Sugerencias y Reclamaciones

MADRID
participación ciudadana, transparencia y gobierno abierto

2017

MEMORIA ANUAL SyR

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Junio 2018

PRESENTACIÓN

El Sistema de sugerencias y reclamaciones se configura como un instrumento para detectar ámbitos de prestación susceptibles de mejora y 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.

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

La Memoria correspondiente al año 2017 pretende no solo 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.

Es evidente que el Sistema de sugerencias y reclamaciones proporciona muchos beneficios a cualquier organización. En primer lugar, es un punto de partida inmejorable para mejorar los servicios ya que, nos ofrecen información sobre que parte de los servicios municipales deben ser modificados para conseguir un funcionamiento adecuado. En segundo lugar, al ser una opción espontánea de la ciudadanía, ofrece datos muy importantes a las unidades municipales alertando de fallos en el servicio prestado.

Sin duda, el objetivo final de toda la información recibida debe ser encontrar una solución a las reclamaciones y sugerencias a través del análisis de las causas con la finalidad de detectar cuales son los motivos que la han generado y de esta forma proponer las soluciones más adecuadas para su eliminación o, si esto no fuera posible, disminuir las reclamaciones debidas a esas causas.

La Memoria anual del año 2017 pretende reflejar tanto el trabajo realizado por todos los agentes implicados en la gestión de las sugerencias y reclamaciones como exponer las oportunidades de mejora identificadas a través del análisis de los resultados obtenidos en cuanto al número recibido, las áreas implicadas, los motivos más frecuentes y el control de los tiempos de respuesta.

Solo cabe indicar el agradecimiento al equipo de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que con su dedicación y esfuerzo han contribuido a mejorar y racionalizar el proceso de gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones: Elisa Martín González, Lucía Alonso Torres, Juan Jiménez Belloch, Beatriz Rodriguez García, Laura Andrés Serrano, Elena Roldán Martínez, José Vicente del Olmo Díaz, Emilio Beltrán Fernández, Aranzazu Latorre Gadea, Almudena Mateos Cantero, Lourdes Mejías Lucas, Gema Izquierdo González, Carlos Alfonso García

Moratalla, Laura Martínez Millet, María del Milagro Aguado Laguna y Ana María Moreno Muñoz.

Agradecimiento que debe hacerse extensivo a los equipos de sugerencias y reclamaciones de las diferentes unidades gestoras que con su trabajo han hecho posible la tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a lo largo del año 2017.

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 1

1. INTRODUCCIÓN 5
2. MARCO NORMATIVO 8
3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 9
4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 11
5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 20
6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR 23
7. PROTECCIÓN DE DATOS 30

Análisis Cuantitativo *33*

8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2017 34
9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR 39
   - 9.1. Entrada inicial de solicitudes **39**
   - 9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR **51**
   - 9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR **54**
10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 58
   - 10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales) **58**
   - 10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias **63**
     - 10.2.1. Estudio por tipo de expediente **65**
     - 10.2.2. Distribución por materias. **66**
     - 10.2.3. Estado de tramitación **83**
     - 10.2.4. Tiempos de tramitación **87**
11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS 90
   - 11.1. Entrada: SyR asignadas **90**
   - 11.2. Estudio por tipo de expediente **95**
   - 11.3. Análisis por materias **96**
   - 11.4. Unidades gestoras **127**
   - 11.5. Estado de tramitación **143**
   - 11.6. Tiempos de tramitación **155**

Análisis Cualitativo *157*

12. Limpieza urbana y recogida de residuos 159
13. Instalaciones deportivas 167
14. Arbolado 182
15. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) 186
16. Zonas verdes 189
17. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario 194
18. Policía Municipal 200
19. Multas 203
20. Clases y escuelas deportivas 207
21. Mobiliario urbano 212
22. Aparcamientos en vía pública 214
23. Actividades en Centros Culturales de los Distritos 217
24. Tratamiento y eliminación de residuos 223
25. Recomendaciones Tributarias 225

Anexos

Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR ***236***

Relación de unidades gestoras –año 2017 ..... ***237***

Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias ***240***

Tipos de expedientes de las materias de SyR General ***242***

Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos ***245***

Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos ***247***

1. INTRODUCCIÓN

La entrada en vigor de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso un cambio importante para el Ayuntamiento de Madrid al introducir un Título X dedicado a los municipios de gran población en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL).

Los principios de eficacia y eficiencia pasaron a ser los objetivos prioritarios con la finalidad de satisfacer, a través de la mejora continua de los Servicios Públicos, las expectativas de la ciudadanía y conseguir una Administración más próxima y participativa.

Como elemento clave de esta nueva gestión y en cumplimiento de lo dispuesto en el nuevo artículo 132 de la LBRL, se creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con el cometido específico de la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la Administración Municipal.

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcaldía 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 por tal Decreto: Internet (www.madrid.es/contactar), teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

El objetivo de esta Memoria es dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 del mencionado Decreto de la Alcaldía, donde se prevé la elaboración de un informe anual de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía y su remisión a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento y al Pleno.

En la línea iniciada en el año anterior[1], la Memoria del año 2017 se ha orientado tanto a dar cuenta de la situación numérica del Sistema SyR como a realizar un análisis cualitativo de aquellos servicios o materias que han recibido un número significativo de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, incidiendo principalmente en aquellas actuaciones o planes de mejora que ya hubieran sido ejecutadas o bien ya estuvieran planificadas para su inmediata puesta en marcha.

[1] Memoria Anual SyR 2016. Disponible en la dirección: http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=6963062

La memoria, desde el punto de vista formal, se encuentra dividida en tres grandes apartados:

El primero, que comprende los apartados primero a séptimo, realiza un repaso a través de los diferentes elementos que inciden en la configuración del Sistema SyR: marco normativo, funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, compromisos e indicadores establecidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, los resultados de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema y las medidas de seguridad establecidas para los ficheros con datos de carácter personal asociados al Sistema.

El segundo, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema durante el año 2017. Presenta la siguiente distribución:

- El apartado octavo muestra un resumen del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR a fecha de situación 1 de abril de 2018, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el sistema hasta el 31 de diciembre de 2017[2].

- El apartado noveno ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información[3], mostrando el volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, el número que finalmente fue tramitado y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema.

- El apartado décimo ofrece datos sobre la actividad y la gestión realizada desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones tanto en lo que corresponde a aquellas de carácter general como a las tributarias. En relación con estas últimas, debe recordarse que la Subdirección General realiza la tramitación completa, por lo que, a lo largo de este apartado, para este tipo de SyR se muestra información sobre la entrada global y su comparativa, sobre el número por tipo de expediente (sugerencia, reclamación, felicitación y petición de información), las materias y submaterias en las que han quedado clasificadas por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación y los tiempos de resolución.

- El apartado undécimo está dedicado al análisis de la gestión realizada por las unidades gestoras que continúan con la tramitación de las SyR generales

[2] El Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, artículo 31, apartado cuarto: "[...]Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid".

[3]En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario.

iniciadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, ofreciendo información sobre el número de expedientes (sugerencia, reclamación o felicitación), las materias y submaterias en las que se han clasificado los expedientes por la naturaleza de las cuestiones planteadas, el estado de tramitación en que se encuentra cada uno de los expedientes en cada Unidad Gestora y el tiempo de resolución.

El tercer apartado da cumplimiento al Acuerdo plenario de 23 de diciembre de 2016[4]. En él se realiza el análisis cuantitativo de las materias que han sido objeto de un número significativo de reclamaciones durante el año 2017, detallando, en su caso, aquellas acciones correctoras que las unidades competentes han establecido para su subsanación o aquellas medidas que están planificadas para su ejecución con carácter inmediato.

La Memoria Anual finaliza con un apartado de Anexos que incluye tanto información adicional a la expuesta en la Memoria o más detallada sobre diferentes aspectos mencionados en ella.

[4] En el apartado primero del Acuerdo se señala: "Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación a las materias en las que reclaman los madrileños.

2. MARCO NORMATIVO

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., el Sistema SyR encuentra su fundamento en la normativa que a continuación se relaciona:

- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.
- Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (específica para las SyR de carácter tributario).
- Decreto de la Alcaldía, de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente (específica para las SyR de carácter tributario).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (específica para las SyR de carácter tributario).
- Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (específica para las SyR de carácter tributario).

3. LA COMISIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Uno de los elementos básicos en el control y supervisión de las sugerencias y reclamaciones es la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El artículo 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, dispone que, para la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico. Igualmente establece que esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno de forma proporcional al número de miembros que tengan, será la encargada de supervisar la actividad de la Administración municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, el Reglamento Orgánico del Pleno, regula en sus artículos 136 y siguientes, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Al tratarse de una Comisión permanente especial, según lo dispuesto por el artículo 120 del citado Reglamento Orgánico, fue creada mediante Acuerdo plenario de 23 de julio de 2004, donde se determinó el número de Concejales que la integran y su distribución entre los distintos Grupos Políticos, atendiendo al principio de proporcionalidad.

Actualmente, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está constituida por 13 miembros representando a los Grupos Políticos Municipales de Ahora Madrid, Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, Partido Popular y Partido Socialista de Madrid.

La regulación del funcionamiento de la Comisión ha tenido diferentes modificaciones como la adoptada por Acuerdo del Pleno en la sesión de 30 de mayo de 2012, que acordó (apartado 8) modificar el punto quinto del Acuerdo de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (Pleno del Ayuntamiento de 17 de junio de 2011), quedando éste redactado de la siguiente forma:

> *"Periodicidad. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesión ordinaria semestralmente a los efectos de que comparezcan el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente. No obstante, el equipo de Gobierno remitirá bimestralmente a los grupos municipales representados en la comisión, la información correspondiente a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas y tramitadas. En la reunión que se celebre dentro del primer semestre natural del año se someterá a aprobación el informe anual previsto en el artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno"*.

Posteriormente, en sesión del Pleno del 30 de junio de 2015 se aprobaron nuevas modificaciones relativas tanto al funcionamiento como a la periodicidad de la Comisión.

Durante el año 2017 la actividad desarrollada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

- 19 de junio de 2017 – en la que se informó sobre la Memoria anual correspondiente al año 2016 y se acordó su elevación al Pleno del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico de Pleno (aprobación por el Pleno de fecha 28 de junio).

- 1 de diciembre de 2017 – en la que tuvo lugar la presentación del informe sobre el Sistema de sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2017[5].

[5] Informe del Primer Semestre del 2017 disponible en la dirección web: http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=6963137

4. LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La creación de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realizó por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad, a partir de la supresión de la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones. Esta modificación tenía como objetivo conseguir una mejor organización interna, una más adecuada distribución de la carga de trabajo que había asumido esta Oficina, el incremento de la participación ciudadana a través del Sistema SyR y, finalmente, mejorar la eficacia en la gestión, más cuando se había constatado que desde el año 2014 se estaba produciendo un incremento significativo del número de sugerencias y reclamaciones presentada por la ciudadanía. Incremento que continuó manteniéndose durante el año 2015 y que no era sino reflejo de una mayor utilización de los canales establecidos por el Ayuntamiento para que la ciudadanía pudiera expresar su disconformidad con la prestación de los servicios municipales, comunicar sus propuestas de mejora sobre los mismos y dejar constancia del correcto funcionamiento de los servicios municipales a través de las felicitaciones.

Con esta nueva organización, el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto establecía como unidad, dentro de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, unidad que se encargaría de la coordinación, evaluación y seguimiento del sistema de sugerencias y reclamaciones, tanto de carácter general como tributarias, de la explotación estadística y de la resolución de incidencias en la asignación a las Unidades gestoras competentes por la materia en proporcionar contestación a la ciudadanía.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015 (modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estableció que a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía le correspondía, en materia de sugerencias y reclamaciones, las siguientes funciones:

a) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del Sistema SyR de la ciudadanía, así como de su explotación estadística.

b) Elaborar la Memoria anual del Sistema SyR para elevarla a la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones.

c) Elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las sugerencias y reclamaciones por los servicios municipales.

d) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

e) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

f) Realizar la formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

g) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

Junto con el cumplimiento de esas funciones, desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, se establecieron también como objetivos del Sistema SyR los siguientes:

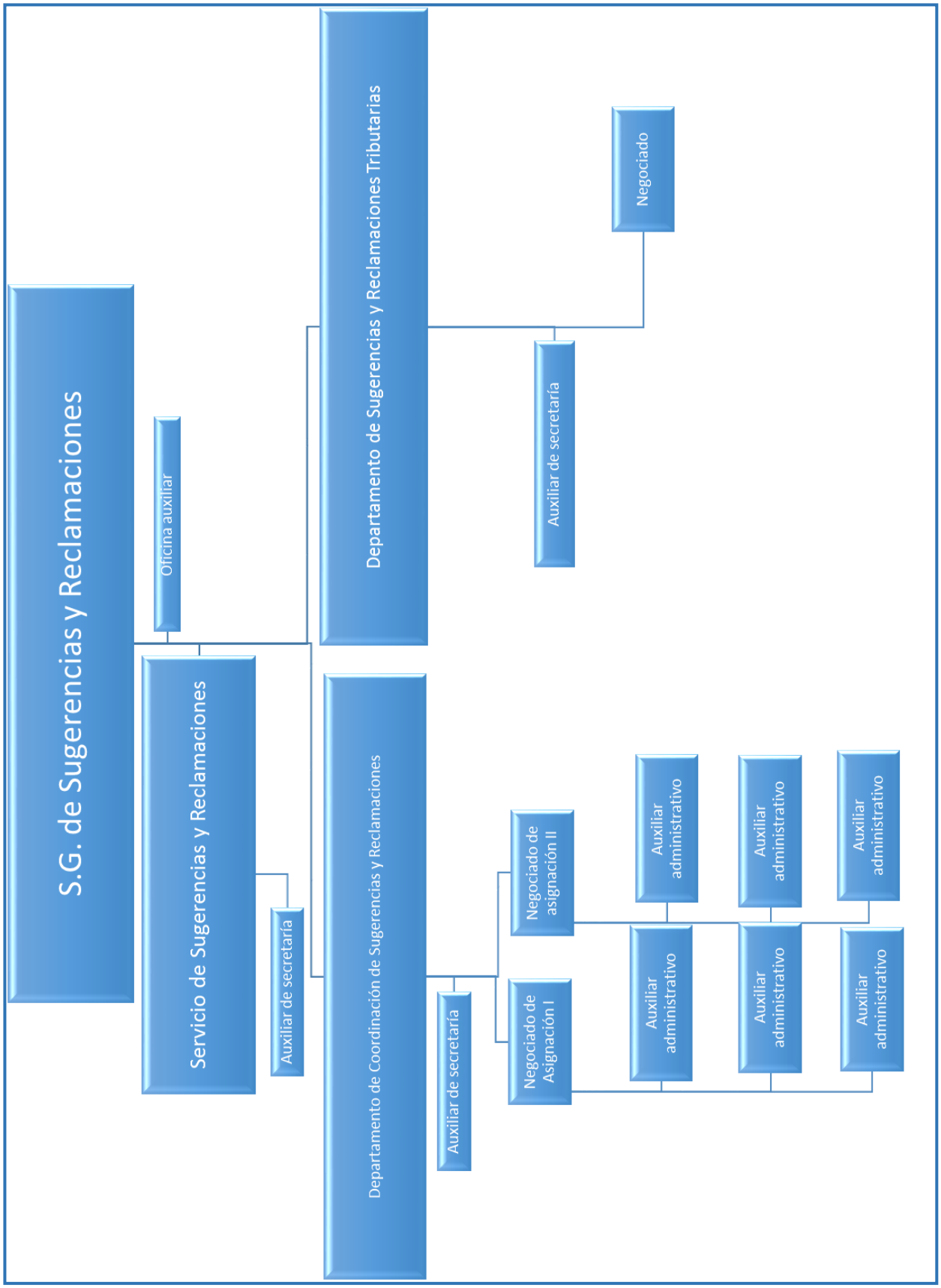
- Acercar la Administración a la ciudadanía estableciendo un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.

- Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el objetivo de enriquecer y renovar las políticas públicas.

- Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias y expectativas de la ciudadanía.

- Detectar áreas o ámbitos en los que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

Para la consecución de los objetivos y el cumplimiento de las funciones atribuidas, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones durante el 2017 contó con la estructura organizativa siguiente:


S.G. de Sugerencias y Reclamaciones
Oficina auxiliar
Servicio de Sugerencias y Reclamaciones
Auxiliar de secretaría
Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias
Negociado
Auxiliar de secretaría
Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones
Auxiliar de secretaría
Negociado de asignación II
Negociado de Asignación I
Auxiliar administrativo
Auxiliar administrativo
Auxiliar administrativo
Auxiliar administrativo
Auxiliar administrativo
Auxiliar administrativo

No debe olvidarse que uno de los elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos, particularmente los referidos a la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, está relacionado con la organización y los medios de los que disponen las Unidades gestoras que tramitan las SyR, de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas.

En este sentido, el Sistema SyR es totalmente trasversal a toda la organización municipal, concierne a todos los ámbitos competenciales y el proceso de tramitación y gestión no es sencillo. La responsabilidad está constituida a nivel jerárquico alto: Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de Distrito y Gerencias de los Organismos Autónomos. Todas las unidades tienen una estructura organizativa inferior con distribución de competencias a nivel de Subdirecciones Generales, Servicios, Departamentos, etc.

Cada unidad cuenta con un equipo de personas cuyo cometido es la recepción de la SyR, analizar, pedir, en su caso, informe a la unidad técnica competente y, finalmente, elaborar una respuesta adecuada. Todo este proceso requiere contar con una organización específica en cada Unidad gestora.

En el año 2017, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, con objeto de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión realizada por las unidades gestoras, se realizaron las actuaciones que a continuación se detallan:

- Apoyo y orientación a las diferentes Unidades gestoras, favoreciendo la adopción de las mejores prácticas de tramitación para lograr una gestión de calidad y en tiempos adecuados.

- Actualización y elaboración de nueva documentación disponible sobre el Sistema, para su incorporación en la intranet municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones. Durante el año 2017 se ha mantenido el canal específico para las sugerencias y reclamaciones, que se sitúa en el canal Ayre Sectorial. La finalidad era facilitar documentación y noticias de interés sobre el Sistema SyR a las unidades gestoras. El canal contiene varios niveles:

    - Enlace a la Carta de Servicios: que permite el acceso a la documentación e informes de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

    - Manuales: tanto los relativos a la aplicación corporativa PLATEA_SyR (específico para la gestión y tramitación de SyR) como a la aplicación DATAWAREHOUSE (obtención de estadísticas).

    - Informes y evaluación: contiene los informes semestrales y anuales del Sistema SyR y de las encuestas anuales de satisfacción del Sistema SyR.

    - Enlaces a otras páginas de sugerencias y reclamaciones.

- **Soporte y apoyo técnico telefónico** a las Unidades gestoras.

- **Publicación de información en datos abiertos.** Esta línea de actuación ya se inició en el año 2016 (junio), con la publicación en el portal de datos abiertos de la página web municipal de los ficheros con los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias y generales, presentadas y terminadas cada mes. Con el mismo criterio se han publicado también los microdatos del estudio de satisfacción realizado sobre una muestra de las solicitudes recibidas durante en 2017.

- **Apoyo y asistencia técnica** tanto en el uso de las herramientas informáticas (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativos.

- **Reuniones presenciales** con las Unidades gestoras (con la misma finalidad que la facilitada telefónicamente) pero permitiendo así la participación de diversas personas intervinientes en la gestión. Durante el año 2017 se han mantenido 57 reuniones de coordinación:

  - Febrero
    - Distrito de Usera.
    - Distrito de San Blas-Canillejas.
    - Secretaría General Técnica de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.
    - Dirección General de Control y Vigilancia de la Circulación.
    - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
    - Informática del Ayuntamiento de Madrid-Subdirección General de Administración Electrónica (reunión conjunta).
    - Distrito de Vicálvaro.
    - Distrito de Barajas.

  - Marzo
    - Distrito de Chamartín
    - Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística.
    - Distrito de Arganzuela.
    - Distrito de Puente de Vallecas.
    - Distrito de Villa de Vallecas.
    - Distrito de Ciudad Lineal.
    - Distrito de Centro.
    - Distrito de Fuencarral-El Pardo.
    - Distrito de Arganzuela (Departamentos del Distrito).
    - Dirección General de Recursos Humanos – Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones (reunión conjunta).
    - Subdirección General de Administración Electrónica – Informática del Ayuntamiento de Madrid – Subdirección General Atención a la Ciudadanía (reunión conjunta).

- Julio
  - Distrito de Hortaleza.
  - Distrito de Moncloa.
  - Distrito de Moratalaz.
  - Distrito de Tetuán.
  - Distrito de Latina.
  - Distrito de Salamanca.

- Septiembre
  - Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas.
  - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
  - Instituto Municipal de Consumo.
  - Distrito de Retiro.
  - Dirección General de Programas y Actividades Culturales.
  - Dirección General de Patrimonio.
  - Dirección General Parque Tecnológico Valdemingomez.
  - Madrid Salud.
  - Dirección General de Comercio y Emprendimiento.
  - Distrito de Villaverde.

- Octubre
  - Dirección General de Estrategia de Regeneración Urbana.
  - Dirección General de Deportes.
  - Secretaría General Técnica de Salud, Seguridad y Emergencias.
  - Dirección General de Educación y Juventud.
  - Dirección General de Economía y Sector Público.
  - Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Formación.
  - Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.
  - Dirección General de Intervención del Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural.
  - Distrito de Carabanchel.
  - Agencia para el Empleo.
  - Agencia de Actividades.
  - Dirección General de Contratación y Servicios.
  - Dirección General de Familia e Infancia.
  - Dirección General de Participación Ciudadana.
  - Gabinete de la Alcaldía.
  - Dirección General de Mayores y Servicios Sociales.

- Noviembre
  - Secretaría General Técnica de Cultura y Deportes.
  - Secretaría General Técnica de Medio Ambiente y Movilidad.
  - Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.
  - Secretaría General Técnica de Desarrollo Urbano Sostenible.

- Diciembre
  - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
  - Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

- **Formación y soporte a nuevas personas usuarias de la herramienta de gestión y de la herramienta de análisis y evaluación.** Una de las líneas fundamentales que desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, como unidad coordinadora y supervisora se realiza, para la mejora de la gestión del Sistema SyR, es la formación de las personas que trabajan directamente en él y aquellas otras que colaboran con ellas. En este sentido, además de las actuaciones de apoyo específicas a determinadas unidades, se incorporaron en el Plan de Formación destinado a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid, cursos de "*Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes*" dirigido a los funcionarios y funcionarias que tramitan sugerencias y reclamaciones en las distintas unidades gestoras.

  Las acciones formativas tienen un carácter práctico haciéndose particular énfasis en conseguir una mayor eficacia en la tramitación y la mejora de las contestaciones a la ciudadanía.

  Durante el año 2017, se han realizado dos ediciones del mencionado curso, (convocado a través de la Escuela de Formación), en el que participaron un total de 31 empleados municipales.

  Los contenidos se centraron en transmitir la importancia del Sistema de sugerencias y reclamaciones como elemento clave de la gestión municipal, en mostrar el funcionamiento de la aplicación informática de gestión, enseñar las posibilidades que permite la aplicación corporativa de informes de SyR, así como realizar ejercicios prácticos sobre la forma en que se deben contestar las sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con los criterios establecidos desde el Servicio de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

  Destacar también las 2 sesiones formativas (5 horas) que se realizaron sobre la aplicación DATA WAREHOUSE y sobre PLATEA_SyR, en la que participaron 38 funcionarios y funcionarias de las diferentes Unidades gestoras.

- **Actualización de la información incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para acceso de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.** En él están disponibles las fichas de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales[6], los informes semestrales, las Memorias anuales, las encuestas de satisfacción y, desde octubre de 2016, los informes de seguimiento acordados en la propia Comisión, que, si bien han tenido

[6] Actualización bimestral.

carácter bimestral para ese año, ya desde enero del 2017 se han elaborado mensualmente.

- Realización de informes de análisis periódicos o puntuales: informes bimestrales a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, Informes semanales a la Junta de Gobierno, etc. Durante el año 2017 destacan los siguientes 24 informes:

  - Informe SyR cortes tráfico navidad- Enero.
  - Informe SyR sobre accesibilidad- Abril.
  - Informe SyR apartamentos turísticos – Abril.
  - Informe SyR coste 010- Abril.
  - Informe SyR análisis inadmitidas- Abril.
  - Informe SyR memoria histórica- Mayo.
  - Informe SyR procesos de participación – Mayo.
  - Informe SyR archivadas sin respuesta – Junio.
  - Informe SyR deportes- Junio.
  - Informe SyR World Pride Madrid 2017- Julio.
  - Informe SyR nuevo sistema de recogida de residuos – Julio.
  - Informe SyR Distrito Salamanca – Julio.
  - Informe SyR Distrito San Blas-Canillejas- Julio.
  - Informe SyR teléfono 010- Julio.
  - Informe SyR instalaciones deportivas- Septiembre.
  - Informe SyR operación Chamartín- Noviembre.
  - Informe SyR ruidos- Noviembre.
  - Informe SyR ruidos II- Noviembre.
  - Informe SyR Centro Comercial Plaza Rio 2- Diciembre.

- Informe SyR Centros Culturales en Distritos- Diciembre.

- Informe SyR limpieza y recogida de residuos: actualizaciones mensuales (12).

- Informe SyR Comisión Especial Sugerencias y Reclamaciones– actualización mensual (12).

- Informe para el debate estado de los Distritos 2017 – Mayo.

- Informe sobre el número de quejas, reclamaciones o denuncias presentadas en cada una de las 21 Juntas Municipales de Distrito en relación con las denominadas -viviendas de uso turístico-, con indicación del motivo en el que se fundamentan y el estado de tramitación de las mismas".- Petición de Información 1397/17 – Octubre.

- Informe sobre la Sugerencia o Reclamación 502/2017/67418, relativa a la instalación de una valla de obra como puerta de acceso al parque situado en Paseo de la Habana, 175-177". Petición de información 1449/17 – Octubre.

- Informe sobre número de SyR y estado de tramitación del Distrito de Moratalaz. Pregunta - Diciembre

- **Colaboración con los diferentes departamentos de la Agencia Tributaria de Madrid para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario**: cuya recepción y tramitación se enmarca dentro de las tareas atribuidas a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que, en este caso, se constituye como unidad gestora única.

5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno del 28 de agosto de 2014[7]. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la página web, accesible a través del especial informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

A partir del análisis de los datos del Sistema incluidos en esta Memoria anual y los resultados de la encuesta de satisfacción, en el año 2017 se ha procedido a la evaluación de la Carta de Servicios. Como resultado, se ha mejorado la redacción de algunos indicadores y se ha adoptado un compromiso nuevo relativo a la publicación del conjunto de datos de sugerencias y reclamaciones presentadas y terminadas con una periodicidad mensual y de los microdatos de la encuesta de satisfacción anual en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Esto, que ya se estaba haciendo desde mediados de 2016, parecía conveniente manifestarlo públicamente en la Carta de Servicios como compromiso formal y así contribuir a su difusión.

La Carta contiene en el 2017 un total de 8 compromisos que abarcan los diferentes ámbitos del sistema: la disponibilidad, facilidad de acceso, comunicación rápida de recepción, tiempo de tramitación, respuesta clara y precisa y análisis e implantación de mejoras, además de distintos indicadores de percepción del Sistema SyR.

El cumplimiento de los compromisos se mide a través de indicadores objetivos. En 2017 había un total de 21 indicadores, 3 de ellos de carácter informativo. Algunos de

[7] En el año 2017 la evaluación se realizó el 29 de junio de 2017.

ellos son de percepción de la ciudadanía y se miden a través de los resultados de la encuesta de satisfacción, otros son datos de gestión para los que se establece un objetivo.

