiento	3.414
	Contestadas	212
	No admitidas	4.828
	Por derivación a Avisos-Madrid	13
TOTAL	12.091	

	2019
Tiempo medio de terminación en días naturales	11

	2019	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	105.548	81,08%

- *Tramitación por Unidades Gestoras*

	2019
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	105.548
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	10.148
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	95.400

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

	2019	%
Sugerencias	14.903	15,62%
Reclamaciones	78.274	82,05%
Felicitaciones	2.223	2,33%
TOTAL	95.400	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Movilidad, Transportes y Multas	40.011	41,94%
Medio Ambiente	22.862	23,96%
Vías y Espacios Públicos	6.884	7,22%
Deportes	6.268	6,57%
Atención Ciudadana	4.992	5,23%
Servicios Sociales	2.875	3,01%
Cultura	2.787	2,92%
Salud	2.688	2,82%
Seguridad y Emergencias	1.997	2,09%
Urbanismo	1.107	1,16%
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.036	1,09%
Empleo	588	0,62%
Economía y Desarrollo Tecnológico	534	0,56%
Educación y Juventud	511	0,54%
Turismo	153	0,16%
Cohesión Social	72	0,08%
Vivienda	20	0,02%
Construcción Infraestructuras	14	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
Total	95.400	100,00%

○ *Terminación de las SyR*

	2019	%
Archivadas sin respuesta	3.899	4,09%
Contestadas	86.230	90,39%
No admitidas	5.271	5,53%
TOTAL	95.400	100,00%

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2019
Tiempo medio de respuesta en días naturales	27,76

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2019
20 días naturales o menos	47,8%
45 días naturales o menos	71,9%

▪ **SyR TRIBUTARIAS:**

○ *Actividad Departamento SyR Tributarias*

	2019	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR Tributarias	5.499	4,76%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	430	
Número final tramitación de SyR Tributarias	5.069	

○ *Distribución por tipo de SyR*

	2019	%
Sugerencias	227	4,48%
Reclamaciones	4.131	81,50%
Felicitaciones	82	1,62%
Peticiones de información	629	12,41%
TOTAL	5.069	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	2019	%
Tasas y precios públicos	1.518	29,95%
Recaudación	1.235	24,36%
Atención al contribuyente	924	18,23%
I.V.T.M.	539	10,63%
I.B.I.	394	7,77%
I.I.V.T.N.U.	328	6,47%
Asuntos generales	78	1,54%
I.C.I.O.	31	0,61%
I.A.E.	22	0,43%
TOTAL	5.069	100,00%

○ *Terminación*

	2019	%
Contestadas	4.573	90,22%
No admitidas	495	9,77%
Desistidas	1	0,02%
TOTAL	5.069	100,00%

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2019
Tiempo medio de respuesta en días naturales	15,58

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2019
20 días naturales o menos	76,3%
45 días naturales o menos	94,5%



JUNIO 2020

Resumen Ejecutivo Memoria Anual 2019 SyR