En la evaluación de 2017, de los 18 indicadores medibles y con un objetivo o estándar establecido, se han cumplido 10. No obstante, hay que indicar que se ha producido una mejora significativa respecto a 2016 en 6 de los 8 que no se han cumplido. Los resultados que necesitan de un análisis detallado son los obtenidos (en una escala de 0 a 10) en la claridad y la personalización de la respuesta, ya que muestran una baja de 2 y 1 punto respecto al resultado de 2016. Al margen del esfuerzo de los gestores en mejorar el tiempo de respuesta y en conseguir dar respuesta a todas las SyR recibidas deberán establecerse acciones que permitan mejorar la redacción de las respuestas. En este sentido, es imprescindible, no solo llamar la atención de todas las unidades sobre el mandato de calidad que las normas imponen y que la ciudadanía merece, sino dar formación sobre los aspectos fundamentales que deben contener las respuestas para ser de calidad.

En todo caso, parece evidente la necesidad de continuar el esfuerzo en la gestión para mantener la mejora y conseguir que el Sistema SyR sea cada vez más eficiente en su papel de instrumento de mejora de la calidad de la prestación de servicios públicos.

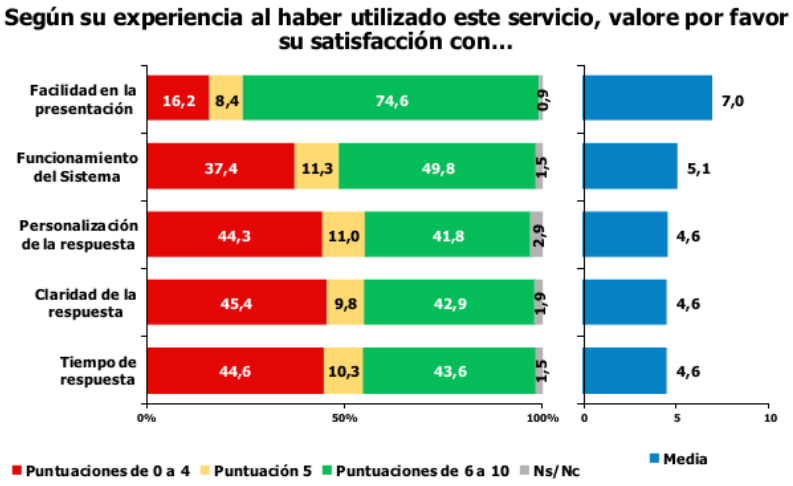
Los resultados más significativos de la evaluación de la Carta de Servicios son:

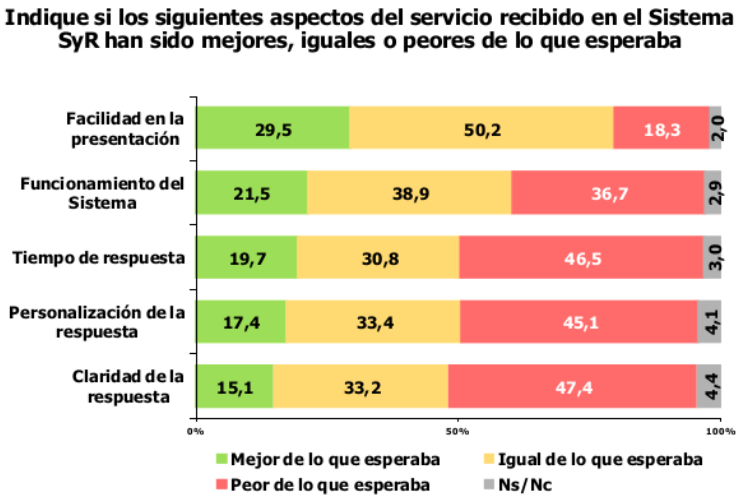
- El 48,2% de las personas usuarias lo consideran de utilidad.
- El 65,4% lo recomendarían. El compromiso se había establecido en el 60%.
- El 65,6% consideran el servicio del Ayuntamiento de Madrid mejor o igual que el de otras Administraciones públicas, el estándar fijado era del 70%.
- El 75% volverán a utilizar el servicio, el estándar era del 70%
- Respecto a la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones y la accesibilidad de los canales, las personas usuarias del Sistema han valorado en 7 puntos (escala de 0 a 10). El estándar está fijado en 6 puntos.
- El tiempo medio para el envío de un correo electrónico a la persona que presenta la solicitud de forma presencial, confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, es de menos de un día (15 horas y media). El objetivo está establecido en un máximo de 48 horas.
- Respecto a los compromisos de tiempos de respuesta el tiempo medio ha sido de 39,6 días naturales (compromiso de 45). Asimismo, el 61,04% de las solicitudes se ha tramitado en 45 días naturales, siendo el compromiso del 60%. El porcentaje de solicitudes tramitadas en 20 días ha sido del 38,16%, lo que nos indica que se ha cumplido el objetivo establecido que era superar el

porcentaje en el año 2016 (23,91) (los datos desagregados por SYR generales y SYR tributarias se ofrecen en los apartados décimo y undécimo de esta Memoria).

- La valoración que la ciudadanía ha dado a la claridad y a la personalización ha sido de 4,6 en ambos casos. El estándar establecido era 6.

- Por último, respecto a los compromisos ligados al análisis, elaboración de informes de evaluación y detección de áreas de mejoras por parte de las Unidades gestoras del SyR se ha cumplido en su totalidad, ya que todas las unidades con más de 10 solicitudes tramitadas han elaborado el Informe anual y todas ellas han establecido o propuesto medidas de mejora de la calidad basadas en dicho análisis y evaluación.





6. ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN ENTRE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SyR

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, que contiene la relación de compromisos que el Ayuntamiento adquiere voluntariamente con la ciudadanía respecto a la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, recoge, entre ellos, la realización anual de un estudio de satisfacción de las personas usuarias. Su objeto es recabar directamente la opinión de la ciudadanía sobre los distintos ámbitos que integran dicho Sistema: conocimiento de su existencia y facilidad de acceso, elementos asociados a la tramitación, trato recibido, calidad de la respuesta, mejora de los servicios sobre los que se presentaron las sugerencias o quejas.

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre el 1 de septiembre de 2016 y el 31 de agosto de 2017. Se partió de un universo total de 57.699 registros de sugerencias y reclamaciones, 53.164 de carácter general y 4.535 de carácter tributario.

Tras un proceso de depuración y selección aleatoria que mantenía, en todo caso, la composición material del universo se procedió a la realización de las encuestas telefónicas y a la emisión de las encuestas en línea.

El mínimo necesario de realización establecido como condición en el contrato era de 400 entrevistas telefónicas y 3.000 cuestionarios cumplimentados en línea a través de un enlace a página web.

Con el trabajo se consiguieron 432 entrevistas telefónicas y 4.922 encuestas en línea. La muestra tuvo un total de 5.354 registros, con un nivel de confianza del 95,5% y un error muestral de +/-1,3%.

El cuestionario utilizado fue común para la encuesta telefónica y la encuesta en línea.

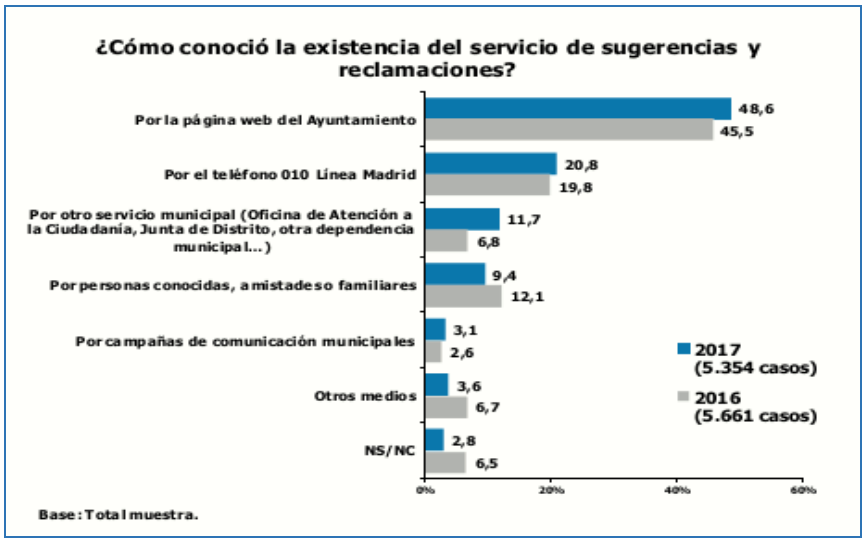
Características técnicas del estudio

Ámbito poblacional y temporal	Las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. La encuesta se realizó sobre solicitudes tramitadas por el Sistema que fueron presentadas desde el 1 de septiembre de 2016 al 31 de agosto de 2017.
Tamaño de la muestra	Se han realizado un total de 5.354 encuestas mediante dos canales: ✓4.922 entrevistas autoadministradas online. ✓432 entrevistas telefónicas.
Muestreo	Selección aleatoria sobre BBDD facilitada por el Ayuntamiento de Madrid. Selección de los informantes según cuotas por materias específicas Tributarias y materias específicas Generales.
Método de recogida de información	La recogida de información se ha realizado por dos canales: ✓Encuesta telefónica:a personas usuarias del teléfono 010 Línea Madrid/presencial. ✓Encuestas por correo electrónico: a personas usuarias de la página web.
Supervisión	Escucha simultánea y llamada posterior en el caso de las entrevistas telefónicas. 100% de los encuestadores y 20,83% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente.
Equilibraje	Variables de ponderación: las materias de las reclamaciones, el canal de entrada, el tipo de SyR y el estado de la respuesta por parte del Ayuntamiento.
Error muestral	Para p=q=0,5 y un nivel de confianza del 95,5%: ✓Para datos globales: ±1,3% ✓Para muestra online: ±1,4% ✓Para muestra telefónica: ±4,8%

El informe de resultados realiza el análisis por canales de entrada, tipo de expediente y materia. También analiza la utilización del Sistema por los distintos grupos establecidos para la definición del perfil demográfico (sexo, edad, estudios realizados, ocupación, lugar de residencia).

Los datos más relevantes de la encuesta han sido:

- Conocimiento del Sistema SyR.- se trata de saber de qué modo y por qué medio conocieron las personas usuarias la existencia del Sistema SyR y si conocen otras alternativas de acceso a la que utilizaron. Los resultados nos indican que casi la mitad del conjunto conocen el Sistema por la página web del Ayuntamiento (48,5%, 3 puntos más que en 2016), en tanto que por el teléfono 010-Línea Madrid lo conoce casi el 21% (20,8%, 1 punto más que en 2016).



- Perfil de las personas usuarias- una serie de preguntas tienen el fin de conocer el perfil demográfico de las personas que acceden al servicio de sugerencias y reclamaciones, el resultado global es el siguiente:

  - El 49,5% del total de la muestra son mujeres y el 48,6% hombres.

  - La media de edad es de 49 años. El tramo de edad con mayor porcentaje (28,5%) es el de 45 a 54 seguido del de 35 a 44 (26,8%) y el de 55 a 64 (21%). Los mayores de 65 años son el 11,6% de los encuestados y entre 25 y 34 años hay un 9,4%.

  - En cuanto a nivel de estudios el 44,5% tiene estudios universitarios equivalentes a licenciatura o grado y el 17,5% de postgrado, es decir, el 62% tiene estudios superiores universitarios. Además, el 8,8% tiene

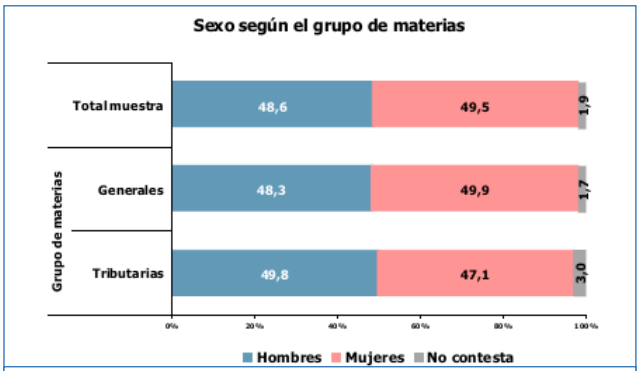
estudios de formación profesional de grado superior y el 12% de bachillerato superior. Con educación secundaria aparece el 6,1%, con educación primaria se declara el 3,6 % y, finalmente, sin estudios solo un 0,6%.

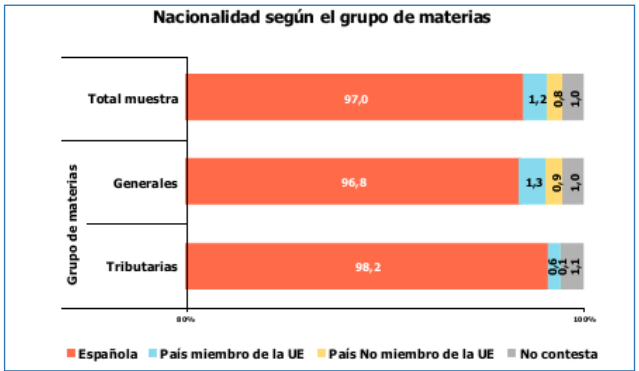
- Por nacionalidad, el 97% son españoles, el 1,2% de países miembros de la Unión Europea y el 0,8% de otros países.

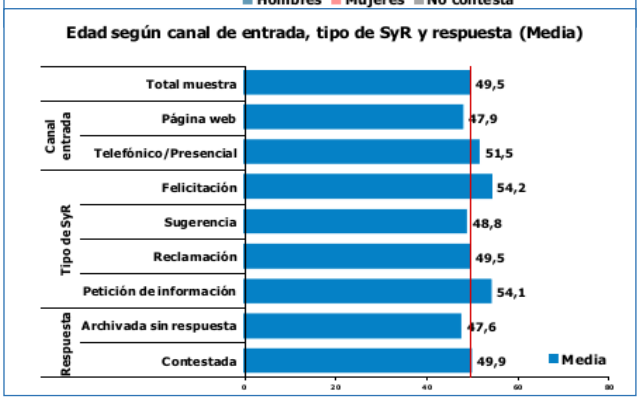
- La mayor parte son empleados por cuenta ajena (57,8%), seguidos de pensionistas y jubilados (15,6%) y de empleados por cuenta propia (15,6%). Los desempleados suponen un 7,5%.

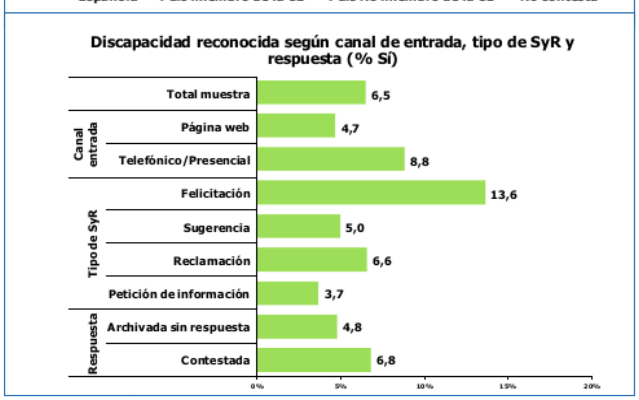
- El 88,9% reside en Madrid y el 10,2% en otros municipios. El Distrito con mayor número de encuestados es Centro con el 8,1% y con menor el de Vicálvaro, 1,8%.

- Por último, se ha obtenido el dato de que un 6,5% de las personas que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones tiene algún tipo de discapacidad.









- Percepción de utilidad y satisfacción de la ciudadanía con el servicio de sugerencias y reclamaciones.

Para ambas cuestiones, utilidad y satisfacción, obtener una puntuación alta con el servicio de sugerencias y reclamaciones resulta difícil, por sus características esenciales, ya que la reclamación o queja, que es la solicitud mayoritaria, tiene siempre un punto de partida negativo, derivado de una deficiencia que el solicitante ha observado en su experiencia concreta, respecto a un determinado servicio o actuación pública.

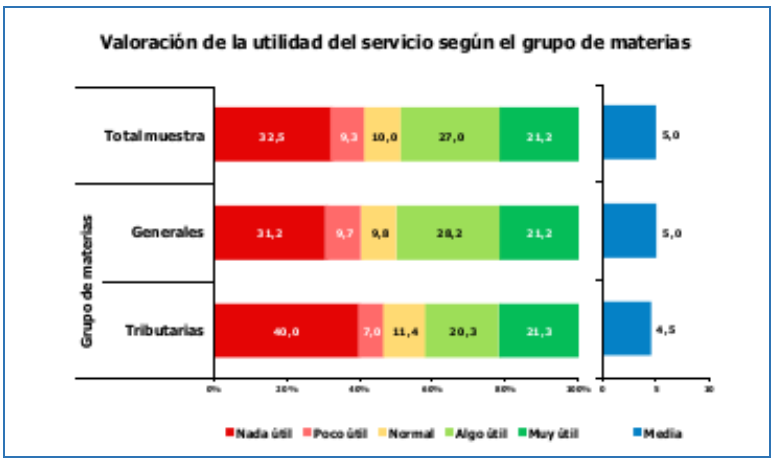
La consecución o no de lo planteado, que finalmente la administración le dé la razón, que el servicio se modifique de acuerdo con su criterio, tiene un peso muy elevado en las respuestas que ofrece en una encuesta de este tipo.

Esto es así en cualquier servicio de sugerencias y reclamaciones, público o privado. Además, las puntuaciones de satisfacción general tienen una gran variabilidad cuando se descomponen en preguntas concretas (factores) sobre determinados aspectos de la gestión.

Los datos obtenidos nos han ofrecido la siguiente información:

- En términos de satisfacción global, el 44,4% califica la satisfacción entre 0 y 4, el 12% con 5 y el 43,6% de 6 a 10. La puntuación media ponderada es 4,6.

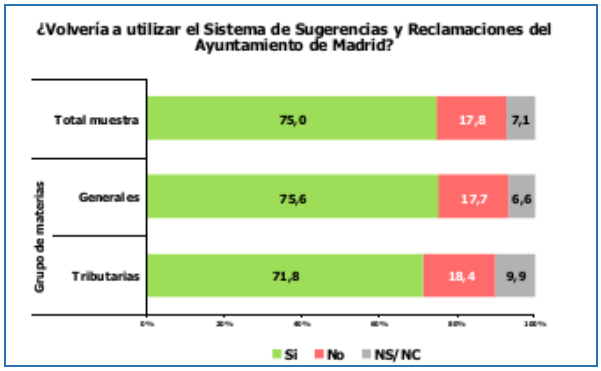
- En cuanto a utilidad, el 48,2% lo consideran útil o muy útil.

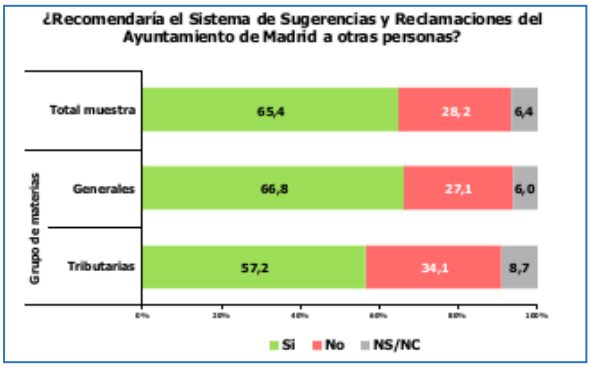


- La facilidad de acceso tiene una calificación media ponderada de 7 en una escala de 0 a 10.

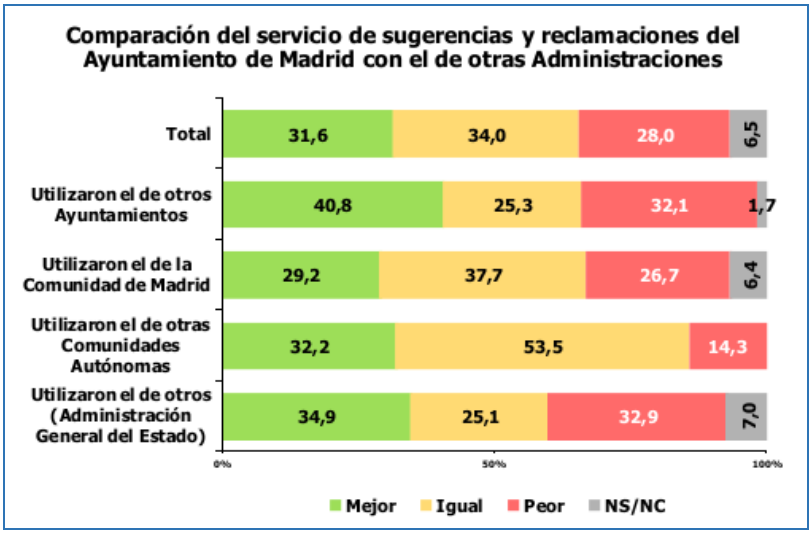
- La claridad y la personalización de la respuesta se califican ambas con un 4,6.

- Se declaran fieles al Sistema (volverían a utilizarlo) el 75% y lo recomendarían el 65,4%.





- El 65,6% considera que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es igual o mejor que los de otras administraciones públicas (el 31,6% considera que es mejor y el 34% que es igual). Estos porcentajes se obtuvieron entre quienes declaran haber utilizado los servicios de sugerencias y reclamaciones de otras administraciones.



Como se ha indicado, el 48,2% considera de utilidad el servicio, el 65,4% recomienda su utilización, y el 75% lo volvería a utilizar. Debe tenerse en cuenta que las expectativas de las personas usuarias cuando utilizan un sistema de reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación, y en numerosas ocasiones esto no es posible, sea por razones legales, presupuestarias, técnicas o porque la consideración técnica y objetiva indica que la apreciación de la persona

solicitante concreta no es conforme con el interés general de las personas usuarias del servicio público en cuestión. Tampoco es posible, en muchos casos, reparar una experiencia negativa relativa, por ejemplo, al trato recibido o a una incomodidad por unas obras o una avería.

Por lo tanto, en relación con el servicio de sugerencias y reclamaciones, siempre existe un porcentaje elevado de diferencia entre las expectativas y la satisfacción final de la gestión.

No obstante, junto con todas estas consideraciones, también debe indicarse que un 49,5% de las personas encuestadas consideran que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es igual o mejor de lo que esperaban.

Para aproximar las expectativas de la ciudadanía (resolver su solicitud conforme a su percepción o interés) a las posibilidades reales de satisfacer sus demandas, se considera fundamental trabajar sobre la información y calidad de las respuestas facilitadas, máxime cuando ha bajado la calificación dada a la claridad y personalización con respecto a 2016. En este sentido, es evidente que hay que continuar con el esfuerzo de explicar con rigor y detalle a la ciudadanía los condicionantes de la gestión refiriéndose al caso particular, para que, aunque su demanda de fondo no se pueda resolver completamente, sea consciente de los motivos por lo que esto es así y sienta que ha sido escuchada y que sus problemas son tenidos en cuenta.

El desglose entre SYR generales y tributarias (resultados desagregados de encuestados que habían presentado SYR general o SYR tributaria) es el siguiente:

- Calificación de utilidad
  - 5 puntos en las personas encuestadas de SYR generales. (49,4% lo considera útil o muy útil).
  - 4,5 puntos en las personas encuestadas de SYR tributarias. (41,6% lo considera útil o muy útil).

- Recomendación
  - 66,8% para SYR generales.
  - 57,2% para SYR tributarias.

- Fidelidad
  - 75,6% para SYR generales.
  - 71,8 para SYR tributarias.

El informe de resultados de la encuesta de satisfacción, junto con un resumen ejecutivo y una presentación sintética de los principales resultados se encuentran

publicados en la página web del Ayuntamiento de Madrid[8]. En ellos se muestran los análisis cruzados de los distintos indicadores por grupos del perfil demográfico y por tipo de SYR, canal de entrada y materia.

Los microdatos se encuentran publicados en el Portal de Datos Abiertos:

http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10260144

https://datos.madrid.es/portal/site/egob/menuitem.c05c1f754a33a9fbe4b2e4b284f1a5a0/?vgnextoid=6f2fdf17d5e55510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=374512b9ace9f310VgnVCM100000171f5a0aRCRD&vgnextfmt=default

[8] Disponible en la dirección:
http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sugiera-o-reclame/Sugiera-o-reclame/?vgnextfmt=default&vgnextoid=dc4fa634c65ee310VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=e54ba0f51418b510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&idCapitulo=10260144

7. PROTECCIÓN DE DATOS

El artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), establece, en su punto primero, que el responsable del fichero deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Por su parte, el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), que fue aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, estableció en su Título VIII, las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal indicando las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que interviniesen en el tratamiento de los datos de carácter personal. Entre estas medidas se encuentra la elaboración y distribución, entre el personal autorizado al fichero, de aquellas instrucciones y procedimientos sobre aquellos aspectos que fueran necesarios para una correcta gestión de los datos protegidos.

Igualmente, establece que el responsable del fichero debe adoptar las medidas necesarias para que el personal conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

En lo que afecta al ámbito de sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 (Datos de carácter personal) del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, el órgano encargado de la gestión del Sistema SyR debe asegurar la debida protección de los datos de carácter personal que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es responsable de dos ficheros que contienen datos de carácter personal que se encuentran vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones[9]:

- *Fichero: "Sugerencias y Reclamaciones"* – cuya finalidad es atender las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, así como realizar estadísticas.

[9] En el Anexo 1 se incluye los datos de inscripción del fichero en el Registro General de Protección de Datos (AEPD). Actualmente existe activo el fichero "Actividades del Contribuyente". Con fecha 21 de marzo de 2017 se ha solicitado su baja al Servicio de Protección de Datos del Ayuntamiento de Madrid, al haber terminado su finalidad por la que fue creado.

- *Fichero: "Defensor del Contribuyente"* – cuya finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionadas con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

De acuerdo con lo indicado, todo el personal que accede a los datos de carácter personal de los ficheros "*Sugerencias y Reclamaciones*" y "*Defensor del Contribuyente*" está obligado a conocer y observar las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares que afecten a las funciones que desarrolla.

En nuestro caso, el personal afectado por esta normativa, de acuerdo con su tipo o perfil, son, además del responsable del fichero, el resto de las personas usuarias del Sistema SyR y el personal adscrito a Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que usualmente utiliza o accede a los datos que se encuentran incluidos en los ficheros indicados.

Un elemento clave para garantizar la seguridad de los datos es el cumplimiento de las funciones y obligaciones que el personal adscrito a la unidad tiene con respecto al tratamiento de datos de carácter personal. En este sentido, el apartado 10 y 11 de los documentos de seguridad de los ficheros "*Sugerencias y Reclamaciones*" y "*Defensor del Contribuyente*" establece que el responsable de los ficheros distribuirá entre el personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones que tengan acceso a ficheros, un documento con las instrucciones necesarias para la destrucción de los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos temporales o auxiliares, así como la relación de funciones y obligaciones que tienen con respecto a su utilización.

Durante el año 2017, en relación con los ficheros indicados, desde la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía y desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se han realizado diferentes actuaciones:

- Actualización de los documentos de seguridad de ambos ficheros.

- Envío (8 de marzo de 2017 y 29 de septiembre de 2017) al personal adscrito a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones de un e-mail en el que se adjuntaban los siguientes documentos: información sobre las medidas a adoptar con los ficheros temporales o copias de documentos generados para trabajos auxiliares; las funciones y obligaciones del personal con respecto al tratamiento de los datos de carácter personal del fichero; la Instrucción 1/2009 por la que se definen las funciones y obligaciones que con carácter general afectan al personal del Ayuntamiento de Madrid respecto al tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los sistemas de información municipales y la Instrucción 1/2010 para el establecimiento de las medidas a adoptar en la destrucción de los soportes que contengan datos de carácter personal.

- Anotación en los documentos de seguridad de ambos ficheros de los datos de la empresa contratada para la ejecución de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema SyR. Durante el año 2017 la empresa adjudicataria del contrato (entre un total de 6 ofertas solicitadas y recibidas) fue *Simple Lógica Investigación S.A.*

BLOQUE I

Análisis Cuantitativo

8. RESUMEN GENERAL SyR AÑO 2017

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del año 2017 que, posteriormente, en el apartado noveno, décimo y undécimo se mostrarán con mayor detalle.

Debe tenerse en cuenta que los datos que se analizan en el informe, si bien se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (en este último caso, solo para SyR tributarias) que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, con objeto de que las diferentes situaciones de tramitación en que se pudieran encontrar las SyR hasta su finalización no tuvieran afectación en el análisis. La fecha de cierre de los datos es el 1 de abril de 2018, es decir, una vez transcurridos los tres meses que el Decreto de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, establece como límite máximo para dar contestación a las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía.

Los datos principales del año 2017 son:

- Entrada inicial de solicitudes:

	2017	%
Entrada inicial SyR Generales	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%

  - Distribución por tipo de expediente

SyR Generales + SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

- Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

		2017	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales		85.617	94,34%
	Entrada inicial SyR Generales	78.476	
	Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias		5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema		90.753	100,00%

Distribución por canal de entrada

		2017	%
Telemático	Página web	43.542	78,75%
	Móvil	11.748	21,25%
	TOTAL	55.290	60,92%
Telefónico		27.117	29,88%
Presencial		8.244	9,08%
Correo postal		102	0,11%
TOTAL		90.753	100,00%

SyR de carácter general:

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	85.617	94,34%

Actividad Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

	TAREAS	2017
Terminación en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%

Tramitación por unidades gestoras

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%

SyR derivadas a los Sistemas AVISA + SACPM	12.815

	2017
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	60.208

Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

Clasificación por materias

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%

Estado de tramitación de las SyR

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	41,93 días naturales

SyR de carácter tributario:

	2017	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR Tributarias	5.136	5,66%

	2017
Cambio de procedimiento a SyR Generales	485

	2017
Número final de SyR Tributarias	4.651

Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

Clasificación por materias

Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
I.B.I.	573	12,32%
I.V.T.M.	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

Estado de tramitación

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	13,20 días naturales

9. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

En este apartado se analizan tanto los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el año 2017 en el Sistema SyR como aquellas gestiones y trámites preliminares realizados sobre ellas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora.

9.1. Entrada inicial de solicitudes

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[10]:

- *Canal telemático:*
  - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal (www.madrid.es/contactar). Disponible las 24 horas todos los días del año.

  - Internet móvil: Entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponible las 24 horas todos los días del año.

- *Canal telefónico*:
  - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.

- *Presencial:*
  - Oficinas de Registro, Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). Actualmente existen 48 registros municipales:

    - 26 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son auxiliares.
    - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
    - 19 más en las Áreas de Gobierno, Gerencia, 3 Organismos Autónomos y 2 centros de servicios sociales (en el Distrito de Salamanca y en el Distrito de Moratalaz).

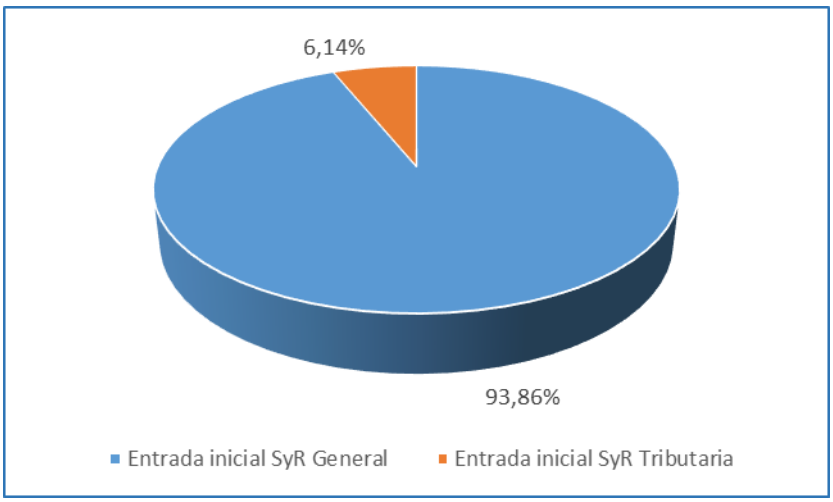
[10] En la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones solo se tramitan las peticiones de información de carácter tributario. Las peticiones de información de carácter general son gestionadas desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.

Adicionalmente a los canales indicados, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*[11] en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos en el correo electrónico de la propia Subdirección General sugyreclamaciones@madrid.es y syrtributaria@madrid.es. En total, en 2017, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta 2.329 solicitudes de carácter general y 663 solicitudes de carácter tributario.

Como resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR para el año 2017 ascendió a la cantidad de 83.612, con la siguiente distribución por tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: 78.476, que representa el **94%** del total.
- SyR de carácter tributario: 5.136 que supone el **6%** del total.

	2017	%
Entrada inicial SyR General	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%



Entrada inicial de solicitudes en el Sistema por tipo de SyR

[11] El número de SyR correspondientes al alta manual se incluyen dentro de las cantidades: 78.476 para las SyR de carácter general y las 5.137 para las de carácter tributario.

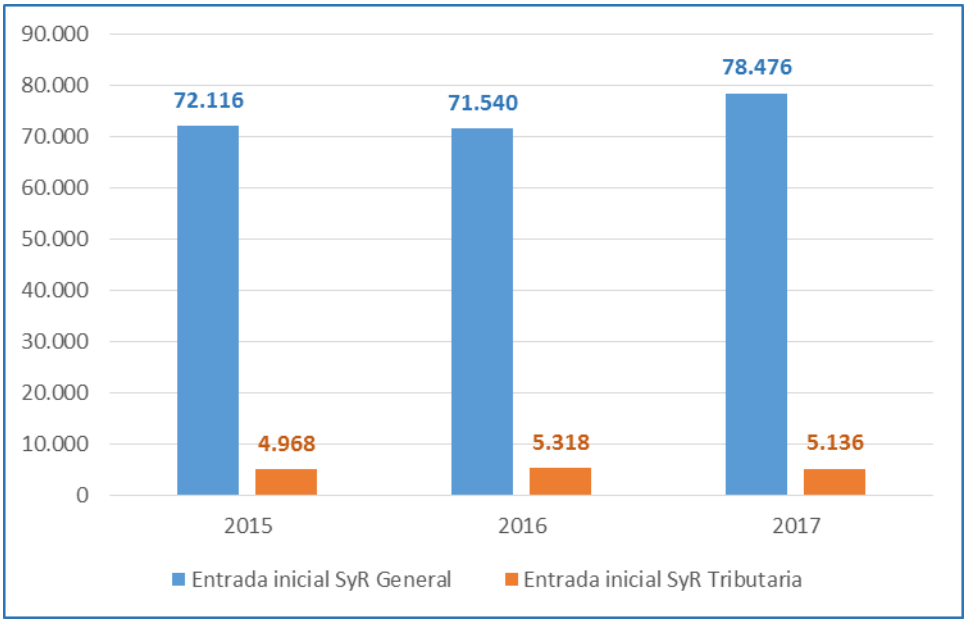
El análisis de la comparativa interanual muestra que, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del **9%,** lo que en el conjunto del Sistema ha supuesto la entrada de 6.754 solicitudes más.

Los datos desagregados por tipo de SyR indican que:

- Durante el año 2017 se han recibido **6.936** SyR de carácter general más que en el año 2016, lo que representa un incremento del 10%.
- En el año 2017, respecto al año 2016, se ha producido una entrada de menos **182** SyR de carácter tributario, lo que representa un descenso del 3%.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR General	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	8,79%	8,47%

Comparativa interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR



Evolución interanual de la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR

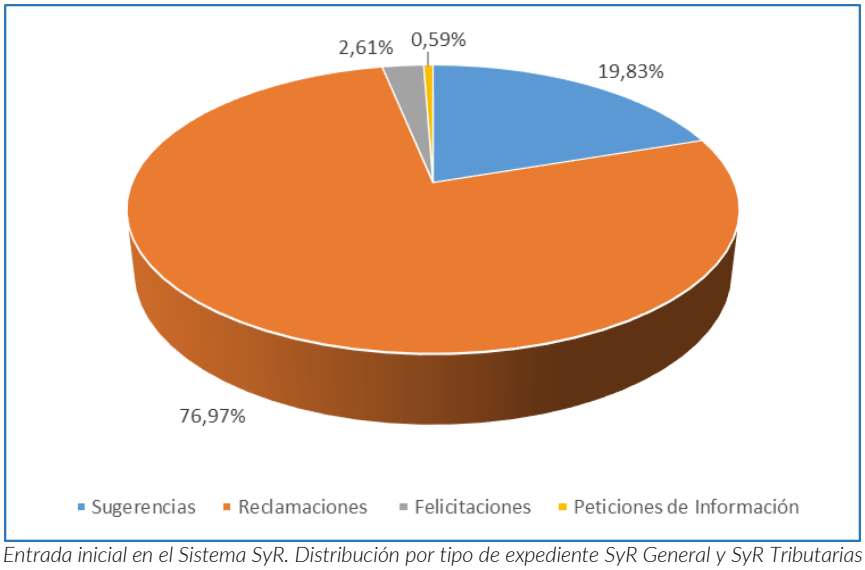
El total de solicitudes iniciales (SyR General + SyR Tributarias) que entraron en el Sistema SyR durante el año 2017 ascendió a 83.612

Con respecto al año 2016 ha experimentado un incremento del 9%

El estudio por tipo de expediente de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía e incorporadas al Sistema SyR nos indica que las reclamaciones son el principal tipo de solicitud, representando un porcentaje muy superior al resto de tipos, tanto en general, que supone el 77%, como en tributarias, que llega a alcanzar el 82%. Respecto a las sugerencias, el mayor peso se posiciona en el caso de las generales, con casi un 21%, mientras que en las tributarias apenas supone el 6%. Para el caso de las felicitaciones resulta interesante comprobar como en ambos tipos de SyR los valores se sitúan en torno al 2-3%.

SyR Generales + SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General y SyR Tributarias

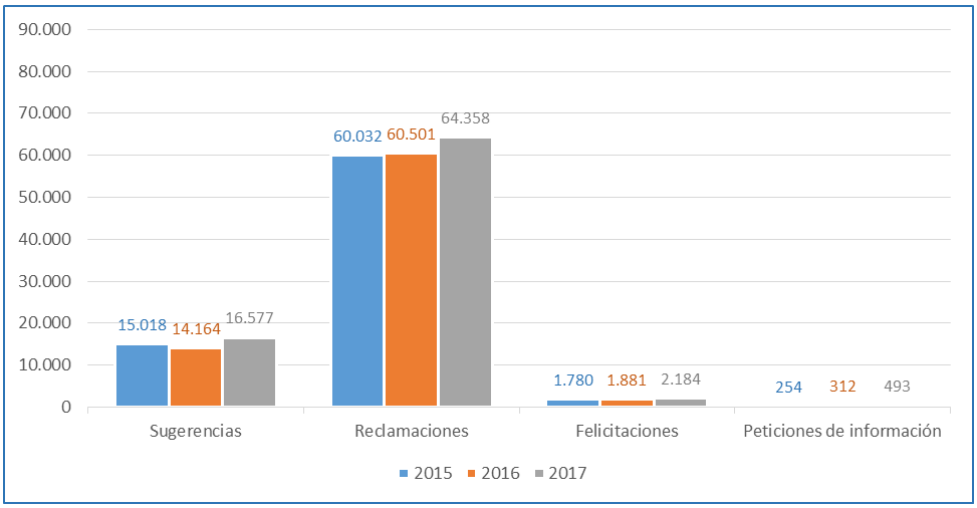


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR General y SyR Tributarias

Los datos comparativos interanuales globales nos permiten observar como en el 2017, con respecto al 2016, todos los tipos de expediente han experimentado crecimiento. En el caso de las reclamaciones ha sido del 6%, lo que representa 3.857 solicitudes de diferencia, para las sugerencias se sitúa en el 17%, con 2.413 más y que las felicitaciones y peticiones de información han experimentado crecimientos del 16% (303 más) para las primeras y del 58% para las segundas (181).

SyR Generales + SyR Tributarias	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	17,04%	10,38%
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	6,38%	7,21%
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	16,11%	22,70%
Peticiones de información	254	312	493	58,01%	94,09%
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	8,79%	8,47%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales y SyR Tributarias



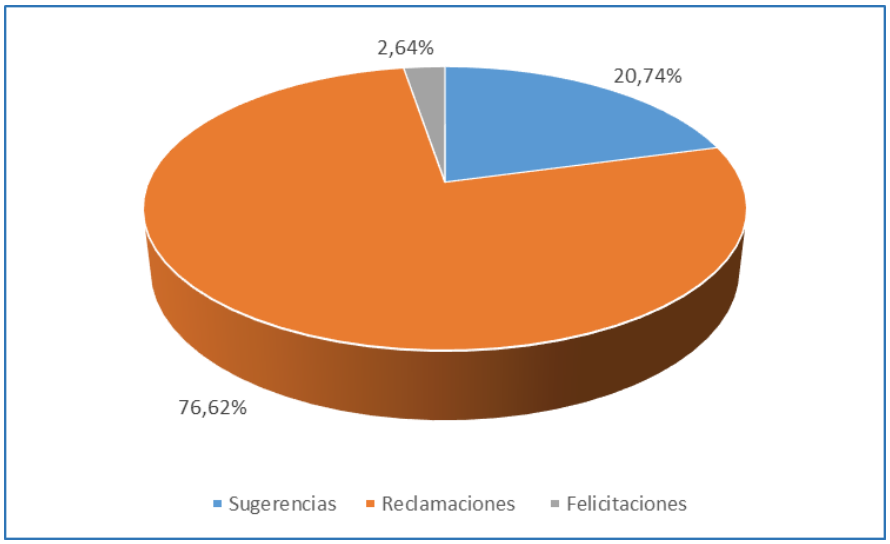
Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales y SyR Tributarias

Los datos desagregados del tipo de expediente por SyR generales y tributarias se recogen en las tablas y gráficas que se incluyen a continuación. Su análisis nos muestra que:

Para las SyR de carácter general, en el año 2017 las reclamaciones alcanzan un valor porcentual del 77%, con 60.129, quedando en segundo lugar las sugerencias, que con 16.274 solicitudes representan el 21%. Las felicitaciones durante este año han alcanzado la cantidad de 2.073, lo que supone el 3% del total.

SyR Generales	2017	%
Sugerencias	16.274	20,74%
Reclamaciones	60.129	76,62%
Felicitaciones	2.073	2,64%
TOTAL	78.476	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR General

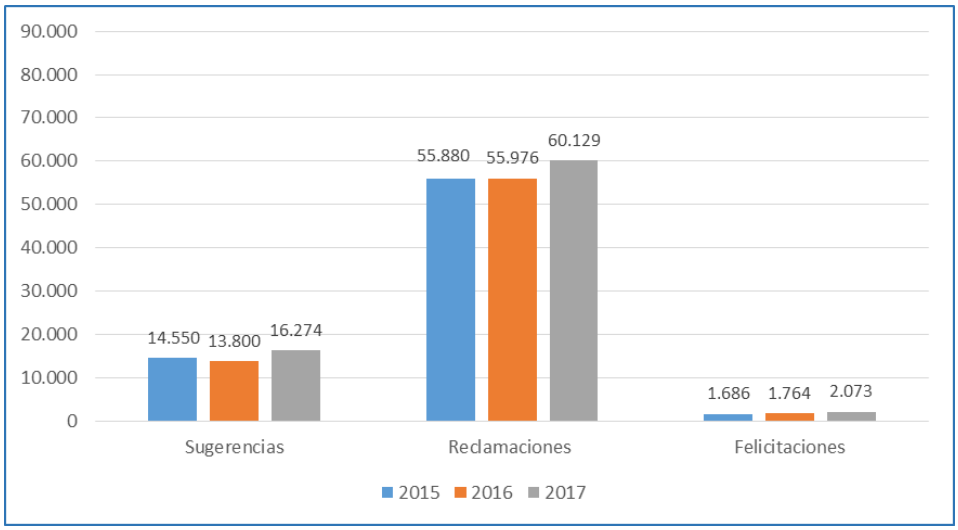


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR General

En la comparativa 2017-2016 nos muestra que, si bien tanto las sugerencias como las felicitaciones han experimentado importantes variaciones que se sitúan en torno al 18% (2.474 y 309 SyR de diferencia, respectivamente), en el caso de las reclamaciones el crecimiento se ha situado en el 7%, lo que representa 4.153 más.

SyR Generales	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	14.550	13.800	16.274	17,93%	11,85%
Reclamaciones	55.880	55.976	60.129	7,42%	7,60%
Felicitaciones	1.686	1.764	2.073	17,52%	22,95%
TOTAL ENTRADA INICIAL	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales

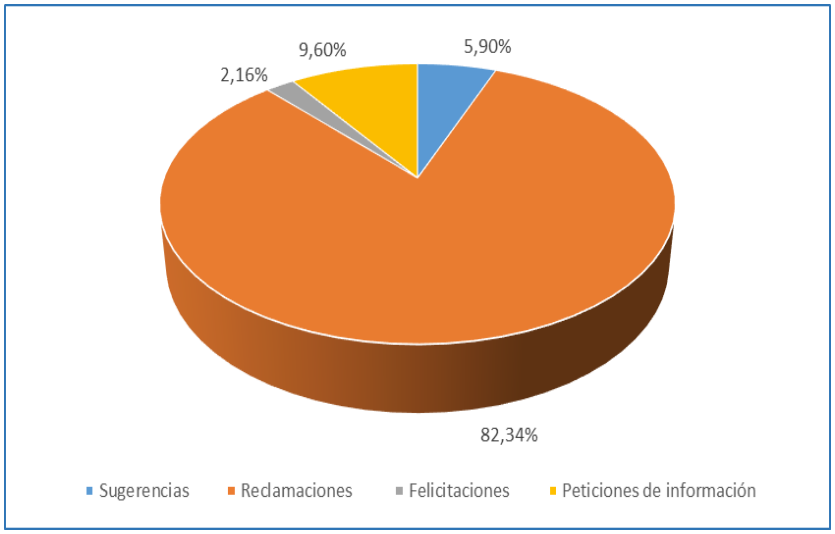


Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Generales

Los datos individualizados de las SyR de carácter tributario para el año 2017 nos indican que existe un claro predominio de las reclamaciones sobre el resto de tipos de solicitudes ya que con 4.229 ha alcanzado el valor porcentual del 82% sobre el total de las SyR presentadas. A bastante diferencia se encuentran el resto de tipos, con valores del 10%, el 6% y el 2% para las peticiones de información, sugerencias y felicitaciones, respectivamente.

SyR Tributarias	2017	%
Sugerencias	303	5,90%
Reclamaciones	4.229	82,34%
Felicitaciones	111	2,16%
Peticiones de información	493	9,60%
TOTAL	5.136	100,00%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución por tipo de expediente SyR Tributarias

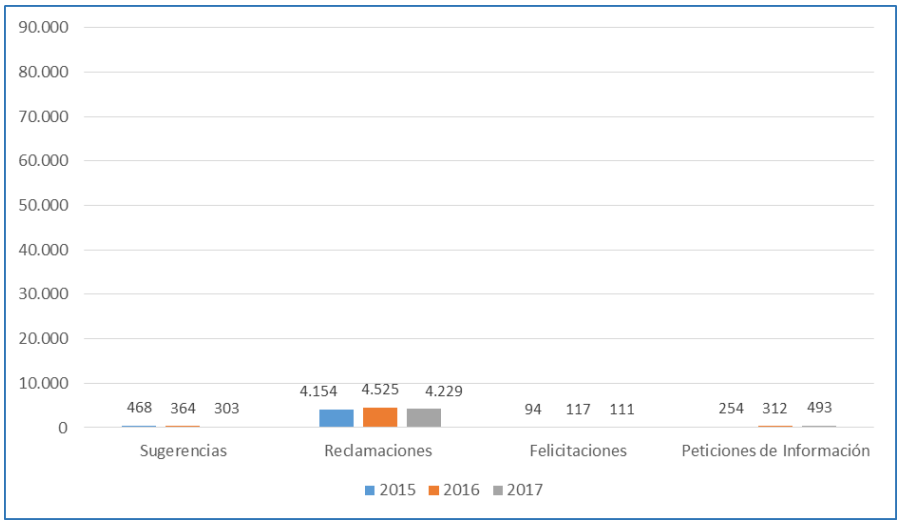


Entrada inicial en el Sistema SyR. Distribución porcentual por tipo de expediente SyR Tributarias

En la comparativa 2017-2016 los datos que ofrece el Sistema indican que, excepto las peticiones de información que experimentan un crecimiento del 58% (181 más), el resto de los tipos muestran descensos, destacando las sugerencias donde el valor porcentual de bajada ha alcanzado el 17%.

SyR Tributarias	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Sugerencias	468	364	303	-16,76%	-35,26%
Reclamaciones	4.154	4.525	4.229	-6,54%	1,81%
Felicitaciones	94	117	111	-5,13%	18,09%
Peticiones de Información	254	312	493	58,01%	94,09%
TOTAL ENTRADA INICIAL	4.970	5.318	5.136	-3,42%	3,34%

Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias



Entrada inicial en el Sistema SyR. Evolución interanual por tipo de expediente. SyR Tributarias

El análisis se completa ofreciendo información de la entrada de solicitudes en el Sistema con el estudio detallado de cada tipo de SyR por expediente y por mes para los años 2015, 2016 y 2017.

SyR de carácter general:

	AÑO 2015												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	901	819	984	1.004	1.260	1.245	1.605	1.144	1.720	1.254	1.367	1.247	14.550
Reclamaciones_2015	4.142	3.570	3.849	3.831	4.705	5.321	6.498	3.914	6.242	5.139	4.474	4.195	55.880
Felicitaciones_2015	100	107	115	109	139	148	158	118	160	148	222	162	1.686
TOTAL_2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116

	AÑO 2016												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2016	1.236	1.161	1.039	1.117	1.168	1.266	1.138	850	1.308	1.140	1.201	1.176	13.800
Reclamaciones_2016	4.433	4.065	3.720	3.982	4.211	5.453	4.985	3.990	6.502	5.021	4.886	4.728	55.976
Felicitaciones_2016	149	180	133	149	133	167	116	108	160	151	158	160	1.764
TOTAL_2016	5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540

	AÑO 2017												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2017	1.217	1.285	1.363	1.050	1.296	1.664	1.290	1.159	1.575	1.771	1.570	1.034	16.274
Reclamaciones_2017	4.769	4.769	4.745	4.144	5.346	6.367	5.298	4.215	5.873	5.853	4.809	3.941	60.129
Felicitaciones_2017	142	186	190	144	159	277	178	115	156	185	199	142	2.073
TOTAL_2017	6.128	6.240	6.298	5.338	6.801	8.308	6.766	5.489	7.604	7.809	6.578	5.117	78.476

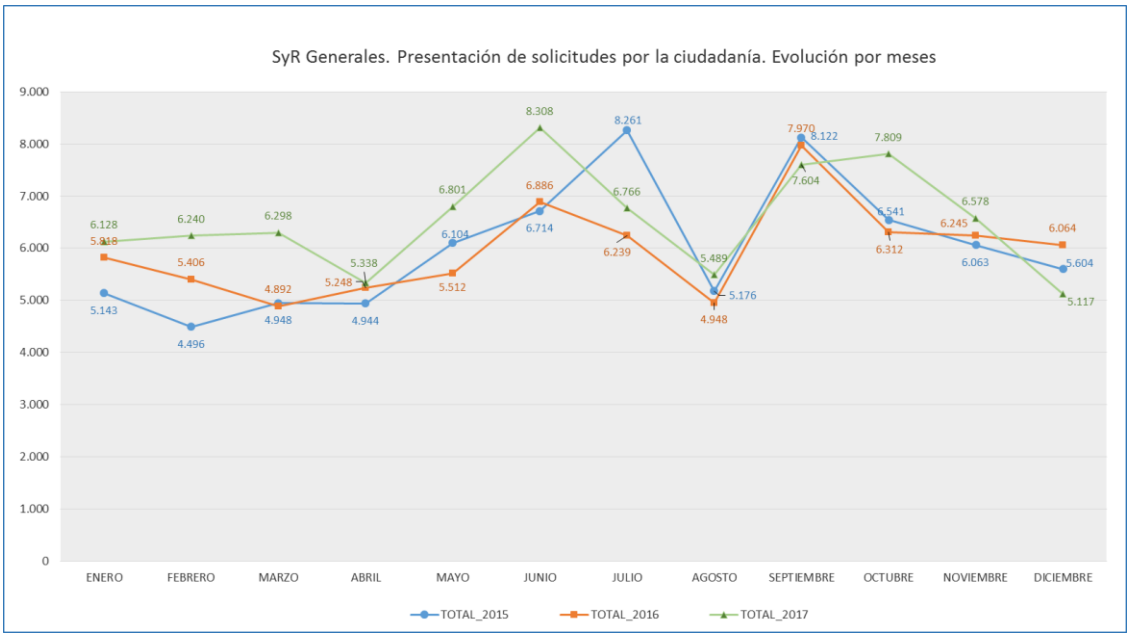
El análisis comparativo en la serie 2017-2016 muestra que, en el año 2017 los valores totales más altos de entrada se registraron en julio y octubre, en 2016 se sitúan en junio y septiembre y que en el año 2015 los meses de mayor entrada han sido julio y septiembre.

En los datos comparativos 2017/2016 se observa que, si bien a lo largo de los doce meses hay un comportamiento muy variable en función de tipos de expedientes y meses, los resultados totales nos muestran la misma tendencia de crecimiento tanto en sugerencias como en felicitaciones, en ambos casos con valores porcentuales del 18%. Para el caso de las reclamaciones el crecimiento ha sido del 7%. Por último, debe señalarse que el total de solicitudes ha experimentado un incremento del 10%.

	COMPARATIVA AÑO 2017/2016												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2017vs2016	-1,5%	10,7%	31,2%	-6,0%	11,0%	31,4%	13,4%	36,4%	20,4%	55,4%	30,7%	-12,1%	17,9%
Reclamaciones_2017vs2016	7,6%	17,3%	27,6%	4,1%	27,0%	16,8%	6,3%	5,6%	-9,7%	16,6%	-1,6%	-16,6%	7,4%
Felicitaciones_2017vs2016	-4,7%	3,3%	42,9%	-3,4%	19,5%	65,9%	53,4%	6,5%	-2,5%	22,5%	25,9%	-11,3%	17,5%
TOTAL_2017vs2016	5,3%	15,4%	28,7%	1,7%	23,4%	20,7%	8,4%	10,9%	-4,6%	23,7%	5,3%	-15,6%	9,7%

	COMPARATIVA AÑO 2016/2015												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2016vs2015	37,2%	41,8%	5,6%	11,3%	-7,3%	1,7%	-29,1%	-25,7%	-24,0%	-9,1%	-12,1%	-5,7%	-5,2%
Reclamaciones_2016vs2015	7,0%	13,9%	-3,4%	3,9%	-10,5%	2,5%	-23,3%	1,9%	4,2%	-2,3%	9,2%	12,7%	0,2%
Felicitaciones_2016vs2015	49,0%	68,2%	15,7%	36,7%	-4,3%	12,8%	-26,6%	-8,5%	0,0%	2,0%	-28,8%	-1,2%	4,6%
TOTAL_2016vs2015	13,1%	20,2%	-1,1%	6,1%	-9,7%	2,6%	-24,5%	-4,4%	-1,9%	-3,5%	3,0%	8,2%	-0,8%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
2015	5.143	4.496	4.948	4.944	6.104	6.714	8.261	5.176	8.122	6.541	6.063	5.604	72.116
2016	5.818	5.406	4.892	5.248	5.512	6.886	6.239	4.948	7.970	6.312	6.245	6.064	71.540
2017	6.128	6.240	6.298	5.338	6.801	8.308	6.766	5.489	7.604	7.809	6.578	5.117	78.476



Con relación a las SyR de carácter tributario, los datos por cada mes y tipo de expediente de los años 2015, 2016 y 2017 se muestran en las siguientes tablas:

AÑO 2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2015	37	21	24	38	29	50	37	23	34	45	68	62	468
Reclamaciones_2015	373	266	231	385	327	621	395	209	254	304	324	463	4.152
Felicitaciones_2015	2	5	10	4	6	16	6	3	8	13	11	10	94
Petición de información	16	16	19	18	15	32	28	8	17	28	26	31	254
TOTAL_2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968

AÑO 2016	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2016	45	26	36	64	36	18	16	8	7	25	38	45	364
Reclamaciones_2016	464	291	311	398	442	492	372	210	273	381	458	433	4.525
Felicitaciones_2016	9	9	10	21	7	6	5	3	7	15	17	8	117
Petición de información	42	20	27	34	36	15	14	6	17	23	49	29	312
TOTAL_2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318

AÑO 2017	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sugerencias_2017	24	31	18	26	40	40	20	15	12	24	30	23	303
Reclamaciones_2017	371	307	387	409	442	445	258	156	212	359	424	459	4.229
Felicitaciones_2017	12	14	9	3	6	14	2	4	4	11	21	11	111
Petición de información_2017	45	25	40	43	84	39	25	17	20	39	57	59	493
TOTAL_2017	452	377	454	481	572	538	305	192	248	433	532	552	5.136

El análisis comparativo que nos proporcionan los datos sobre la entrada inicial de solicitudes en el Sistema SyR permite extraer las siguientes consideraciones:

- El claro predominio de las reclamaciones respecto a los otros tipos de expediente. Estas representan, en cada uno de los tres años, un porcentaje que se sitúa en torno al 82-85%.
- Las felicitaciones mantienen durante los tres años valores porcentuales del 2%.
- Las peticiones de información muestran una evolución al alza durante los tres años analizados, alcanzando en el 2017 el 10%.
- Por último, las sugerencias muestran una tendencia descendente en durante esos tres años, presentando un valor del 6% en el año 2017.

En el período comparativo 2017/2016, el descenso del total de solicitudes alcanza a los tipos: sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, destacando el caso de las sugerencias con un 17% (ya en la comparativa de los años 2016/2015 mostraba un descenso del 22%). Por su parte, las reclamaciones y felicitaciones ofrecen descensos del 7% y del 5%. Por último, en el caso de las peticiones de información continúa con el ascenso iniciado en años anteriores, llegando a alcanzar una variación porcentual del 58%.

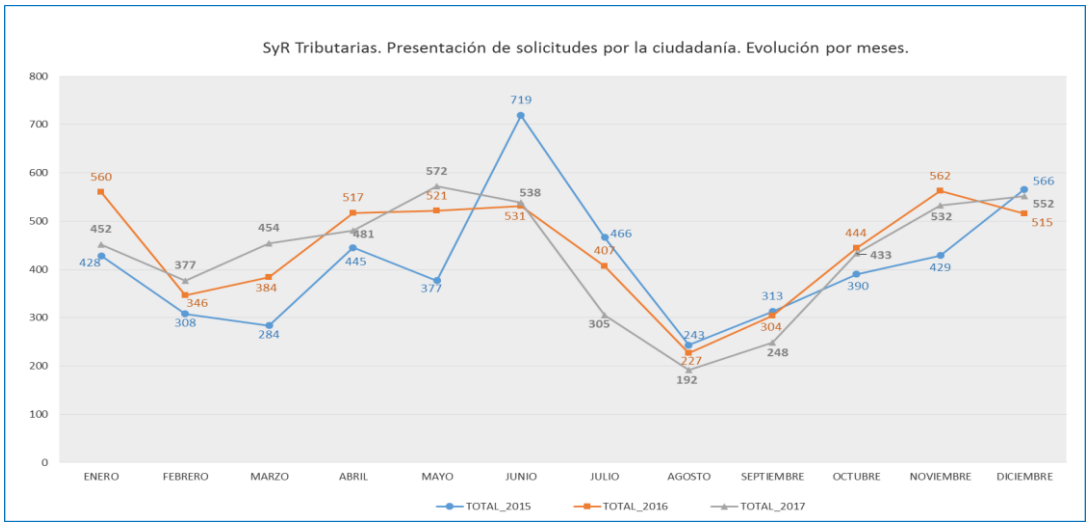
COMPARATIVA AÑO 2017/2016

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2017vs2016	-46,7%	19,2%	-50,0%	-59,4%	11,1%	122,2%	25,0%	87,5%	71,4%	-4,0%	-21,1%	-48,9%	-16,8%
Reclamaciones_2017vs2016	-20,0%	5,5%	24,4%	2,8%	0,0%	-9,3%	-30,6%	-25,7%	-22,3%	-5,8%	-7,4%	6,0%	-6,5%
Felicitaciones_2017vs2016	33,3%	55,6%	-10,0%	-85,7%	-14,3%	133,3%	-60,0%	33,3%	-42,9%	-26,7%	23,5%	37,5%	-5,1%
Petición de información	7,1%	25,0%	48,1%	26,5%	133,3%	160,0%	78,6%	183,3%	17,6%	69,6%	16,3%	103,4%	58,0%
TOTAL_2017vs2016	-19,3%	9,0%	18,2%	-7,0%	9,8%	1,5%	-25,1%	-15,4%	-18,4%	-2,5%	-5,3%	7,2%	-3,4%

COMPARATIVA AÑO 2016/2015

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
Sugerencias_2016vs2015	21,6%	23,8%	50,0%	68,4%	24,1%	-64,0%	-56,8%	-65,2%	-79,4%	-44,4%	-44,1%	-27,4%	-22,2%
Reclamaciones_2016vs2015	24,4%	9,4%	34,6%	3,4%	35,2%	-20,8%	-5,8%	0,5%	7,5%	25,3%	41,4%	-6,5%	9,0%
Felicitaciones_2016vs2015	350,0%	80,0%	0,0%	425,0%	16,7%	-62,5%	-16,7%	0,0%	-12,5%	15,4%	54,5%	-20,0%	24,5%
Petición de información	162,5%	25,0%	42,1%	88,9%	140,0%	-53,1%	-50,0%	-25,0%	0,0%	-17,9%	88,5%	-6,5%	22,8%
TOTAL_2016vs2015	30,8%	12,3%	35,2%	16,2%	38,2%	-26,1%	-12,7%	-6,6%	-2,9%	13,8%	31,0%	-9,0%	7,0%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUMULADO
2015	428	308	284	445	377	719	466	243	313	390	429	566	4.968
2016	560	346	384	517	521	531	407	227	304	444	562	515	5.318
2017	452	377	454	481	572	538	305	192	248	433	532	552	5.136



Del examen del gráfico superior se observa la existencia de dos períodos en el año en los cuales se produce un incremento en la presentación de sugerencias y reclamaciones tributarias:

- El primero de ellos comprende desde la segunda mitad del mes de abril hasta el mes de junio y obedece a la presentación de reclamaciones referentes, en su mayoría, al I.V.T.M. (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica), cuyo período de pago voluntario abarca desde el día 1 de abril al 31 de mayo, o inmediato hábil posterior. El señalado incremento se deriva asimismo del periodo voluntario de pago de la tasa por aprovechamiento por pasos de vehículos (T.P.V.), cuyo ingreso debe efectuarse también en el mismo plazo (desde el día 1 de abril al 31 de mayo).

  En todo caso, debe destacarse que si bien durante el año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido un aumento en el número de reclamaciones (sobre todo en los meses de marzo y abril, 24% y 3%, respectivamente) que responde, con carácter general, a quejas relativas a incidencias originadas por el pago telemático del I.V.T.M., esta subida, en ningún caso, alcanzó los niveles obtenidos en el mes de junio del ejercicio 2015 que fueron consecuencia del gran número de complicaciones causadas tanto por el abono telemático como por la domiciliación del recibo del impuesto.

- El segundo de los períodos de mayor incidencia es el correspondiente a los meses de octubre a diciembre, debido a que entre el 1 de octubre y el 30 de noviembre tuvo lugar el período de pago voluntario tanto del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (I.B.I.), como de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos de Actividades (T.R.U.A.). No obstante, cabe destacar que las reclamaciones en el mes de octubre y noviembre han descendido en un 6% y un 7% respectivamente con relación al ejercicio 2016.

9.2. Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

Con carácter previo al análisis que se realiza en este apartado debe tenerse en cuenta que, en el caso de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en función de los temas o asuntos a los que aluda la ciudadanía, puede realizarse desde la unidad supervisora (Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), la división[12] de una solicitud inicial en dos o más y, por tanto, incorporar al Sistema un mayor número de SyR a las inicialmente presentadas por la ciudadanía.

La actividad de gestión de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, se inicia con el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema para comprobar si en una misma solicitud se presentan varios temas o asuntos que deben ser derivados a diferentes unidades gestoras competentes de acuerdo con la materia expuesta por la ciudadanía. Este proceso inicial en el tratamiento de las solicitudes es lo que se denomina "*división por carácter múltiple*" y origina que de una solicitud inicial puedan generarse dos o más incorporadas al Sistema con números de expedientes diferentes. Al mismo tiempo, durante esta gestión, la solicitud inicial presentada por la ciudadanía queda en el Sistema en la situación de terminada por "carácter múltiple".

Resultado de esta tramitación inicial de las SyR de carácter general, durante el año 2017 las solicitudes que fueron dadas de alta en el Sistema SyR, por presentar la solicitud inicial "carácter múltiple", fue de 7.141.

Por tanto, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación se corresponde con la suma de las 83.612 solicitudes (78.476 SyR Generales y 5.136 SyR Tributarias), más las 7.141 generadas por "carácter múltiple" (solo en el caso de las de carácter general): 90.753.

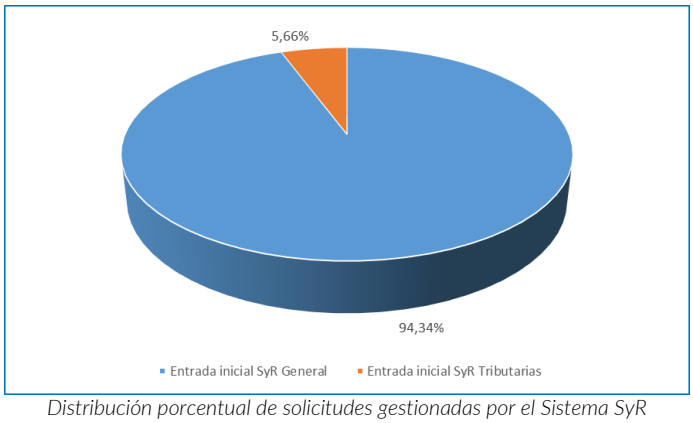
	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR General	85.617	94,34%
Entrada inicial SyR General [13]	78.476	
Alta carácter múltiple (SyR General)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR Tributaria[14]	5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	90.753	100,00%

Número final de solicitudes en el Sistema SyR

[12] Este proceso de división sólo se produce en el caso de las SyR Generales.

[13] Incluye las 2.329 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de asignación del Departamento de SyR Generales de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

[14] Incluye las 663 solicitudes que se han dado de alta directamente por el equipo de gestión del Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.



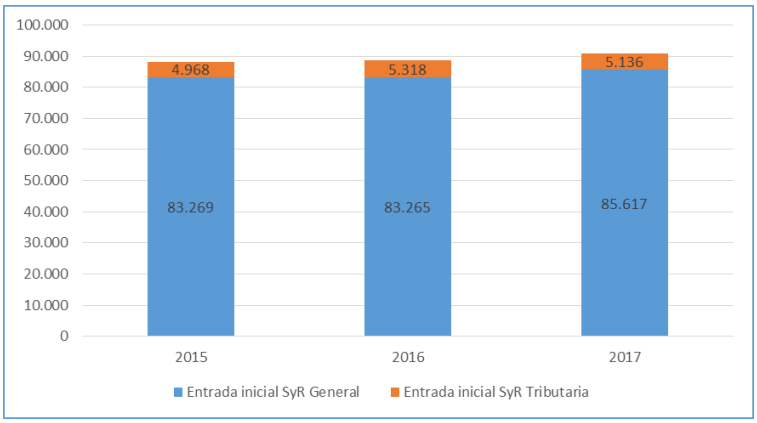
Distribución porcentual de solicitudes gestionadas por el Sistema SyR

En 2017 el volumen total de solicitudes finalmente incorporadas al Sistema SyR[15] para su tramitación alcanzó la cantidad de 90.753

El análisis global (SyR Generales + SyR Tributarias) comparativo interanual de los datos nos muestra que para el 2017 se ha producido, con respecto al 2016, un incremento del 2% de las solicitudes que finalmente han sido gestionadas por el Sistema SyR.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR General	83.269	83.265	85.617	2,82%	2,82%
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.237	88.583	90.753	2,45%	2,85%

Número final de solicitudes SyR (Generales y Tributarias) incorporados al Sistema SyR



Número final de solicitudes SyR (General y Tributaria) incorporados al Sistema SyR

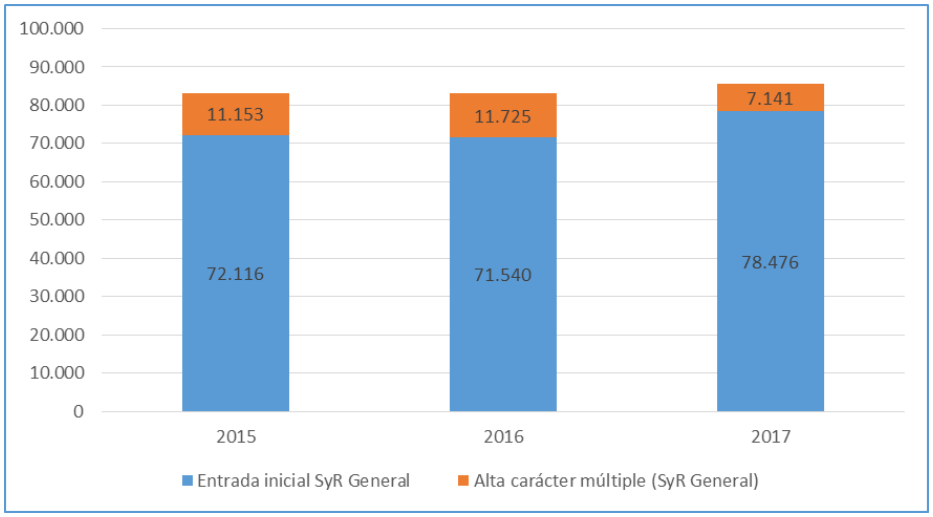
[15]Se considera entrada total a la totalidad de solicitudes que se han incorporado directamente en el Sistema, (ya hubieran sido presentada a través de los canales establecidos en el Sistema SyR, como las altas manuales realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones), así como aquellas solicitudes generadas a partir de una inicial por su carácter múltiple. Este proceso de generación por carácter múltiple solo se realiza en el caso de las de carácter general.

El análisis individualizado por tipo de SyR nos permite realizar las siguientes consideraciones:

En relación con la SyR Generales se comprueba que entre el 2017 y 2016 se ha producido un incremento del 3% en el volumen de entrada de solicitudes que serán tramitadas por el Sistema SyR (2.352 solicitudes de diferencia). La comparativa entre el 2017 y 2015 muestra la misma variación porcentual (2.348 solicitudes de diferencia).

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR Generales	72.116	71.540	78.476	9,70%	8,82%
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	11.153	11.725	7.141	-39,10%	-35,97%
Número final solicitudes SyR Generales para tramitación por el Sistema	83.269	83.265	85.617	2,82%	2,82%

Solicitudes SyR Generales para su tramitación por el Sistema SyR

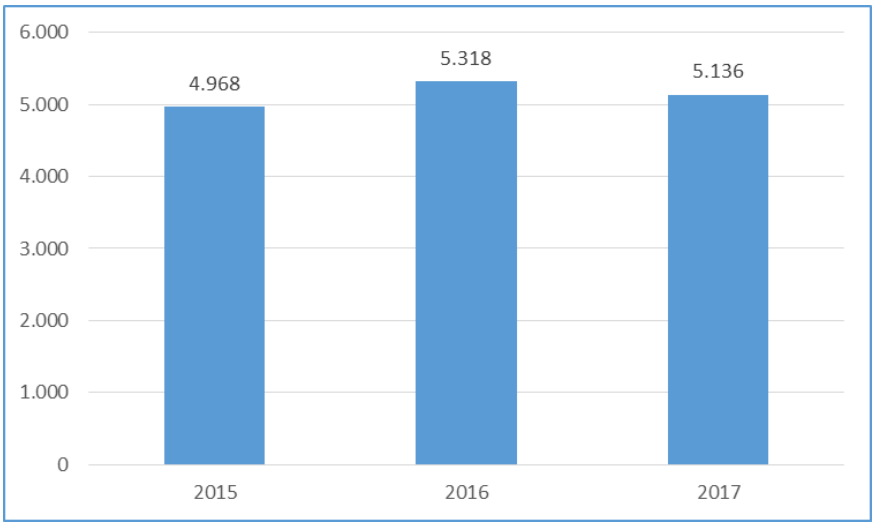


Solicitudes SyR Generales para su tramitación por el Sistema SyR

En lo que respecta al análisis individualizado de las SyR Tributarias, los datos incorporados en la tabla y gráfico siguientes nos muestran que en la comparativa 2017-2016 se ha producido un descenso del 3%.

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Entrada inicial SyR Tributaria	4.968	5.318	5.136	-3,42%	3,38%

Solicitudes SyR Tributarias para su tramitación por el Sistema SyR



Solicitudes SyR Tributarias para su tramitación por el Sistema SyR

En el año 2017 la entrada final de solicitudes (SyR Generales +SyR Tributarias) en el Sistema fue un 2,45% superior a la del año 2016.

9.3. Canal de entrada en el Sistema SyR

Del total de las solicitudes (85.617 SyR Generales[16] + 5.136 SyR Tributarias) que se incorporaron al Sistema SyR, los datos indican que el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información (solo en caso de SyR Tributaria), al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (Internet e Internet móvil).

Para el año 2017, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (90.753), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

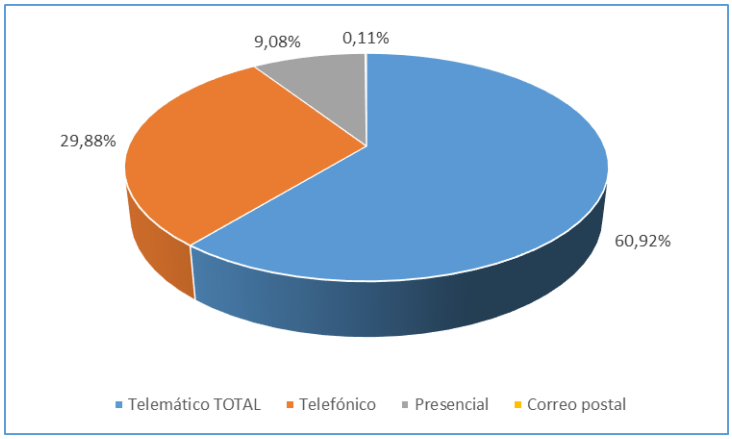
- Canal telemático (internet e internet móvil) representa el 61% de la entrada total con 55.290 solicitudes.
- Canal telefónico (teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 30% con 27.117 solicitudes.
- Presencial, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y Registros municipales se ha presentado el 9% (8.244 solicitudes).

[16] Las 7.141 solicitudes que fueron generadas directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por presentar las iniciales carácter múltiple de asuntos o temas, el canal de entrada de las "generadas" es el mismo que tenía la solicitud inicial de la que proceden.
Para aquellas que fueron dadas de alta directamente en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por ser remitidas desde otras administraciones públicas, por no haber sido incorporadas en la aplicación desde las oficinas de registro o por haber sido recibidas en el correo electrónico de la Subdirección General, se han incorporado a uno u otro canal según el siguiente criterio: las que se recibieron por correo electrónico al canal telemático (internet); las presentadas en Oficinas de Registro municipales o de otras administraciones al canal presencial; y las recibidas por correo postal en la Subdirección General al canal correo postal.

- Por correo postal, se ha presentado el restante 0,11%, 102 solicitudes.

		2017	%
Telemático	Página web	43.542	78,75%
	Internet móvil[17]	11.748	21,25%
	TOTAL	55.290	60,92%
Telefónico		27.117	29,88%
Presencial		8.244	9,08%
Correo postal		102	0,11%
TOTAL		90.753	100,00%

Número solitudes SyR por canal de entrada



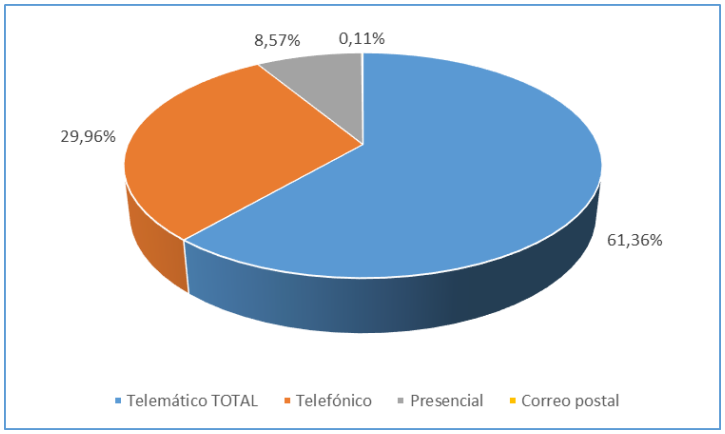
Distribución porcentual número solitudes SyR por canal de entrada

El análisis de las SyR de carácter general nos indica que durante el año 2017 el principal canal de entrada ha sido el telemático con un 61%, seguido del telefónico con un 30% del total de solicitudes. El presencial solo significa el 9%, quedando, finalmente el correo postal como una entrada residual con el 0,11%.

		2017	%
Telemático	Internet	41.059	78,16%
	Internet móvil	11.476	21,84%
	TOTAL	52.535	61,36%
Telefónico		25.652	29,96%
Presencial		7.340	8,57%
Correo postal		90	0,11%
TOTAL		85.617	100,00%

Solicitudes SyR Generales por canal de entrada

[17] Dentro de Internet móvil se incluyen las presentadas a través de la App Taxi, con 49.

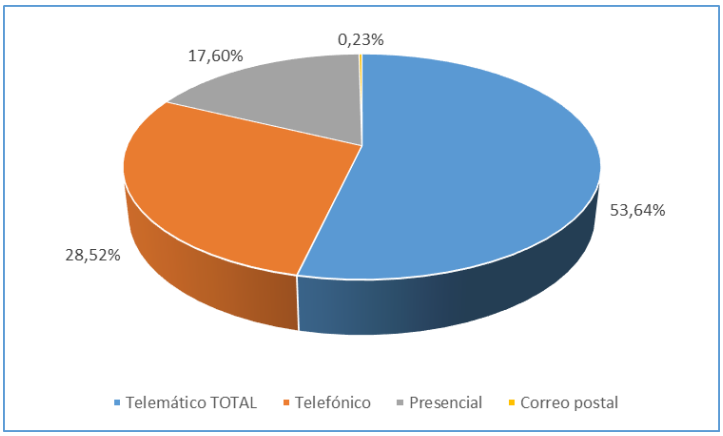


Distribución porcentual SyR Generales según canal de entrada

En lo que respecta a las SyR de carácter tributario, al igual que en el caso de las generales, el principal canal de entrada es el telemático, con un 54%, seguido del telefónico que alcanza el 29%. El presencial, a diferencia de lo que ocurre en las SyR Generales, si tiene una mayor importancia, con un 18%. De nuevo, el correo postal se sitúa como un canal de entrada residual y poco atractivo para la presentación de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones por la ciudadanía, con tal solo el 0,23%.

		2017	%
Telemático	Internet	2.483	90,13%
	Internet móvil	272	9,87%
	TOTAL	2.755	53,64%
Telefónico		1.465	28,52%
Presencial		904	17,60%
Correo postal		12	0,23%
TOTAL		5.136	100,00%

Solicitudes SyR Tributarias por canal de entrada

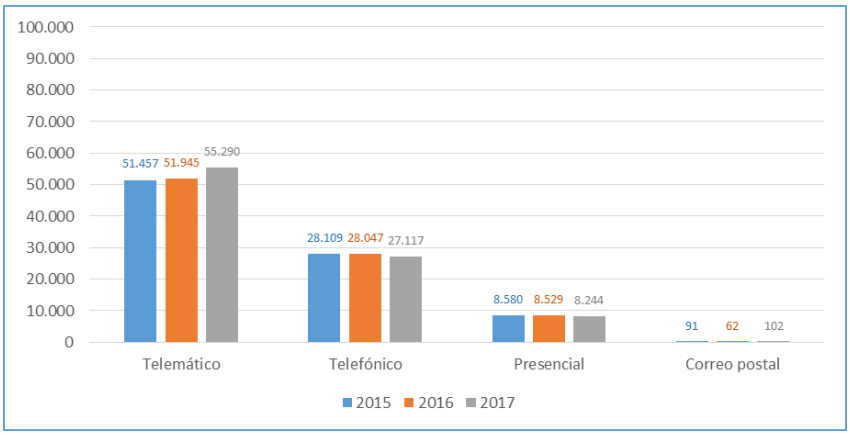


Distribución porcentual SyR Tributarias según canal de entrada

En la tabla y gráfico siguientes se muestra información numérica en la serie 2015, 2016 y 2017 y las variaciones porcentuales que se han producido con relación al año que es objeto de estudio en esta Memoria. En la comparativa 2017-2016, los datos muestran que se han producido bajadas similares, del 3% para el telefónico y presencial (lo que representa 930 y 285 menos, respectivamente), mientras que el telemático ha experimentado una subida del 6% (3.345 más). Destaca la importante variación que se produce en la entrada de solicitudes a través de correo postal, con un incremento del 65%, lo que supone que a través de este canal se han recibido 40 más que el año 2016.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Telemático	51.457	51.945	55.290	6,44%	7,45%
Telefónico	28.109	28.047	27.117	-3,32%	-3,53%
Presencial	8.580	8.529	8.244	-3,34%	-3,92%
Correo postal	91	62	102	64,52%	12,09%
TOTAL	88.237	88.583	90.753	2,45%	2,85%

Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada



Comparativa interanual entrada inicial SyR según canal de entrada

En el año 2017 el principal canal de entrada utilizado por la ciudadanía para la presentación de SyR ha sido el telemático con un valor porcentual del 61%

10. ACTUACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente[18], la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones realiza tareas diferentes de gestión y tramitación en función de si las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información son de carácter general o tributario[19].

10.1. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora (SyR Generales)

La tramitación de las SyR Generales se realiza mediante un sistema de colaboración entre la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que realiza funciones de distribución y coordinación, y las denominadas Unidades gestoras (73)[20]: la Oficina de la Alcaldía; la Secretaría General del Pleno; las Direcciones Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno (en algún caso también Coordinaciones Generales y Subdirecciones Generales); las Direcciones Generales de la Gerencia; las Gerencias de los Organismos Autónomos y las Coordinaciones de Distrito.

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones actúa como unidad supervisora del Sistema SyR, siendo sus principales actividades el análisis diario sobre la entrada de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que hayan presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Registros Municipales), la asignación a las Unidades gestoras competentes para su contestación, y en general, todas aquellas actuaciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

Toda esta actividad, desde el punto de vista de gestión del Sistema, se concreta en las actuaciones que a continuación se detallan:

---

[18] Capítulo V del Título VIII (artículos 136 y 137) del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Artículos 8 y 28 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004. Decreto del Alcalde de 9 de julio de 2004, por el que se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente. Artículos 27 a 33 del Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid. Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, por el que se establecen la organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto (modificado por Acuerdo de la junta de gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de febrero de 2016).

[19] En el caso de las SyR Tributarias, junto con las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, también se tramitan las peticiones de información.

[20] En el Anexo 2 se incluye la relación de las Unidades Gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del año 2017.

- Asignación de SyR Generales a las unidades gestoras competentes, por razón de la materia expuesta en la solicitud.

- Alta de nuevas solicitudes (carácter múltiple) a partir de una inicial, en la que por contener diversos asuntos su resolución corresponde a unidades gestoras distintas.

- 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 de Registro municipales que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sugyreclamaciones@madrid.es de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

- Gestión de cambios de procedimiento de SyR generales a SyR tributarias o a peticiones de información.

- Inadmisión de solicitudes, que implica su tramitación y gestión completa (incluye respuesta a los interesados de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR). Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo).

  También se inadmiten en otros supuestos: cuando reiteran una presentada en un plazo de horas o días, en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas, cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de Empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones.

- Contestación por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. En 2017 han sido contestadas 216 SyR directamente, son casos en los que hay dificultades en que la resolución sea asumida por una unidad gestora.

- Derivación al sistema AVISA[21]. En 2017, desde la unidad supervisora, se realizaron tareas de derivación al Sistema AVISA. Se corresponden con

[21] Sistema municipal habilitado para comunicar al Ayuntamiento las averías y desperfectos de zonas municipales para que se proceda a su reparación. También se pueden realizar peticiones para solicitar un nuevo elemento que antes no existía o la retirada de uno ya existente

aquellas solicitudes que realmente son avisos de incidencias, roturas y averías y no, realmente, reclamaciones.

En el año 2017, del total de las 85.617 SyR generales (78.476 de la entrada inicial + 7.141 generadas por carácter múltiple) los datos cuantitativos por cada una de las actividades indicadas anteriormente ha sido la siguiente:

- *Asignación directa* – 73.023 (incluye las 7.141 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).

- *Alta de solicitudes en el Sistema SyR-*
  - *Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido* – 7.141 Este tipo de gestión, tal y como se comentó en los apartados anteriores determina el número final de solicitudes que entran en el Sistema SyR para su tramitación.

  - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 2.329 (número incluido en las 78.476 solicitudes iniciales).

- *Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por los ciudadanos* –
  - *Por presentar carácter múltiple-* Los expedientes que han sido terminados por este motivo durante en 2017 ascienden a un total de 3.279 (incluido en las 78.476 solicitudes inicialmente presentadas).

  - *Cambio de procedimiento-* a SyR Tributaria o a petición de información (Subdirección General de Atención a la Ciudadanía): 2.941.

  - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones-* 216 solicitudes.

  - *Inadmisión-* 5.720 solicitudes[22].

  - *Derivación al sistema AVISA-* 417 solicitudes[23].

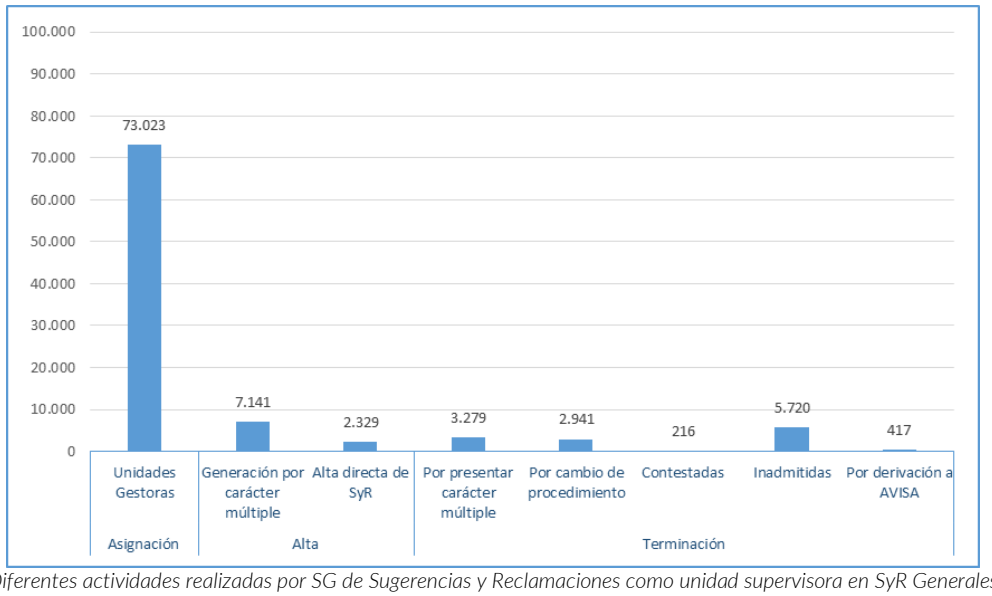
En la tabla y gráfico siguientes se ofrece un resumen de la actividad realizada por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2017 sobre las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía.

[22] Las inadmisión de solicitudes desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones conlleva contestación al ciudadano.

[23] El proceso de derivación al Sistema AVISA conlleva que la solicitud presentada quede en situación de finalizada en el Sistema SyR.

	TAREAS	2017
Asignación	Unidades Gestoras	73.023
Alta	Generación por carácter múltiple	7.141
	Alta directa de SyR	2.329
Terminación	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales



Diferentes actividades realizadas por SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales

Los datos comparativos de los años 2015, 2016 y 2017, desagregados por las diferentes tareas que realiza la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que fueron incorporadas en el Sistema SyR, permiten destacar los siguientes aspectos:

- Ligero incremento (6%) en el proceso de asignación de solicitudes a las Unidades Gestoras en el período 2017-2016.

- El importante descenso (39%) en la comparativa 2017-2016 en el proceso de generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple la inicial, que representa un total de 4.584 menos durante el año 2017.

- Un importante incremento de altas manuales que se han realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencia y Reclamaciones como resultado de actuaciones de control y seguimiento de incorporación de solicitudes al Sistema SyR.

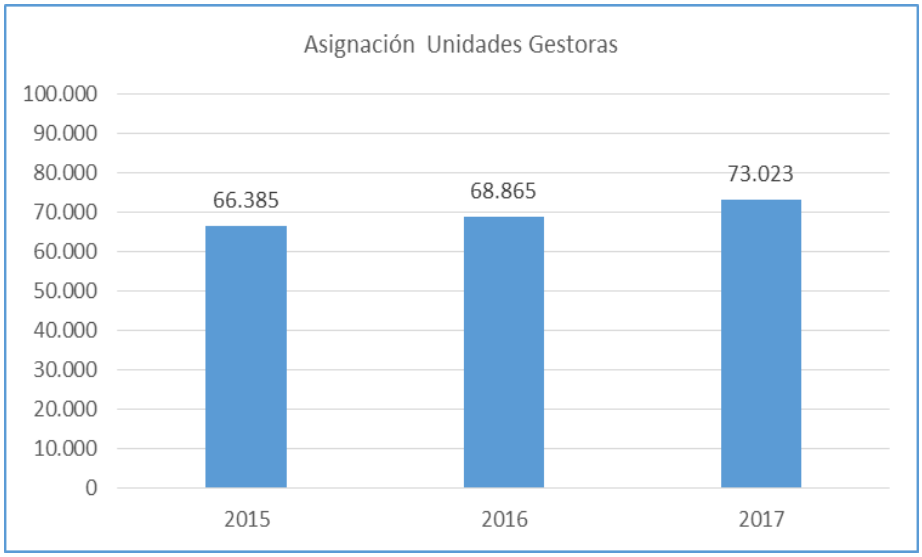
- Ligera bajada en las contestaciones realizadas desde la Subdirección General en la comparativa 2017-2016 (14%).

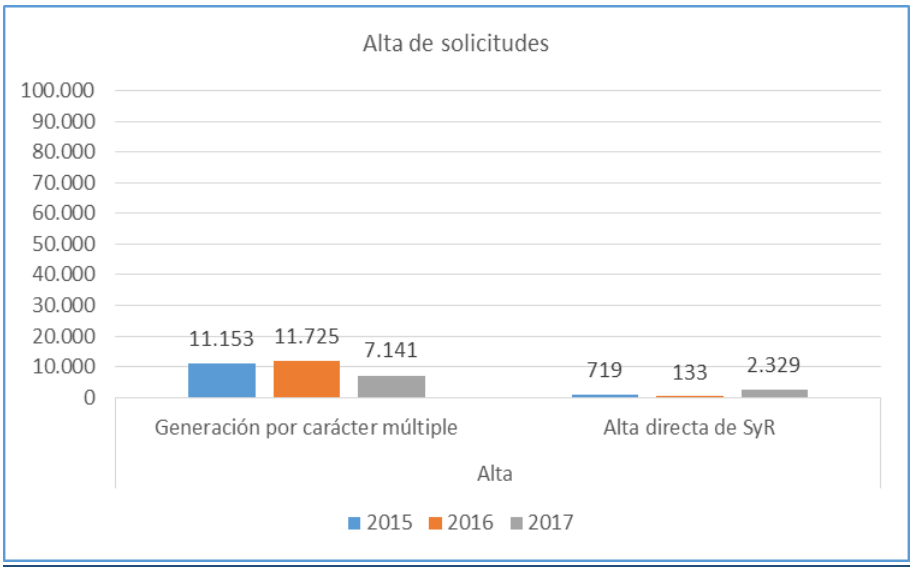
- Descenso de solicitudes inadmitidas en un 4% en la comparativa 2017-2016, que parece indicar que existe un mejor conocimiento de la ciudadanía de aquellas materias o asuntos que pueden ser tramitados por el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid

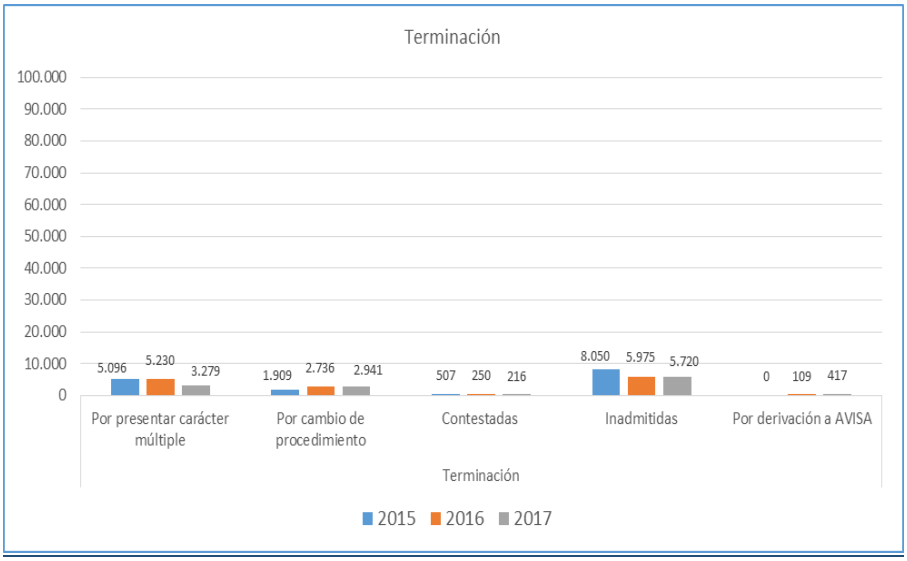
- Importante incremento de solicitudes que han sido derivadas por la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones al Sistema AVISA.

		2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Asignación	Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	6,04%	10,00%
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	-39,10%	-35,97%
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.651,13%	223,92%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	-37,30%	-35,66%
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	7,49%	54,06%
	Contestadas	507	250	216	-13,60%	-57,40%
	Inadmitidas	8.050	5.975	5.720	-4,27%	-28,94%
	Por derivación a AVISA	--	109	417	282,57%	--

Datos comparativos de la actividad SG de Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora en SyR Generales. Años 2015, 2016 y 2017







10.2. S.G. Sugerencias y Reclamaciones como unidad supervisora y gestora: SyR Tributarias

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributario, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar de forma completa (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, previa petición, en su caso, de los informes necesarios a los servicios gestores (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, Dirección General de Deportes, etc.)

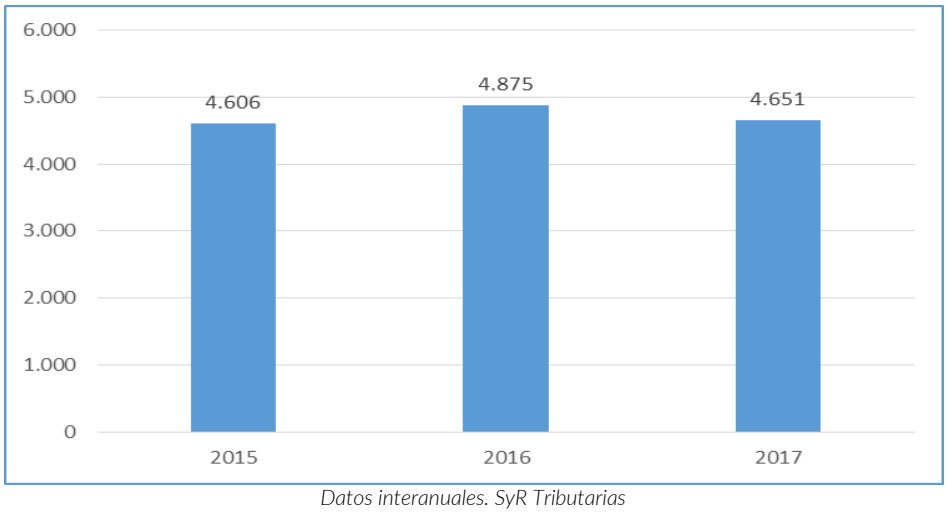
Tal y como se indicó anteriormente, en 2017 tuvieron entrada un total de 5.136 solicitudes (incluyen las 663 que fueron dadas de alta directamente desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (5.136), un total de 485 (9,44%), en fase de supervisión inicial por la Subdirección General, por su contenido, fueron cambiadas al procedimiento de SyR Generales. Por tanto, el volumen final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento Tributario en el año 2017 ascendió a 4.651.

El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2017 fue de 4.651 (224 menos que en 2016).

	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2017/2015
Número SyR Tributaria tramitadas	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

Datos de evolución interanual de SyR Tributarias



Datos interanuales. SyR Tributarias

En el 2017 se ha producido un descenso del 5% de las SyR Tributarias que finalmente fueron gestionadas a través del Sistema.

En los apartados siguientes se analizan diferentes aspectos de las SyR Tributarias[24] que tuvieron entrada durante el año 2017: tipo de expediente, materias,

[24] A diferencia de las SyR Generales, en las SyR Tributarias la gestión se realiza no solo sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sino también sobre las peticiones de información.

submaterias, estado de tramitación y tiempos medios.

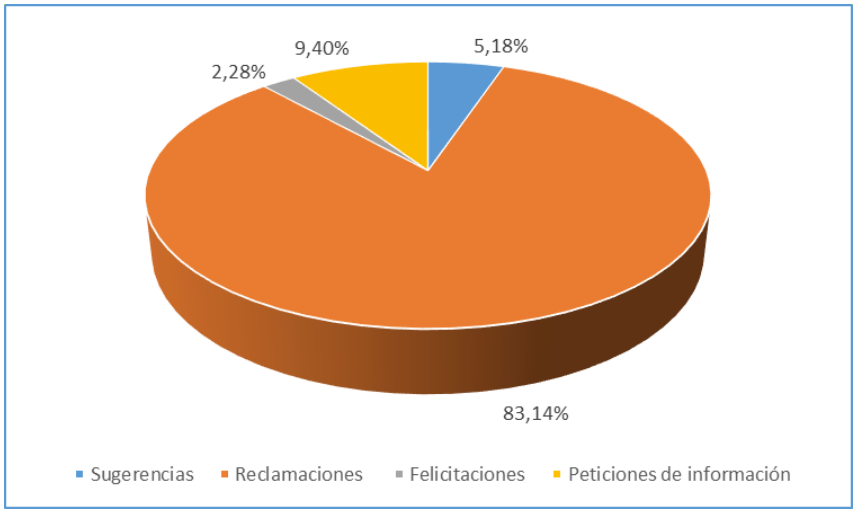
10.2.1. Estudio por tipo de expediente

El análisis del total de 4.651 SyR Tributarias nos permite comprobar que la distribución por tipo de expediente para el año 2017 ofrece los siguientes datos:

- Las reclamaciones, son el tipo de expediente con mayor número de solicitudes, con un 83% (3.867).
- Las peticiones de información, un 9% (437).
- Las sugerencias, un 5% (241).
- Las felicitaciones, un 2% (106).

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

Distribución SyR Tributarias por tipo de expediente

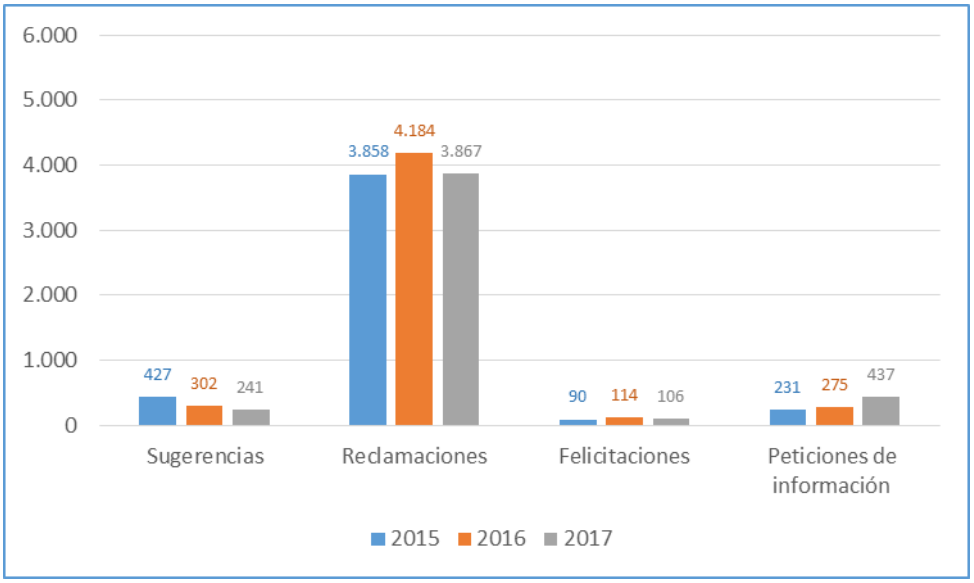


Distribución porcentual SyR Tributarias por tipo de expediente

En la tabla y gráfico siguiente se muestra información numérica y porcentual comparativa para el período 2015-2017 por tipo de expediente.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencias	427	302	241	-20,20%	-43,56%
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	-7,58%	0,23%
Felicitaciones	90	114	106	-7,02%	17,78%
Peticiones de información	231	275	437	58,91%	89,18%
TOTAL	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente



Comparativa interanual SyR Tributarias por tipo de expediente

El análisis por tipo de expediente nos muestra varios aspectos de interés:

- Disminución de aproximadamente el 20% del número de sugerencias en el año 2017 con respecto al año 2016.
- Descenso de las reclamaciones, un 8% en la comparativa 2017-2016.
- Descenso de un 7% para las felicitaciones para el período 2017-2016.
- Importante incremento, con un 59% en la comparativa 2017-2016 para las peticiones de información.

10.2.2. Distribución por materias.

El análisis de las materias en el ámbito del SyR Tributaria para el año 2017 indica que la materia "*Recaudación*" es la que presenta mayor número de reclamaciones,

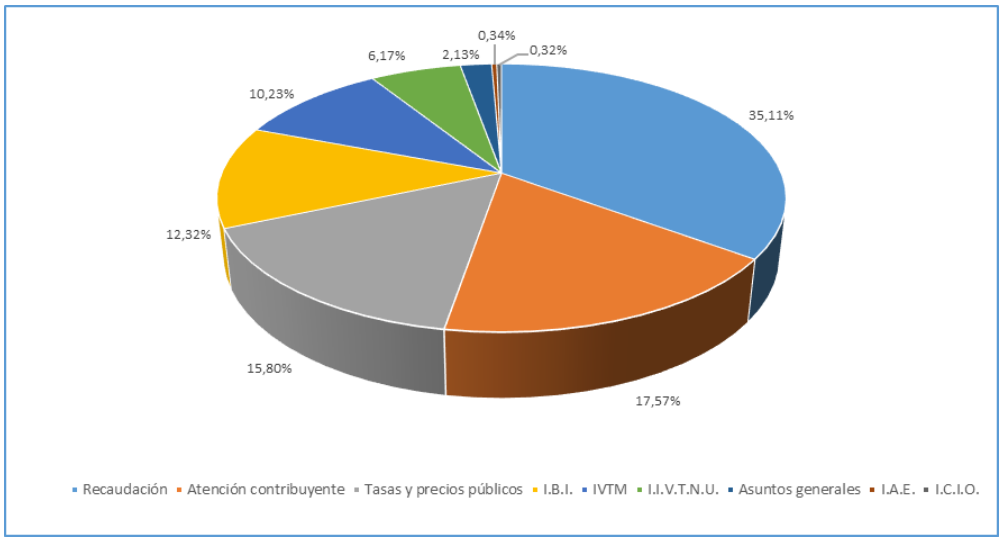
sugerencias, felicitaciones o peticiones de información, con un total de 1.633 expedientes, lo que representa el 35% del total.

El resto de materias en las que han quedado encuadradas las diferentes SyR recibidas en el Sistema presentan porcentajes muy alejados del anterior. "*Atención al contribuyente*" (que se sitúa en segundo lugar), "*Tasas y Precios Públicos*", "*IBI*" e "*IVTM*", todas ellas presentan valores porcentuales que se sitúan en la franja del 10%-20%, con un número de solicitudes, en conjunto, de 2.601.

El resto de materias en las que se clasifican las SyR no presenta, en conjunto, cantidades ni valores porcentuales significativos en relación al total recibido.

Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
I.B.I.	573	12,32%
IVTM	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

Número de SyR Tributarias por materia. Año 2017

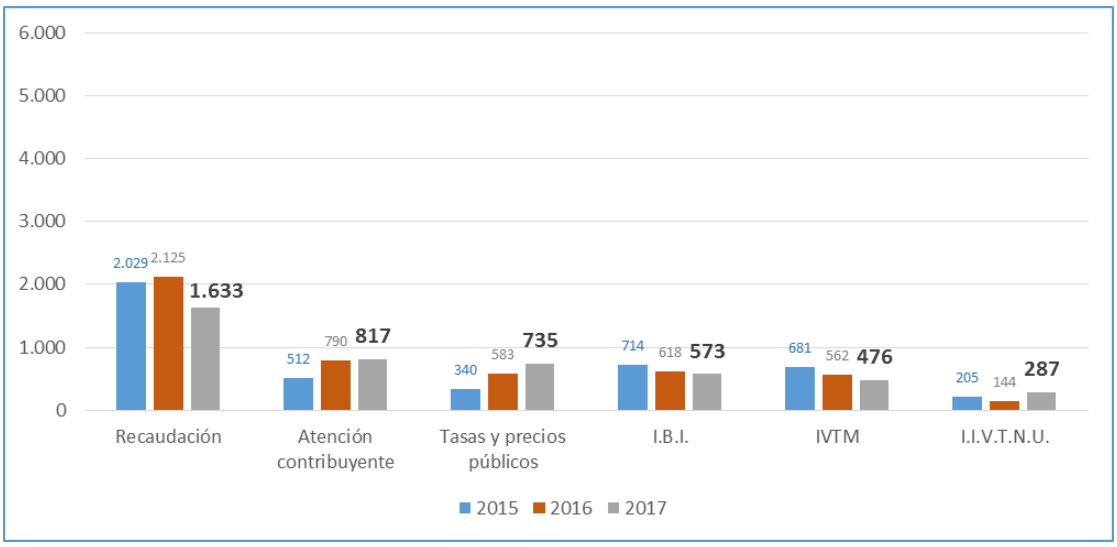


Distribución porcentual SyR Tributarias por materias. Año 2017

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos numéricos y valores porcentuales correspondientes a cada uno de los años que se analizan en este informe, así como las variaciones porcentuales entre el 2016 y los años anteriores.

Materia	2015	%	2016	%	2017	%
Recaudación	2.029	44,05%	2.125	43,59%	1.633	35,11%
Atención contribuyente	512	11,12%	790	16,21%	817	17,57%
Tasas y precios públicos	340	7,38%	583	11,96%	735	15,80%
I.B.I.	714	15,50%	618	12,68%	573	12,32%
IVTM	681	14,79%	562	11,53%	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	205	4,45%	144	2,95%	287	6,17%
Asuntos generales	30	0,65%	17	0,35%	99	2,13%
I.A.E.	11	0,24%	18	0,37%	16	0,34%
I.C.I.O.	16	0,35%	18	0,37%	15	0,32%
Oficina Defensor Contribuyente	68	1,48%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	4.606	100%	4.875	100%	4.651	100%

Evolución interanual de las materias SyR Tributarias



Evolución interanual de las 6 principales materias SyR Tributarias

Materia	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Recaudación	2.029	2.125	1.633	-23,15%	-19,52%
Atención contribuyente	512	790	817	3,42%	59,57%
Tasas y precios públicos	340	583	735	26,07%	116,18%
I.B.I.	714	618	573	-7,28%	-19,75%
IVTM	681	562	476	-15,30%	-30,10%
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	99,31%	40,00%
Asuntos generales	30	17	99	482,35%	230,00%
I.A.E.	11	18	16	-11,11%	45,45%
I.C.I.O.	16	18	15	-16,67%	-6,25%
Oficina Defensor Contribuyente	68	--	--	--	--
TOTAL	4.606	4.875	4.651	-4,59%	0,98%

El análisis de la información que aparece en las tablas anteriores permite comprobar como la materia "*Recaudación*" sigue siendo la que más solicitudes recibe a lo largo del periodo 2015-2017. No obstante, para este año 2017 se ha producido una importante bajada porcentual: 23%, lo que representa haber recibido 492 menos.

Respecto a las otras materias que presentan mayor número de solicitudes en los años 2016 y 2017 ("*Atención al contribuyente*", "*Tasas y Precios Públicos*, "*IBI*", "*IVTM*" y "*IIVTNU*"), destaca la subida porcentual de "*Tasas y Precios Públicos*" (un 26%) y de "IIVTNU" (con un 99%), lo que supone haber recibido 152 y 143 más, respectivamente, y las bajadas de las SyR sobre "*IBI*" e "*IVTM*", con un 7% y un 15% de descenso.

Significativo también es el ligero incremento de las SyR de "*Atención al Contribuyente*", que con apenas 27 de diferencia con respecto al año 2016 (subida del 3%) ha roto el importante crecimiento que se había producido en el año 2016 respecto al 2015, en el que la subida comparativa porcentual llegó a alcanzar el 54%, con un incremento de 278 SyR.

Las variaciones porcentuales que presentan el resto de materias, por el volumen de solicitudes que tienen, no tienen relevancia significativa en el análisis.

Un estudio más detallado de las SyR Tributarias se presenta en la tabla que se incluye a continuación donde se muestra el número de SyR por cada materia y su porcentaje con respeto al total de SyR Tributarias (4.651) y el número de SyR por submateria y su distribución porcentual con respecto al total de cada una de las materias.

Materia	Submateria	2017	%
Recaudación	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	290	17,76%
	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	277	16,96%
	PAC Recaudación período voluntario	238	14,57%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación) Recaudación período voluntario	222	13,59%
	Embargos Recaudación ejecutiva	197	12,06%
	Otros Recaudación período voluntario	138	8,45%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	102	6,25%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	70	4,29%
	SEP Recaudación período voluntario	33	2,02%
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	32	1,96%
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	27	1,65%
	Sanciones Tributarias- Recaudación ejecutiva	5	0,31%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	2	0,12%
	Total	1.633	35,11%
Atención contribuyente	Presentación telemática	251	30,72%
	OAIC Atención del funcionario	124	15,18%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	102	12,48%
	OAIC Información y asistencia	101	12,36%
	Aplicación de pago	75	9,18%
	OAIC Colas excesivas del servicio	43	5,26%
	Atención telefónica y telemática – Recaudación ejecutiva	43	5,26%
	RDM Información y asistencia	29	3,55%
	RDM Atención del funcionario	15	1,84%
	OAIC Inadecuación del inmueble	8	0,98%
	Atención telefónica - IIVTNU	7	0,86%
	RDM Colas excesivas del servicio	6	0,73%

Materia	Submateria	2017	%
	Atención telefónica - IBI	5	0,61%
	Atención telefónica - IVTM	3	0,37%
	Atención telefónica - O.M. Recaudación voluntaria	3	0,37%
	RDM Inadecuación del inmueble	1	0,12%
	Funcionamiento Oficina SyR	1	0,12%
	Total	817	17,57%
Tasas y precios públicos	Devoluciones Tasas	229	31,16%
	SER Devoluciones	115	15,65%
	Otras tasas	108	14,69%
	Instalaciones deportivas	90	12,24%
	SER Tasas	83	11,29%
	TRUA Liquidación	29	3,95%
	TPV Otros	23	3,13%
	TRUA Notificación	19	2,59%
	TRU Otros	9	1,22%
	TPV Devoluciones	9	1,22%
	TPV Notificación	9	1,22%
	TPV Liquidación	8	1,09%
	TRUA Devoluciones	4	0,54%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	0	0,00%
	Total	735	15,80%
I.B.I.	Notificaciones	134	23,39%
	Beneficios fiscales	107	18,67%
	Otros	92	16,06%
	Devoluciones	85	14,83%
	Liquidaciones	70	12,22%
	Catastro	48	8,38%
	Subida	37	6,46%
	Requerimientos	0	0,00%
	Total	573	12,32%
I.V.T.M.	Notificaciones	140	29,41%
	Liquidaciones	112	23,53%
	Otros	86	18,07%
	Devoluciones	64	13,45%
	Beneficios Fiscales	45	9,45%
	Declaraciones	26	5,46%
	IVTM Jefatura de Tráfico	2	0,42%
	Requerimientos	1	0,21%
	Total	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	Liquidaciones	119	41,46%
	Devoluciones	101	35,19%
	Otros	62	21,60%
	Declaraciones	3	1,05%
	Notificaciones	1	0,35%
	Requerimientos	1	0,35%
	Total	287	6,17%
Asuntos generales	No admitidas	60	60,61%
	Asuntos generales	24	24,24%
	Otras administraciones o empresas	8	8,08%
	Cambio de procedimiento- SyR General/PI	5	5,05%
	Tiempo de tramitación	2	2,02%
	Representación (Aspectos procedimentales)	0	0,00%
	Total	99	2,13%
I.A.E.	Otros	7	43,75%

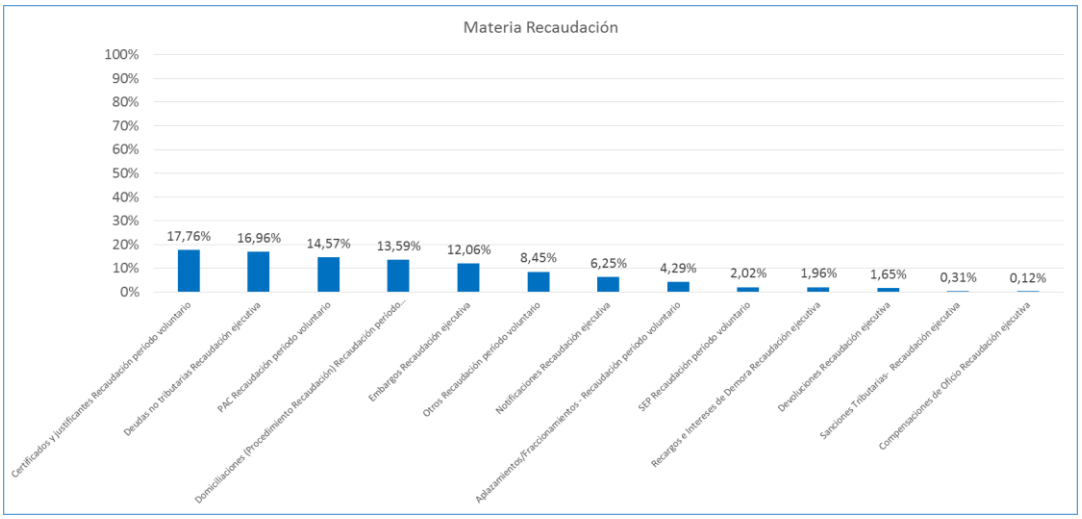
Materia	Submateria	2017	%
	Liquidaciones	5	31,25%
	Notificaciones	3	18,75%
	Devoluciones	1	6,25%
	Total	16	0,34%
I.C.I.O.	Otros	6	40,00%
	Liquidaciones	4	26,67%
	Devoluciones	4	26,67%
	Declaraciones	1	6,67%
	Notificaciones	0	0,00%
	Total	15	0,32%
TOTAL		4.651	

Distribución SyR Tributarias por materia y submateria. Año 2017

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

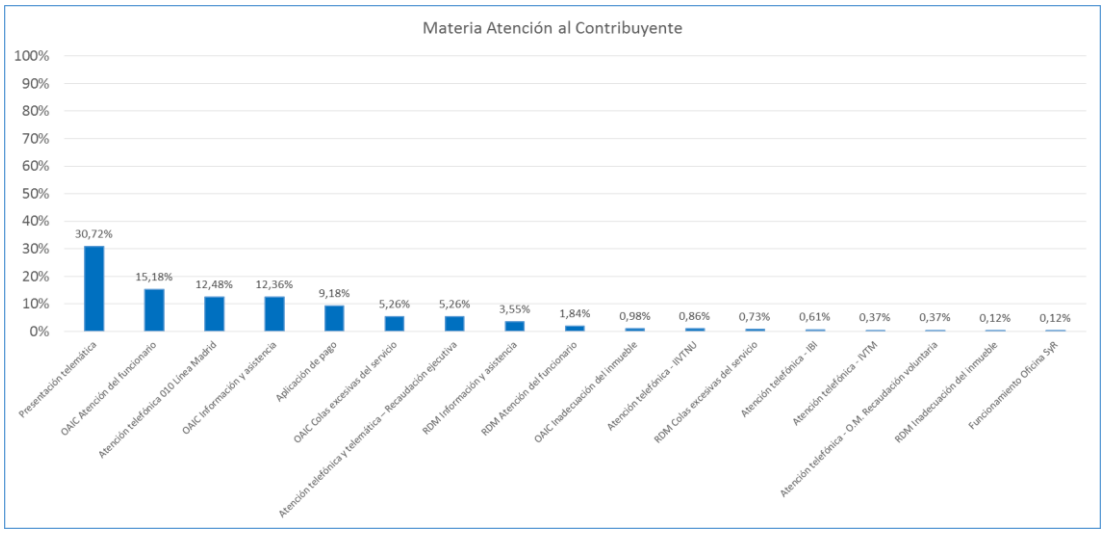
En la materia de "Recaudación" (1.633 SyR), los principales temas de presentación de solicitudes han sido la solicitud de "*certificados y justificantes*" en periodo voluntario, con el 18%, y las "*deudas no tributarias*" en periodo ejecutivo, con el 17%, lo que representa el 35% del total de las presentadas en esta materia. Con valores entre el 10% y el 15%, el "*PAC*", las "*domiciliaciones (procedimiento recaudación)*", y los "*embargos*" en periodo ejecutivo, son las siguientes submaterias que mayor número de solicitudes presentan (657). El resto de submaterias (8) se sitúan todas con valores inferiores al 10%, con un total de 409 solicitudes y suponen el 25% del total de la materia.

La submateria "*certificados y justificantes*" en período voluntario hace referencia a la obtención de documentos que acrediten el pago de los tributos municipales en período voluntario. Por su parte, las submaterias "*deudas no tributarias en período ejecutivo*" y "*PAC*" aluden, respectivamente, al cobro de las multas de circulación no abonadas en período voluntario, y a todas las cuestiones que atañen a la modalidad de fraccionamiento del pago del denominado Pago a la Carta. La submateria "*domiciliación*", hace referencia al alta del pago de los tributos a través de cualquiera de las entidades colaboradoras. Finalmente, la de "*embargos*" en período ejecutivo se refiere al cobro en esta vía por la Agencia de los tributos no abonados en período voluntario.

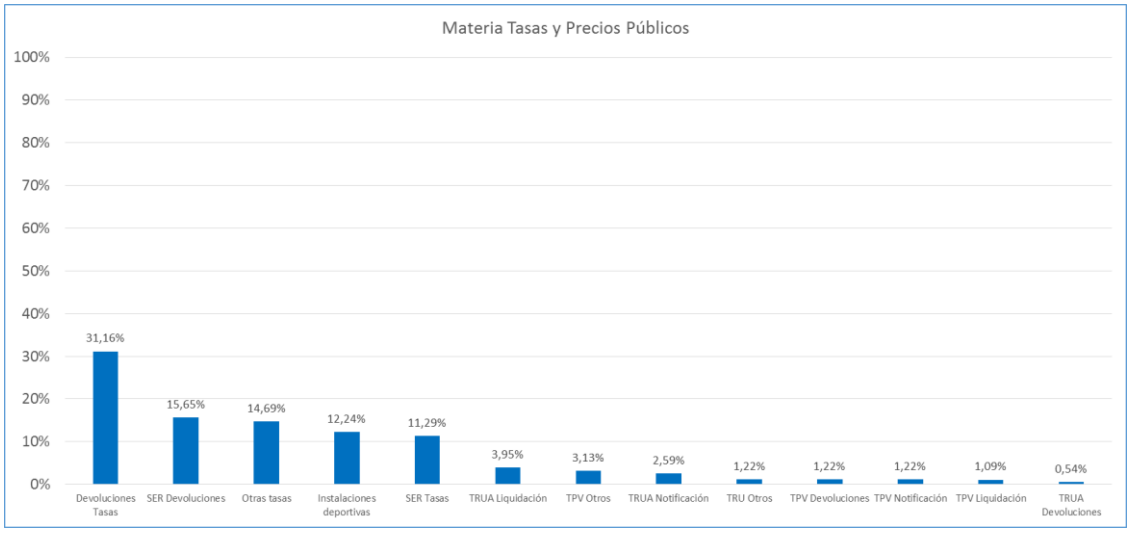


En la materia "Atención al contribuyente" (817 SyR), las principales submaterias que han recibido solicitudes son "*presentación telemática*" (31%), con 251 SyR; "*atención del funcionario en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente*" (15%), con 124; "*atención telefónica 010 de Línea Madrid*" (12%), con 102; y, por último, "*información y asistencia a la ciudadanía en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente*" (12%), con 101.

Con la submateria "*presentación telemática*" se hace referencia a los trámites telemáticos para la gestión de los tributos municipales. La de "*atención del funcionario en las OAICs*" incluye todas las reclamaciones derivadas de la atención del personal de estas oficinas. La submateria "*atención telefónica 010 de Línea Madrid*" incluye todas las quejas por la información y gestiones relativas a asuntos tributarios que se proporciona desde este teléfono y, finalmente, la de "*información y asistencia a la ciudadanía en las OAICs*" engloba cuestiones como, por ejemplo, la confección de los proyectos de autoliquidación del IIVTNU, la información catastral y la obtención de abonarés.

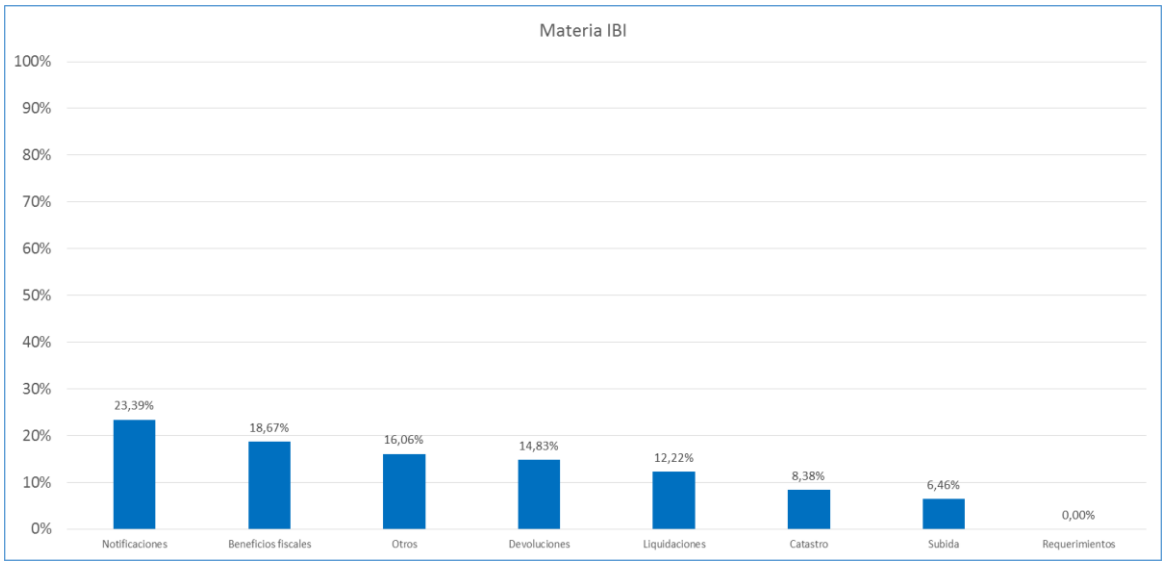


En la materia "tasas y precios públicos" (735 SyR), las principales submaterias son, "*devoluciones tasas*" (31%), "*SER devoluciones*" (16%), "*otras tasas*" (15%), y, para finalizar, "*Instalaciones deportivas*" (12%). La submateria "*devoluciones tasas*", con 229 SyR, incluye las cuestiones referidas a solicitudes de devolución tanto de las tasas abonadas de forma indebida por las personas usuarias de servicios o actividades municipales o que utilicen o aprovechen el dominio público, así como de los precios públicos por la prestación de servicios o realización de actividades. "*SER devoluciones*" (115), se refiere a la problemática derivada de las devolución de la tasa abonada por el uso del Servicio de Estacionamiento Regulado; mientras que "*otras tasas*", con 108 SyR, incluye todas las reclamaciones referentes a las tasas municipales que no tiene asignada una submateria propia como el SER o la TRUA. Para finalizar, "*Instalaciones deportivas*", con 90, atañe a los temas referidos al precio público abonado por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños.

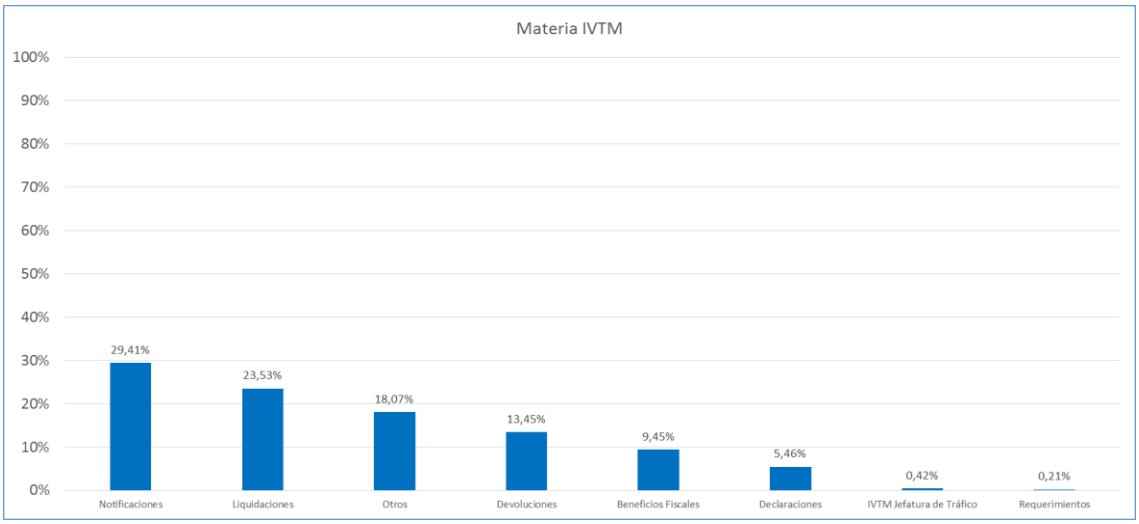


En la materia "Impuesto Bienes Inmuebles" (573 SyR), los principales porcentajes corresponden a "*notificaciones*", "*beneficios fiscales*", "*otros*"[25] y "*devoluciones*". La submateria "*notificaciones*" (23%), con 134 SyR, incluye todas las comunicaciones que efectúa la Agencia Tributaria en relación con el impuesto (recibos no domiciliados, notas informativas, etc.). La de "*beneficios fiscales*" (19%), con 107, incorpora toda la temática referente a las exenciones y bonificaciones en el impuesto; "*otros*" (16%), con 92, cuestiones tales como las peticiones de información sobre el período impositivo o sugerencias sobre la gestión del tributo. Y, por último, la de "*devoluciones*" (15%), con 85 SyR, hace referencia a asuntos relacionados con la devolución de ingresos indebidos derivados de la exacción del impuesto.

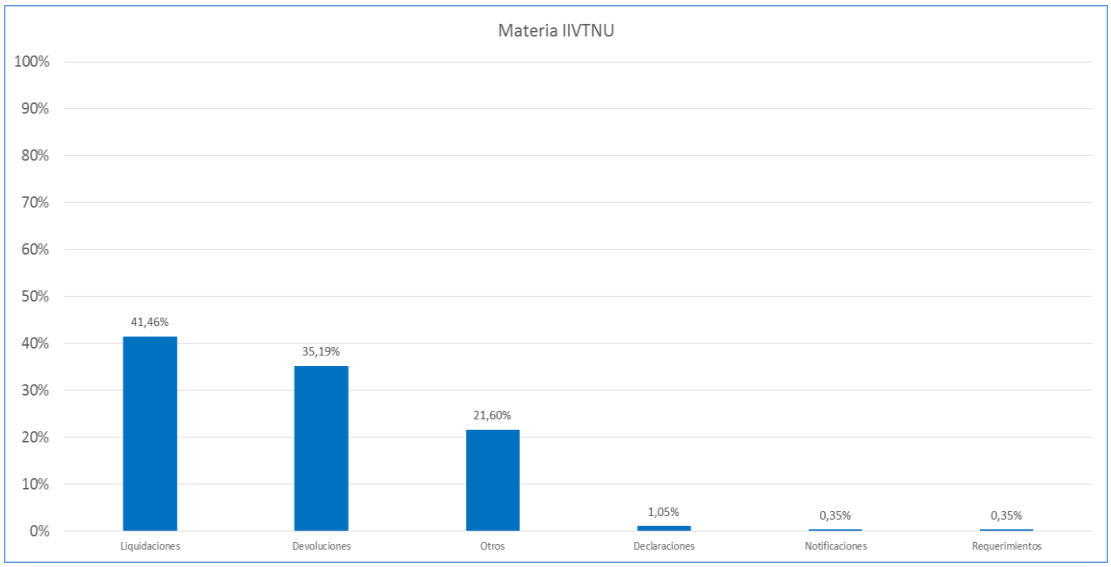
[25] En el concepto "otros", se incluyen escritos que no se refieren a ninguna de las submaterias existentes y que, en todo caso, reciben contestación por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, indicando al interesado la vía adecuada para que su solicitud sea tramitada de forma correcta.



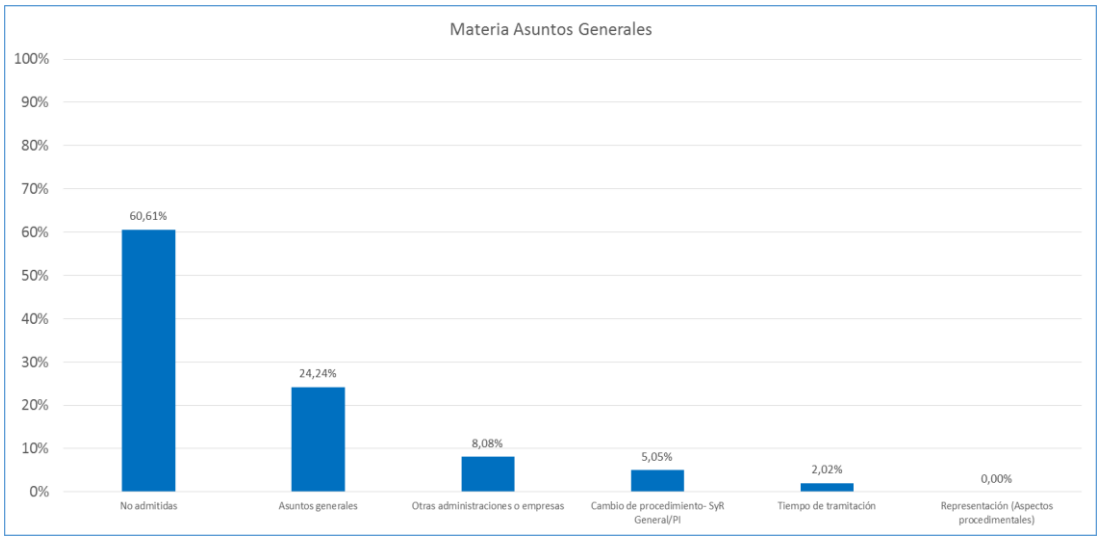
Dentro de la materia "Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica" (476 SyR), las principales submaterias son "*notificaciones*" (29%), "*liquidaciones*" (23%), y "*otros*" (18%). La submateria "*notificaciones*", con 140 SyR, se refiere a las cuestiones planteadas con relación a las comunicaciones de la Agencia Tributaria en materia del impuesto. Por su parte, "*liquidaciones*", con 112 SyR, abarca todos aquellos casos en los que, como consecuencia del prorrateo, se realizan cálculos por la propia Agencia Tributaria de Madrid del impuesto al margen de la matrícula. Finalmente, "*otros*", con 86, y "*devoluciones*", con 64, aluden, la primera de las submaterias, a los temas que, haciendo referencia al impuesto no se encuentran incluidos en ninguna de las submaterias de este grupo (subida del impuesto, calificación medioambiental, problemática con los vehículos híbridos, etc.); y la segunda, a las actuaciones desarrolladas con relación a las solicitudes de devolución de ingresos indebidos del impuesto.



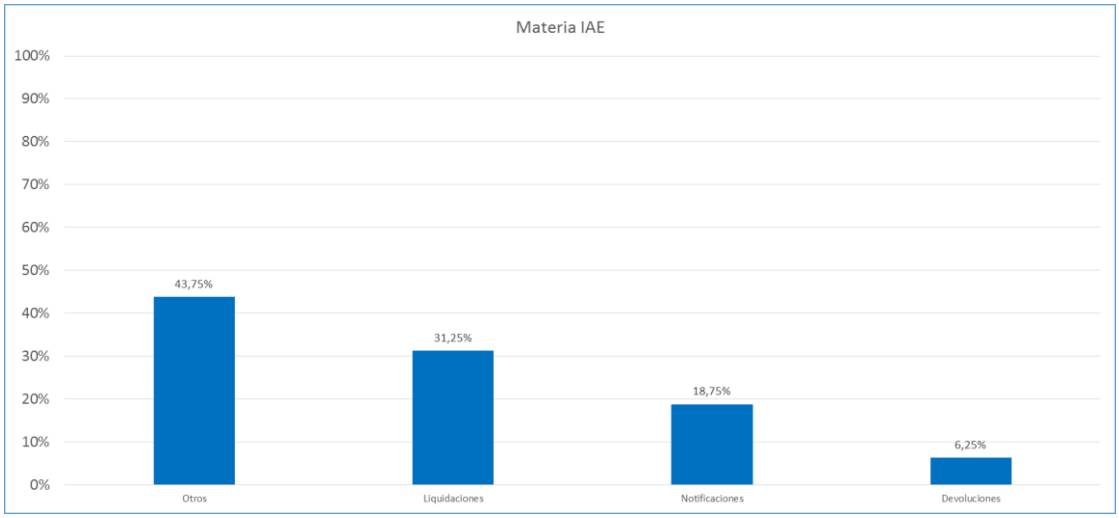
En la materia "Impuesto Incremento Valor Terrenos de Naturaleza Urbana" (287 SyR), las principales submaterias son "*liquidaciones*" (41%), "*devoluciones*" (35%) y "*otros*" (22%). La submateria "*liquidaciones*", con 119 SyR, hace referencia a discrepancias con la Agencia Tributaria derivadas del cálculo de la cuota o la propia cuantía del impuesto. "*Devoluciones*", con 101 SyR, se refiere a la devolución de cantidades por este concepto y a cuestiones referentes a la presentación de los proyectos de autoliquidación. Por último, "*otros*" (62), incluye todas aquellas cuestiones que no aparecen reflejadas en las restantes submaterias como peticiones de información sobre el cálculo del impuesto y beneficios fiscales.



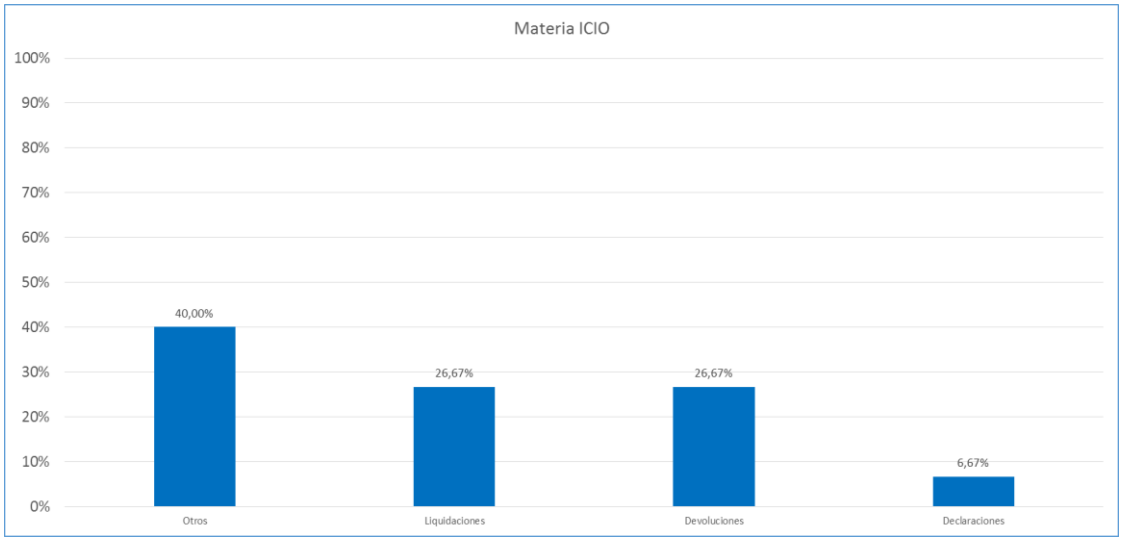
En la materia de "Asuntos Generales" (99 SyR), la principal submateria es la de "*no admitidas*". En este caso, hay que señalar que las principales razones por las que se produce la inadmisión son el hecho de ser reclamaciones anónimas, insultantes y también, aquellos en los que se trata de una reclamación reiterativa de una cuestión que ya ha sido respondida anteriormente.



En la materia "Impuesto Actividades Económicas" (16 SyR), la principal submateria es "*otros*", con 7 SyR, referidas a materias no relacionadas directamente con la liquidación, notificación, y devolución del impuesto, seguida de "*liquidaciones*" (5) que acoge las quejas derivadas de las discrepancias con la cuantía del impuesto.



En la materia "Impuesto Construcciones, Instalaciones y Obras" (15 SyR), las principales submaterias son "*otros*" (40%), y "*liquidaciones*" y "*devoluciones*" con un 27% cada una de ellas (4 SyR en ambos casos). En "*otros*", con 6 SyR, se incluye cuestiones como peticiones de información o beneficios fiscales. En "*liquidaciones*" y "*devoluciones*", se tratan las discrepancias con las liquidaciones practicadas por la Administración por razón de este tributo, y las solicitudes de devolución de ingresos indebidos originadas por su gestión, respectivamente.



El análisis comparativo en la serie estudiada en esta Memoria anual nos ha permitido obtener los resultados que se presentan en la tabla y gráfica siguientes. En ella se incluyen las variaciones porcentuales del 2017 con respecto a los otros dos años (2016 y 2015) objeto de estudio.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Recaudación	Certificados y justificantes Recaudación período voluntario	311	412	290	-29,61%	-6,75%
	Deudas no tributarias Recaudación ejecutiva	245	550	277	-49,64%	13,06%
	PAC Recaudación período voluntario	197	217	238	9,68%	20,81%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación) Recaudación período voluntario	291	293	222	-24,23%	-23,71%
	Embargos Recaudación ejecutiva	391	227	197	-13,22%	-49,62%
	Otros Recaudación período voluntario	232	172	138	-19,77%	-40,52%
	Notificaciones Recaudación ejecutiva	87	98	102	4,08%	17,24%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación período voluntario	215	85	70	-17,65%	-67,44%
	SEP Recaudación período voluntario	7	34	33	-2,94%	371,43%
	Recargos e Intereses de Demora Recaudación ejecutiva	14	16	32	100,00%	128,57%
	Devoluciones Recaudación ejecutiva	26	19	27	42,11%	3,85%
	Sanciones tributarias Recaudación ejecutiva	13	0	5	--	-61,54%
	Compensaciones de Oficio Recaudación ejecutiva	0	2	2	0,00%	--
	Total	2.029	2.125	1.633	-23,15%	-19,52%
Atención contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	41,81%	69,59%
	OAIC Atención del funcionario	135	169	124	-26,63%	-8,15%
	Atención telefónica 010 Línea Madrid	80	137	102	-25,55%	27,50%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	-18,55%	27,85%
	Aplicación de pago	0	51	75	47,06%	--
	OAIC Colas excesivas del servicio	14	65	43	-33,85%	207,14%
	Atención telefónica y telemática	5	18	43	138,89%	760,00%
	RDM Información y asistencia	24	16	29	81,25%	20,83%
	RDM Atención del funcionario	16	13	15	15,38%	-6,25%
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	5	8	60,00%	60,00%
	Atención telefónica - IIVTNU	0	0	7	--	--
	RDM Colas excesivas del servicio	2	10	6	-40,00%	200,00%
	Atención telefónica - IBI	1	3	5	66,67%	400,00%
	Atención telefónica - O.M.	1	1	3	200,00%	200,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Atención telefónica - IVTM	0	0	3	--	--
	RDM Inadecuación del inmueble	0	0	1	--	--
	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	0,00%	-50,00%
	Total	512	790	817	3,42%	59,57%
Tasas y precios públicos	Devoluciones Tasas	10	77	229	197,40%	2.190,00%
	SER Devoluciones	0	2	115	5.650,00%	--
	Otras tasas	69	205	108	-47,32%	56,52%
	Instalaciones deportivas	5	31	90	190,32%	1.700,00%
	SER Tasas	95	187	83	-55,61%	-12,63%
	TRUA Liquidación	22	8	29	262,50%	31,82%
	TPV Otros	39	31	23	-25,81%	-41,03%
	TRUA Notificación	11	7	19	171,43%	72,73%
	TRU Otros	42	11	9	-18,18%	-78,57%
	TPV Devoluciones	6	10	9	-10,00%	50,00%
	TPV Notificación	3	3	9	200,00%	200,00%
	TPV Liquidación	4	4	8	100,00%	100,00%
	TRUA Devoluciones	15	6	4	-33,33%	-73,33%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	19	1	0	-100,00%	-100,00%
	Total	340	583	735	26,07%	116,18%
I.B.I.	Notificaciones	140	135	134	-0,74%	-4,29%
	Beneficios fiscales	76	124	107	-13,71%	40,79%
	Otros	266	124	92	-25,81%	-65,41%
	Devoluciones	54	61	85	39,34%	57,41%
	Liquidaciones	100	100	70	-30,00%	-30,00%
	Catastro	46	45	48	6,67%	4,35%
	Subida	31	26	37	42,31%	19,35%
	Requerimientos	1	3	0	-100,00%	-100,00%
	Total	714	618	573	-7,28%	-19,75%
I.V.T.M.	Notificaciones	80	120	140	16,67%	75,00%
	Liquidaciones	67	196	112	-42,86%	67,16%
	Otros	439	88	86	-2,27%	-80,41%
	Devoluciones	59	84	64	-23,81%	8,47%
	Beneficios Fiscales	33	37	45	21,62%	36,36%
	Declaraciones	2	34	26	-23,53%	1.200,00%
	IVTM Jefatura Tráfico	1	3	2	-33,33%	100,00%
	Requerimientos	0	0	1	--	--
	Total	681	562	476	-15,30%	-30,10%
I.I.V.T.N.U.	Liquidaciones	88	72	119	65,28%	35,23%
	Devoluciones	7	13	101	676,92%	1.342,86%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Otros	102	40	62	55,00%	-39,22%
	Declaraciones	1	13	3	-76,92%	200,00%
	Notificaciones	6	5	1	-80,00%	-83,33%
	Requerimientos	1	1	1	0,00%	0,00%
	Total	205	144	287	99,31%	40,00%
Asuntos generales	No admitidas	0	7	60	757,14%	--
	Asuntos generales	28	4	24	500,00%	-14,29%
	Otras administraciones o empresas	0	3	8	166,67%	--
	Cambio de procedimiento	0	2	5	150,00%	--
	Tiempo de tramitación	0	0	2	--	--
	Representación (Aspectos procedimentales)	2	1	0	-100,00%	-100,00%
	Total	30	17	99	482,35%	230,00%
I.A.E.	Otros	6	3	7	133,33%	16,67%
	Liquidaciones	1	10	5	-50,00%	400,00%
	Notificaciones	1	3	3	0,00%	200,00%
	Devoluciones	3	2	1	-50,00%	-66,67%
	Total	11	18	16	-11,11%	45,45%
I.C.I.O.	Otros	9	14	6	-57,14%	-33,33%
	Liquidaciones	3	2	4	100,00%	33,33%
	Devoluciones	2	0	4	--	100,00%
	Declaraciones	1	2	1	-50,00%	0,00%
	Notificaciones	1	0	0	--	-100,00%
	Total	16	18	15	-16,67%	-6,25%
Oficina Defensor Contribuyente	No admitidas	65	--	--	--	--
	Otras Administraciones o Empresas	2	--	--	--	--
	Cambio de procedimiento	1	--	--	--	--
	Total	68	--		--	--

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla adjunta anterior debe destacarse, como variaciones más significativas por el número de expedientes recogidos, las siguientes:

- Dentro de la materia "*Recaudación*", la submateria "*certificados y justificantes*" sigue siendo la de materia objeto de mayor número de quejas por parte de la ciudadanía, si bien se observa que ha experimentado un descenso significativo, de casi un 30%, con relación al 2016 (122 SyR); y de aproximadamente el 7% respecto al 2015. Dicha circunstancia se predica también de las SyR remitidas sobre la siguiente submateria de mayor interés, toda vez que las "*deudas no*

tributarias", recaudadas en periodo ejecutivo, han descendido en un 50% con relación al ejercicio 2016.

- Sin embargo, dentro asimismo de la materia "*Recaudación*", las SyR referentes al "*PAC*", han sufrido una variación, clara, al alza, incrementándose en aproximadamente un 10% con relación al ejercicio 2016 y casi un 21% respecto a 2015.

- Para finalizar con el análisis de las SyR concernientes a esta materia, interesa hacer mención a la submateria "*aplazamientos/fraccionamientos*", que sigue descendiendo manteniendo la tendencia, ya señalada en 2016, que parece indicar una menor necesidad de aplazamiento/fraccionamiento de pago por parte de la ciudadanía, así como un mejor funcionamiento de su gestión.

- En la materia "*Atención al Contribuyente*" son varias las cuestiones a tener en cuenta. En primer lugar, es de destacar el importante incremento de SyR relativas a la submateria *"presentación telemática*", ya que las mismas se han incrementado en más del 40 % con relación al 2016. Con respecto al 2015 dicho incremento ha llegado casi al 70%. El motivo de estas reclamaciones se centra fundamentalmente en el reiterado malestar de la ciudadanía por las incidencias derivadas de la tramitación *on line* de la gestión de diversos trámites en materia tributaria a través de la web municipal.

- Como contrapartida, en segundo término, dentro de la materia "*Atención al Contribuyente*" las SyR relativas a las submaterias "*OAIC atención del funcionario*" y "*OAIC información y asistencia*" han descendido en un 27% y un 18% respectivamente, con relación al ejercicio 2016 (si bien, en esta última submateria se han incrementado con respecto al 2015). De lo anterior se desprenden los esfuerzos realizados por el personal de las OAIC para mejorar su gestión y asistencia a la ciudadanía en el ámbito de sus competencias.

- Para finalizar con el análisis de la materia *"Atención al Contribuyente"*, interesa destacar el descenso (en un 25%), de las SyR relativas a la submateria *"atención telefónica 010 Línea Madrid*" (que el año pasado – 2016 - se vieron, por el contrario, incrementadas en un 71,25% con relación a 2015), así como el aumento de las submaterias "*aplicación de pago*" y "*atención telefónica y telemática*". En este último caso se han superado en el 2017 el doble de las SyR del ejercicio anterior (pasando de 18 a 43).

- Con relación ahora a la materia "*Tasas y precios públicos*", es importante destacar el importante incremento de las submaterias *"devoluciones tasas*" y "*SER devoluciones*" ya que las primeras prácticamente se han triplicado con respecto a 2016 (de 77 a 229); y las segundas han pasado de 0, en 2015 a 115, en 2017. Otra cuestión de interés son las SyR derivadas de la modificación, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de

fecha 17 de noviembre de 2017, operada en el apartado 9 del anexo del Acuerdo de establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, referida a la gestión de los precios, concretamente a la obligatoriedad de la domiciliación bancaria de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid y de las clases dirigidas, que al tener un carácter periódico, son susceptibles de poder ser domiciliados. La imposición de la domiciliación en estos casos ha generado gran número de SyR en el último trimestre del 2017, que se están manteniendo en el presente ejercicio (2018).

- Conviene destacar, en la materia IBI, el descenso general de prácticamente todas las submaterias, salvo las relativas a "*devoluciones*" y "*subida*", que se han incrementado ambas en torno a un 40%. En el caso de las devoluciones las SyR tramitadas se refieren en su mayoría a quejas relativas a la tardanza en el ingreso efectivo del pago indebido y, en general, a la consideración de haber realizado un ingreso indebido o duplicado en concepto de IBI.

- Con relación a la materia "*IVTM*" es importante observar la bajada general de las SyR presentadas, con la salvedad de las relativas a las submaterias "*notificaciones*" y "*beneficios fiscales*" que sufren un incremento del 17% y el 22% respectivamente.

- Para finalizar, resulta oportuno poner de relieve las alteraciones observadas con relación a la materia "*IIVTNU*", fundamentalmente, en las submaterias "*liquidaciones*", "*devoluciones*" y "*otros*". Dichas submaterias han experimentado un importantísimo crecimiento derivado de las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información que traen causa de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del ejercicio 2017, que han determinado la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL).

Todos los datos expuestos anteriormente a nivel de materia y submateria deben ser complementados con el análisis detallado sobre el tipo de solicitud recibida, de tal forma que podamos comprobar si por cada una de las materias existe predominio de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información y se pueda verificar cuál ha sido el principal motivo de presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía.

En la tabla y gráficos siguientes se puede comprobar que, en todas ellas, el mayor número y el mayor porcentaje corresponde a reclamaciones, que se sitúan en valores en torno al 83% (por ejemplo, en "*Recaudación*", el 85 %, en "*Atención al contribuyente*", 78%, y en "*IBI*", el 78%), siendo el tipo de solicitud que mayor peso tiene, con diferencia respecto a las peticiones de información (el 9%), sugerencias (el

5%) y felicitaciones (el 2%). En todo caso, por el bajo volumen de solicitudes clasificadas en ellas no permite extraer conclusiones significativas.

En relación con las sugerencias y peticiones de información, se puede comprobar que en las materias con mayor número de solicitudes presentan valores muy bajos oscilando en la franja del 9 % y 18 %, respectivamente.

Por último, para el tipo de solicitud felicitación, debe destacarse el valor presentado por la materia "*Atención al contribuyente*", con 93 solicitudes (de un total de 817) y representando un valor porcentual del 11%.

Materia	Tipo de expediente	2017	%
Recaudación	Sugerencia	81	4,96%
	Reclamación	1.385	84,81%
	Felicitación	5	0,31%
	Petición información	162	9,92%
	Total	1.633	35,11%
Atención contribuyente	Sugerencia	53	6,49%
	Reclamación	640	78,34%
	Felicitación	93	11,38%
	Petición información	31	3,79%
	Total	817	17,57%
Tasas y precios públicos	Sugerencia	37	5,03%
	Reclamación	650	88,44%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	48	6,53%
	Total	735	15,80%
I.B.I.	Sugerencia	22	3,84%
	Reclamación	446	77,84%
	Felicitación	4	0,70%
	Petición información	101	17,63%
	Total	573	12,32%
I.V.T.M.	Sugerencia	13	2,73%
	Reclamación	427	89,71%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	36	7,56%
	Total	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	Sugerencia	25	8,71%
	Reclamación	216	75,26%
	Felicitación	1	0,35%
	Petición información	45	15,68%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Total	287	6,17%
Asuntos generales	Sugerencia	9	9,09%
	Reclamación	75	75,76%
	Felicitación	3	3,03%
	Petición información	12	12,12%
	Total	99	2,13%
I.A.E.	Sugerencia	0	0,00%
	Reclamación	14	87,50%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	2	12,50%
	Total	16	0,34%
I.C.I.O.	Sugerencia	1	6,67%
	Reclamación	14	93,33%
	Felicitación	0	0,00%
	Petición información	0	0,00%
	Total	15	6,67%

Distribución SyR Tributarias por materia y tipo de expediente

En el Anexo 3 se incorporan gráficas con detalle de los tipos de solicitudes recibidos por cada una de las materias.

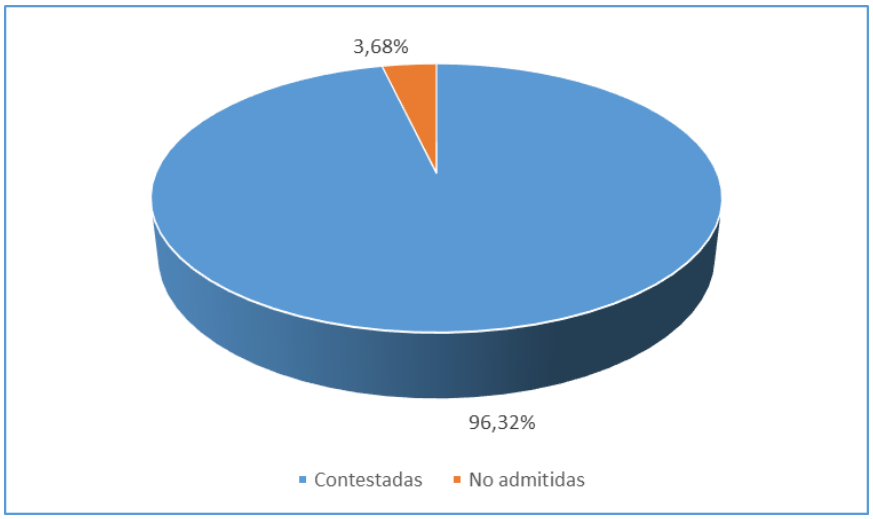
10.2.3. Estado de tramitación

El análisis del estado de tramitación de las SyR Tributarias del año 2017 (4.651) nos indica que, prácticamente, todas las SyR que se incorporaron al Sistema durante ese año fueron contestadas (4.480), lo que representa el 96% del total. Solo el 4%, 171, fueron inadmitidas desde el Departamento de SyR Tributarias fundamentalmente por tener carácter anónimo, por ser insultantes o por ser reiterativas de otras ya resueltas.

Por último, señalar que a la fecha de extracción de los datos del informe (1 de abril de 2018) ninguna con entrada en el año 2017 se encuentran en situación de tramitación (activa).

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

Estado de tramitación SyR Tributarias. Año 2017



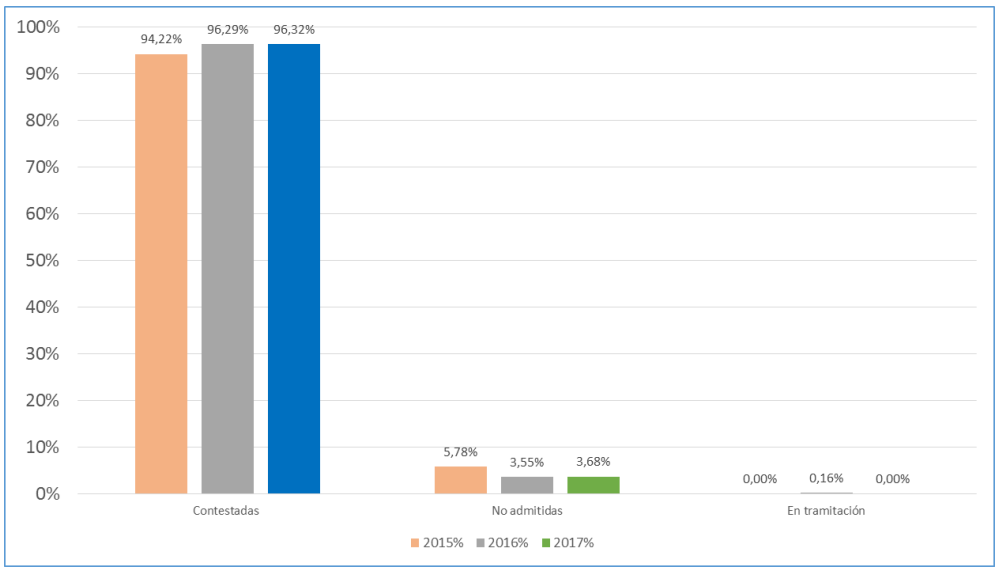
Distribución porcentual del estado de tramitación de las SyR Tributarias

La comparativa interanual de los datos del estado de tramitación nos muestra como en el año 2017 se ha producido, en relación al 2016, un ligero incremento porcentual de las contestadas por el Departamento de SyR Tributarias, alcanzando el 96,32%.

Por último, destacar que para este año 2017 todas las SyR Tributarias han sido contestadas dentro de los plazos máximos establecidos y que ninguna ha finalizado en situación de archivada sin respuesta.

	2015	%	2016	%	2017	%
Contestadas	4.340	*94,22%*	4.694	*96,29%*	4.480	*96,32%*
No admitidas	266	*5,78%*	173	*3,55%*	171	*3,68%*
En tramitación	0	*0,00%*	8	*0,16%*	0	*0,00%*
TOTAL	4.606	*100,00%*	4.875	*100,00%*	4.651	*100,00%*

Comparativa interanual SyR Tributarias del estado de tramitación



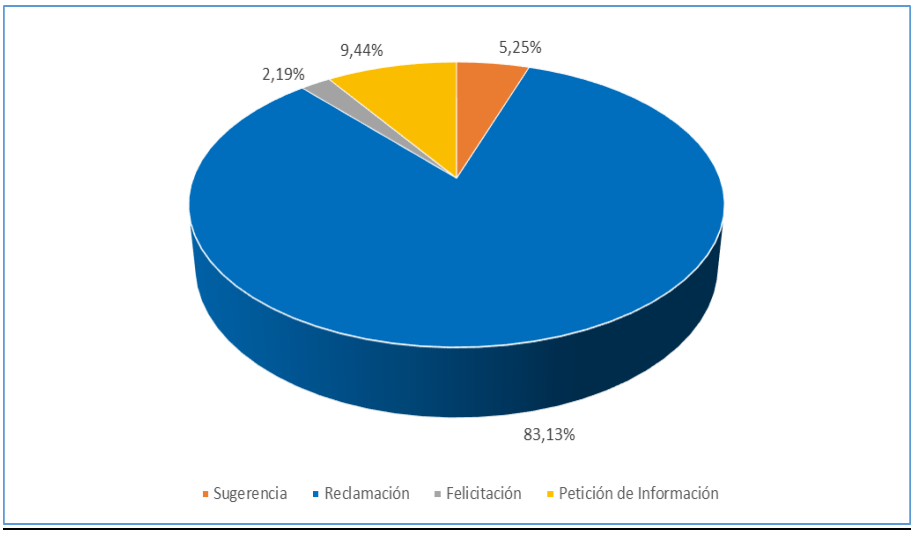
Comparativa interanual diferentes situaciones del estado de tramitación

Un análisis más detallado se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación, donde se incorporan a las SyR contestadas y no admitidas los datos desagregados por tipo de solicitud:

En el caso de las contestadas, claramente las reclamaciones, con el 83% se configuran como el principal tipo de solicitud sobre el que la ciudadanía recibió contestación. El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades por debajo del 10%.

CONTESTADAS	2017	%
Sugerencia	235	5,25%
Reclamación	3.724	83,13%
Felicitación	98	2,19%
Petición de Información	423	9,44%
TOTAL	4.480	100,00%

SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

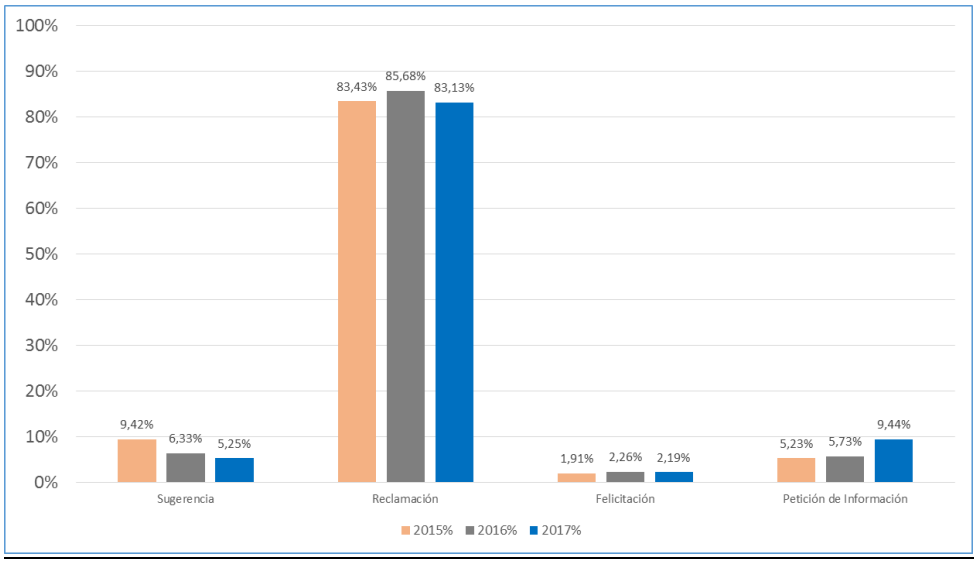


Distribución porcentual SyR Tributarias contestadas por tipo de expediente

En la serie 2015-2017 los datos nos muestran que, en el año 2017, en comparación con el 2016, se han producido ligeras bajadas en las contestaciones de todos los tipos de expediente, excepto en las peticiones de informaciones, donde el valor porcentual alcanza el 9%

CONTESTADAS	2015	%	2016	%	2017	%
Sugerencia	409	9,42%	297	6,33%	235	5,25%
Reclamación	3.621	83,43%	4.022	85,68%	3.724	83,13%
Felicitación	83	1,91%	106	2,26%	98	2,19%
Petición de Información	227	5,23%	269	5,73%	423	9,44%
TOTAL	4.340	100,00%	4.694	100,00%	4.480	100,00%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

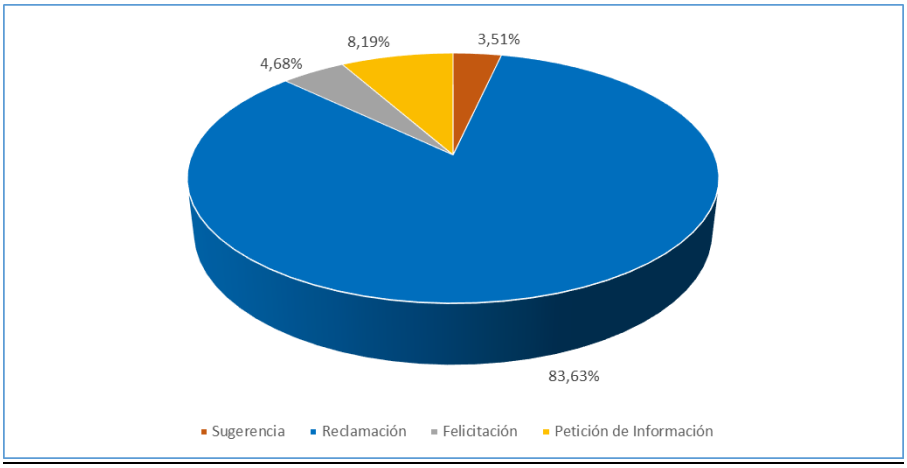


Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 84%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas El resto de tipos, tal y como pasaba en las contestadas, se sitúan en valores porcentuales por debajo del 10%.

NO ADMITIDAS	2017	%
Sugerencia	6	3,51%
Reclamación	143	83,63%
Felicitación	8	4,68%
Petición de Información	14	8,19%
TOTAL	171	100,00%

SyR Tributarias no admitidas por tipo de expediente

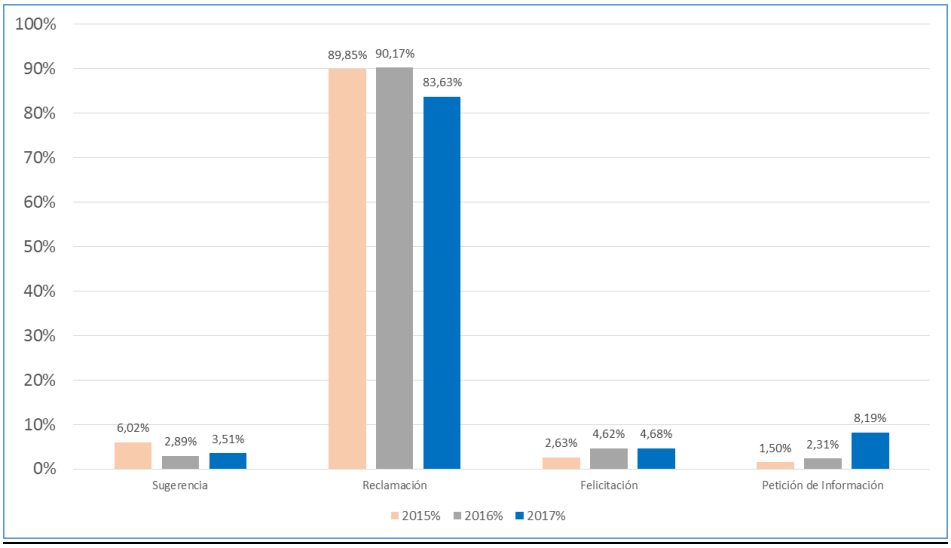


Distribución porcentual por tipo de expediente de SyR Tributarias no admitidas

En la serie 2015-2017 destaca la bajada de las reclamaciones que han sido no admitidas en el 2017 en comparación con el 2016 y el incremento en esa misma comparativa de las peticiones de información que se han inadmitido, alcanzando el valor porcentual del 8%.

NO ADMITIDAS	2015	%	2016	%	2017	%
Sugerencia	16	6,02%	5	2,89%	6	3,51%
Reclamación	239	89,85%	156	90,17%	143	83,63%
Felicitación	7	2,63%	8	4,62%	8	4,68%
Petición de Información	4	1,50%	4	2,31%	14	8,19%
TOTAL	266	100,00%	173	100,00%	171	100,00%

Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias



Comparativa interanual contestadas por tipo de expediente. SyR Tributarias

10.2.4. Tiempos de tramitación

Para las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información el tiempo medio de tramitación[26] durante el año 2017 ha sido de **13,20 días naturales**.

El análisis más detallado nos muestra que el 81,07% de las SyR Tributarias han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 97,34% como máximo en 45 días naturales[27].

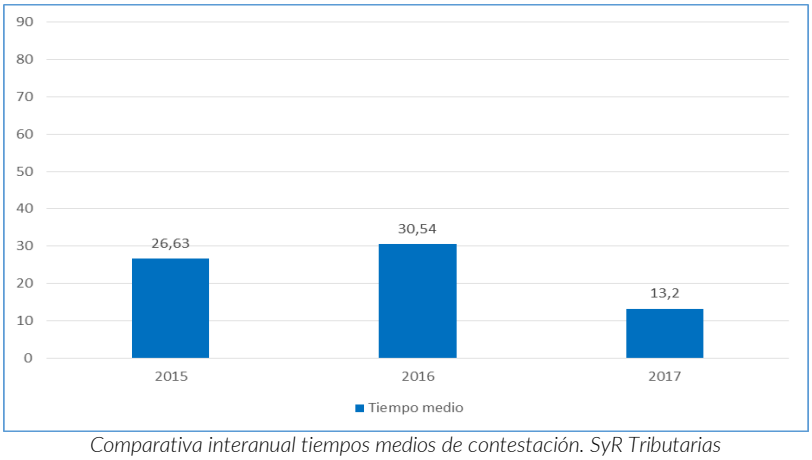
[26] Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

[27] Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.

En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2015 y 2016. Se aprecia que durante el año 2017 se ha producido una bajada muy importante en el tiempo medio de gestión y resolución de las SyR de carácter tributario. De hecho, este descenso ha supuesto una variación porcentual comparativa con el 2016 y 2015 superior al 50%.

	2015	2016	2017	Variación 2017/2016	Variación 2017/2015
Tiempo medio	26,63	30,54	13,20	-17	-13

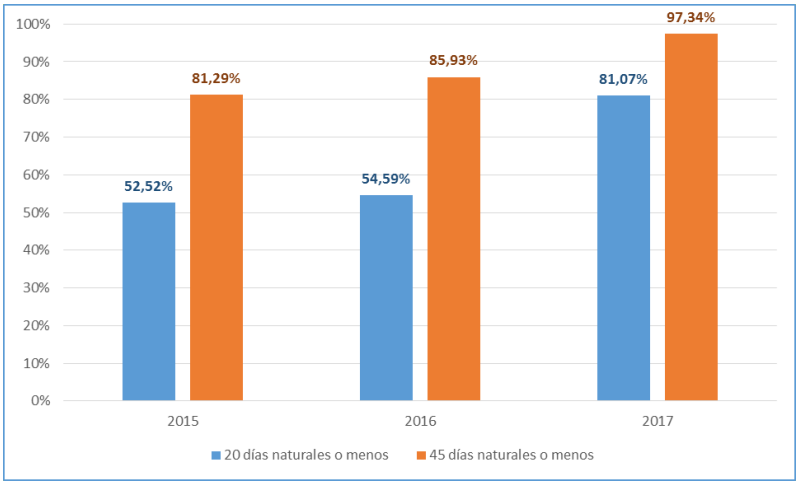
Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

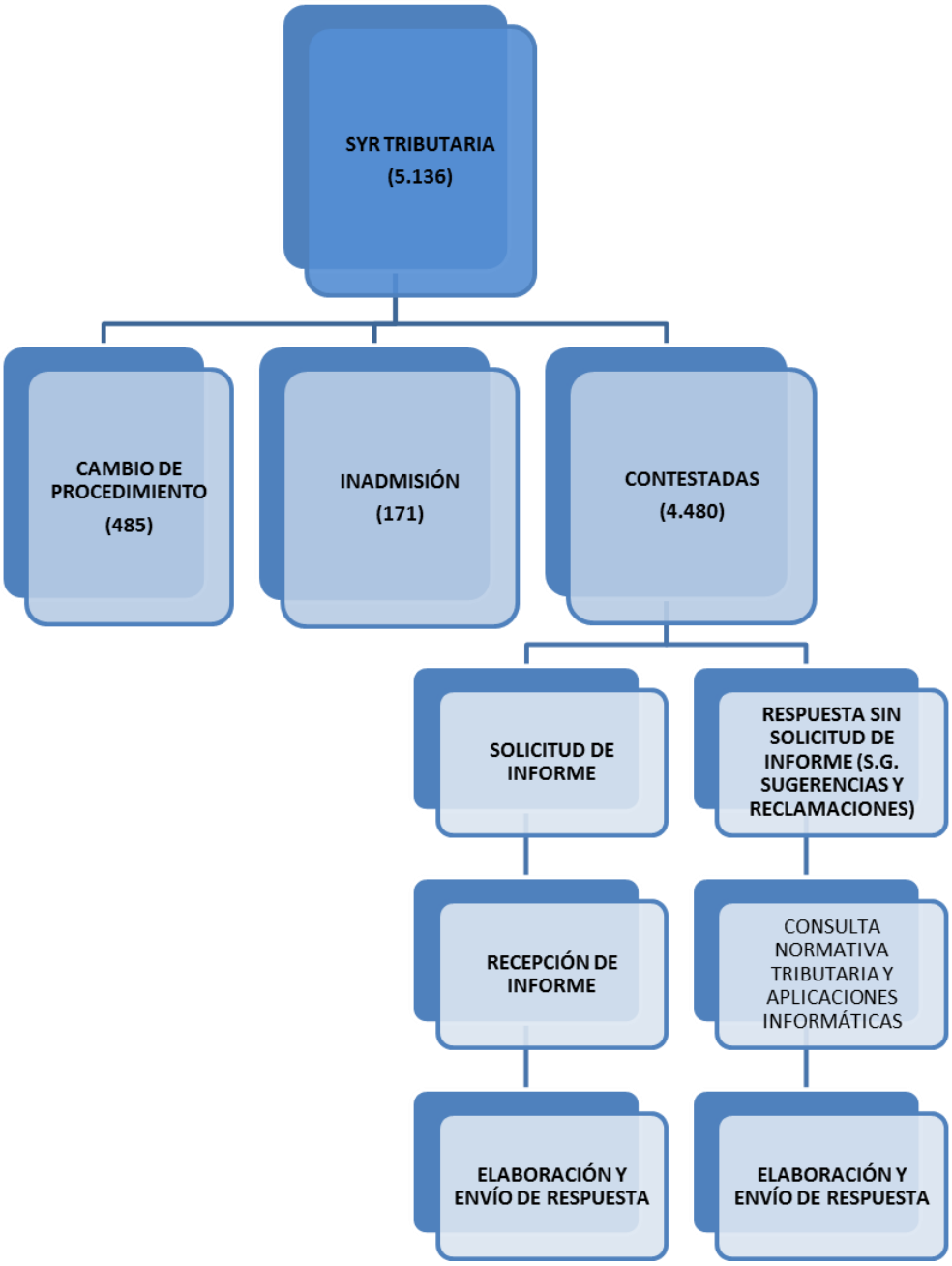
	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
20 días naturales o menos	52,52%	54,59%	81,07%	48,51%	54,36%
45 días naturales o menos	81,29%	85,93%	97,34%	13,28%	19,74%

Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias



Comparativa interanual tiempos medios de contestación. SyR Tributarias

Para finalizar el análisis realizado se incluye el flujo de tramitación de las SyR de carácter tributario seguido por el Departamento de SyR Tributarias de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.



11. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Tal y como se ha indicado anteriormente, la gestión y tramitación en las unidades gestoras se realiza exclusivamente sobre las SyR de carácter general que le han sido asignadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

11.1. Entrada: SyR asignadas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 del Decreto de la Alcaldía de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, a los interlocutores de las Unidades gestoras les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones y responsabilidades:

- Seguimiento y supervisión de la información generada en su ámbito competencial, siendo los responsables de su verificación y homogenización.

- Gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les sean asignadas, siendo los responsables de controlar los plazos de respuestas a las mismas, así como de que se emita la adecuada contestación a las personas interesadas y la incorporación al Sistema SyR de la contestación efectuada, y de los datos necesarios para su evaluación y seguimiento.

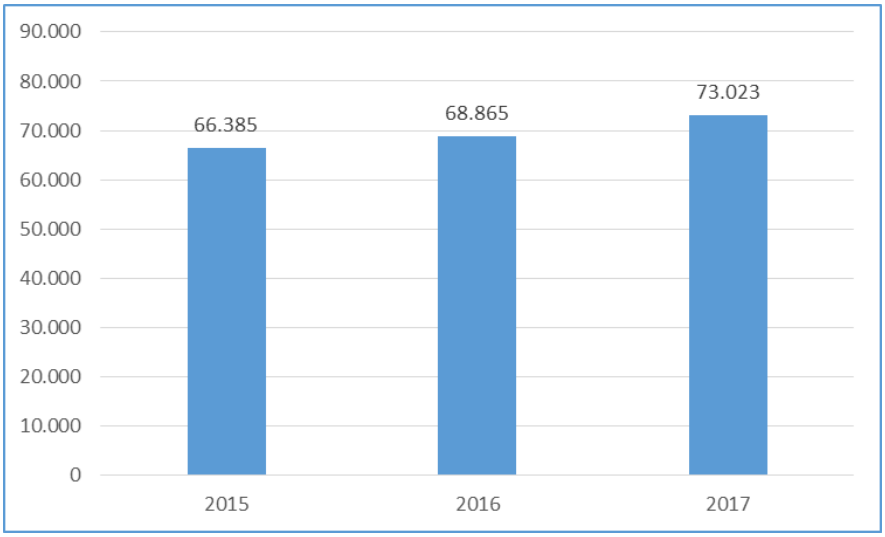
Durante el año 2017 desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de Coordinación de SyR Generales, se han asignado a las Unidades gestoras para su tramitación y resolución un total de 73.023, lo que representa el 85% respecto al total de solicitudes SyR Generales que tuvieron finalmente entrada en el Sistema, 85.617[28].

	2017	%
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	73.023	85,29%
Total entrada SyR Generales en el Sistema	85.617	

El análisis de los datos en la serie 2015-2017 nos permite comprobar como durante el año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido un ligero incremento del 6%.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2016
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	6,04%	10,00%

[28] Recuérdese las diferentes actividades realizadas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes que inicialmente entraron en el Sistema: altas por carácter múltiple y altas manuales.



Comparativa interanual SyR Generales asignadas inicialmente a las Unidades Gestoras

Algunas Unidades gestoras, en el proceso inicial de gestión y tramitación proceden a la finalización de expedientes por derivación a otros sistemas municipales, como AVISA (Sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas y otros) o SACPM (Sistema de Atención Ciudadana de Policía Municipal). Esta derivación se produce exclusivamente en las siguientes unidades:

- AVISA - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas, Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.

- SACPM – Dirección General de la Policía Municipal.

Durante el año 2017, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los siguientes resultados:

- Derivación a AVISA: 10.237 (hay que recordar que 417 más fueron anteriormente derivados a AVISA desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones).

- Derivación a SACPM: 2.578

En el cuadro siguiente se muestra el detalla de SyR que fueron derivados por cada unidad gestora a cada uno de esos sistemas (AVISA y SACPM):

	AVISA
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	246
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	5.255
S.G. de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas	2.008
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	2.617
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	111
TOTAL	10.237

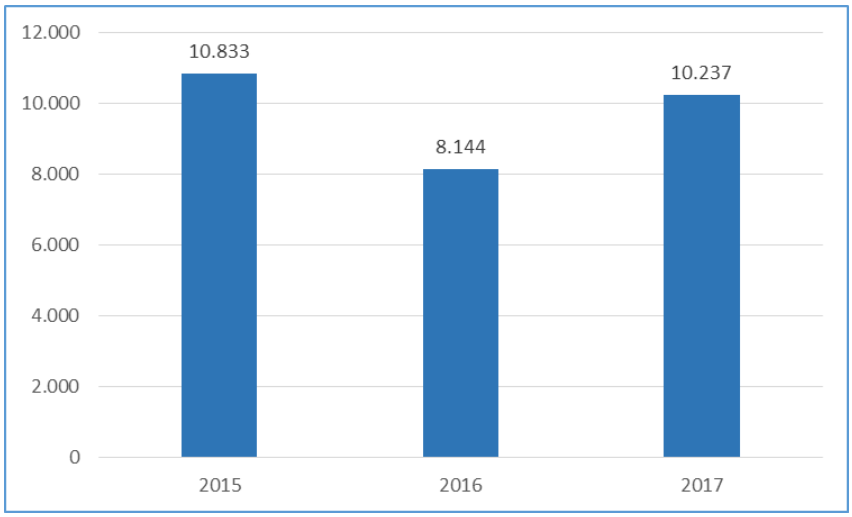
	SACPM
Dirección General de Policía Municipal	2.578
TOTAL	2.578

TOTAL AVISA + SACPM	12.815

En la tabla que se inserta a continuación se ofrecen los datos de derivaciones de los años 2015-2017 y las variaciones porcentuales que han tenido con respecto al año 2017.

Con respecto a las derivaciones al Sistema AVISA durante el año 2017 se ha producido un importante incremento con respecto al año 2016, del 26%, lo que representa un total de 2.093, recuperando los datos de derivaciones que se obtuvieron en el año 2015.

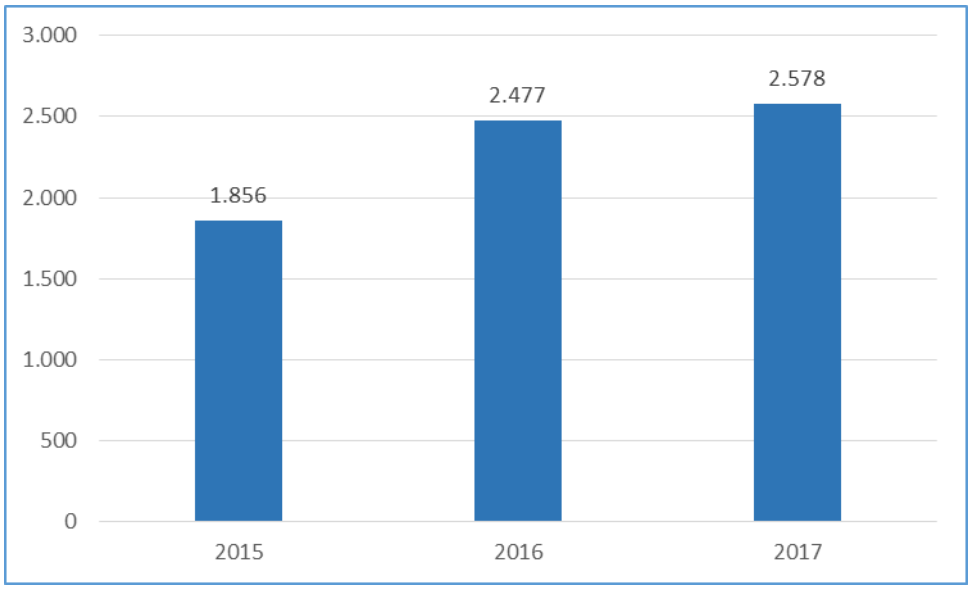
AVISA	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
TOTAL	10.833	8.144	10.237	25,70%	-5,50%



Comparativa interanual derivación a Sistema AVISA

En relación con las derivaciones al Sistema SACPM, en la comparativa 2017-2016, a diferencia de lo que ocurre con AVISA, se ha producido desde la Dirección General de Policía Municipal (único gestor habilitado para derivar por este Sistema) un incremento muy moderado, del 4%, lo que representa un total de 101 más.

SACPM	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
TOTAL	1.856	2.477	2.578	4,08%	38,90%

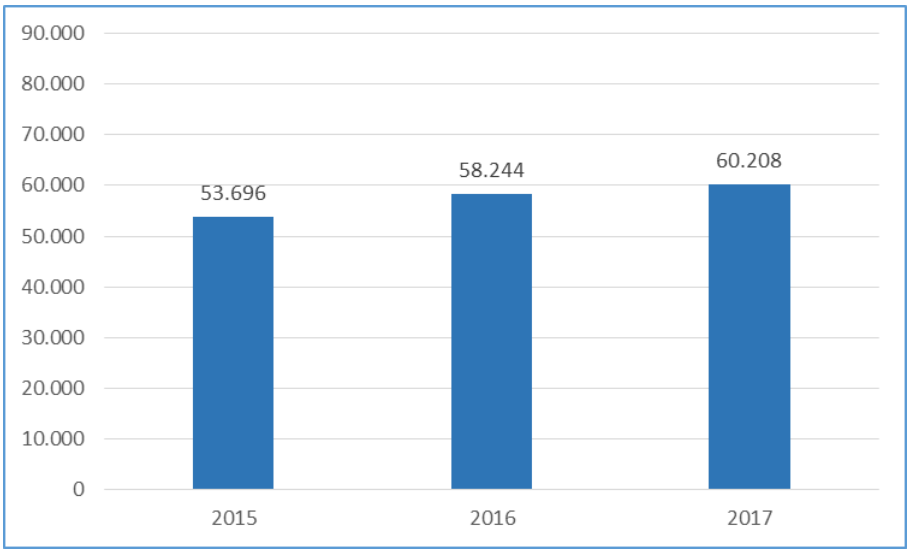


Comparativa interanual derivación a Sistema SACPM

Por tanto, del total de expedientes que inicialmente se habían asignado (73.023) desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones a las Unidades gestoras, una vez descontados aquellos que fueron derivados a otros Sistemas y que quedaron en situación de finalizados en la aplicación de sugerencias y reclamaciones (12.815), las SyR Generales que finalmente son gestionadas por las unidades gestoras actualmente habilitadas ascendió a la cantidad de 60.208.

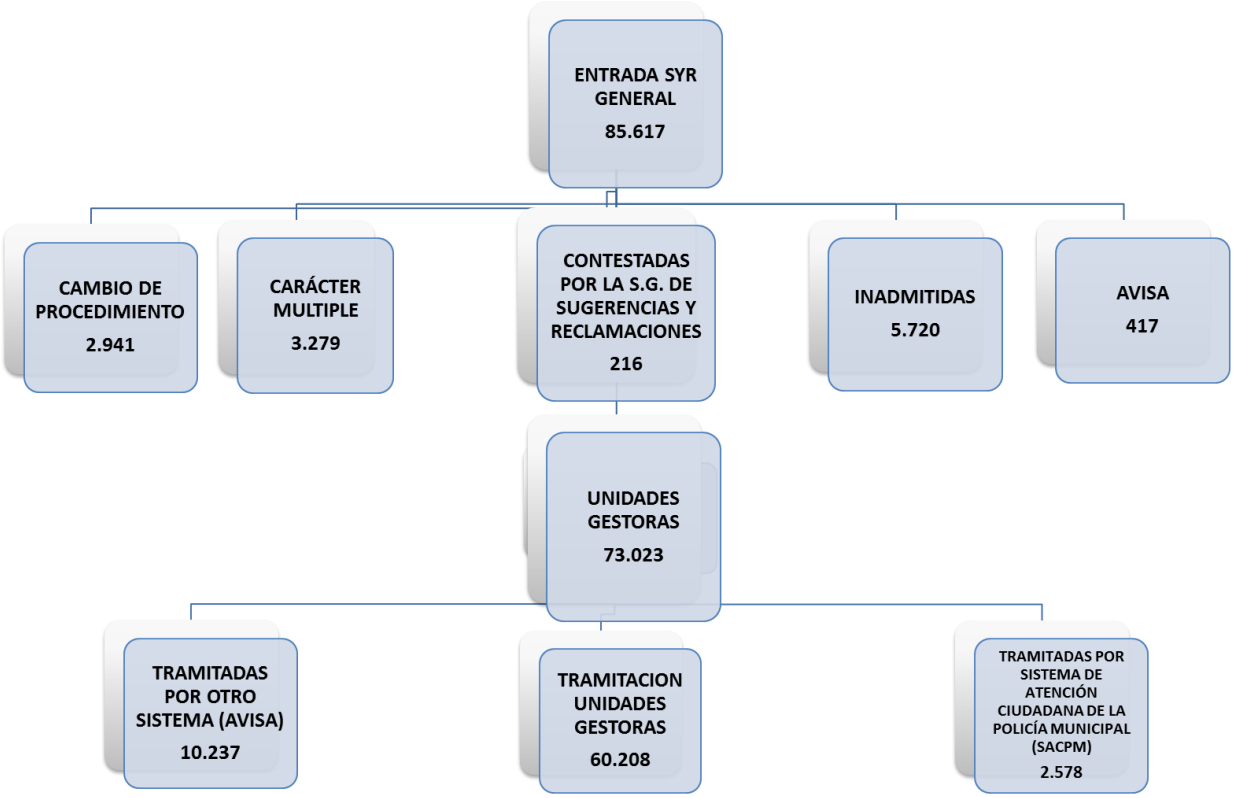
Comparando los datos de la serie 2015-2017 se observa que existe un incremento continuado de las SyR que finalmente son gestionadas desde las Unidades gestoras.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%



Comparativa interanual SyR gestionadas finalmente por unidades gestoras

En el gráfico que se incluye a continuación se muestra el proceso seguido por las SyR Generales desde la entrada inicial en el Sistema hasta que se incorporan en las bandejas de entrada de las Unidades gestoras.

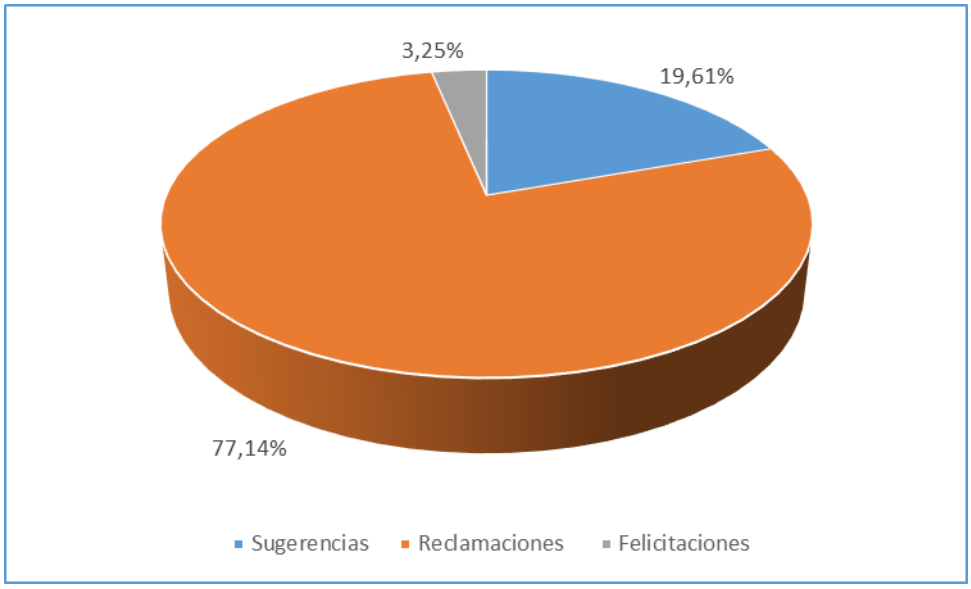


11.2. Estudio por tipo de expediente

En el año 2017, donde el número de expedientes tramitados finalmente por las Unidades gestoras alcanzó la cantidad de 60.208, los datos según el tipo de expediente son:

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

El análisis por tipo de expediente de las SyR que tramitaron las Unidades gestoras reproduce los mismos porcentajes que existían en el estudio por tipo de expediente que se hizo en el número de SyR de entrada inicial al Sistema: las reclamaciones se sitúan en primer lugar, con un 77%, en segundo lugar, con un 20% las sugerencias y, finalmente, las felicitaciones que representan el 3%.



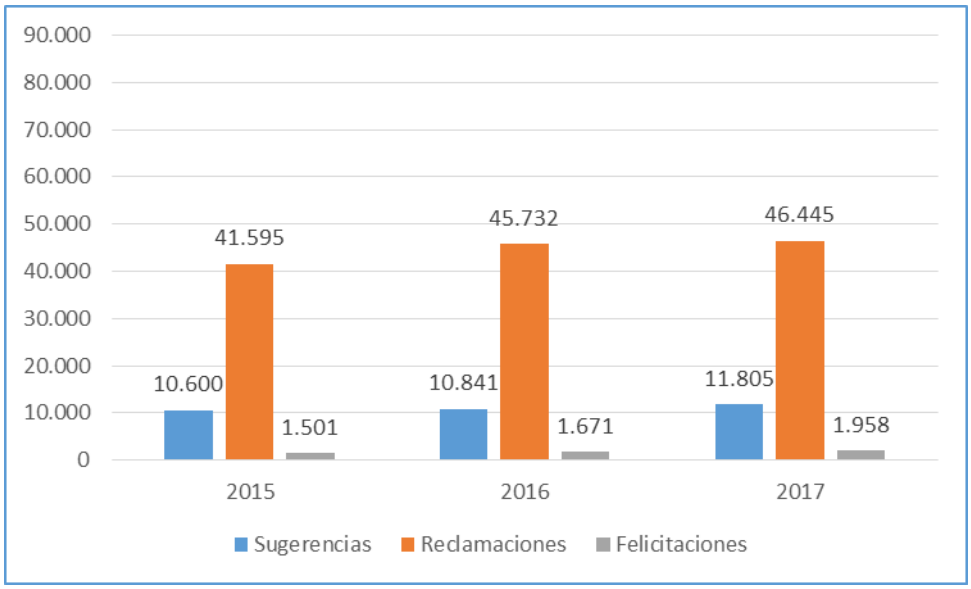
SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente

A continuación, se muestra el desglose por los tipos de expedientes gestionados, recogiendo información numérica de cada una de ellas, porcentajes sobre el total y comparativa de 2015, 2016 y 2017, con objeto de poder analizar la evolución.

En el año 2017, en comparación con 2016, se ha producido un incremento global del 3%. Del análisis de los diferentes tipo de expediente destaca el importante crecimiento porcentual de las felicitaciones, con un 17% y el apenas crecimiento de las reclamaciones, con un 2%.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencias	10.600	10.841	11.805	8,89%	11,37%
Reclamaciones	41.595	45.732	46.445	1,56%	11,66%
Felicitaciones	1.501	1.671	1.958	17,18%	30,45%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente



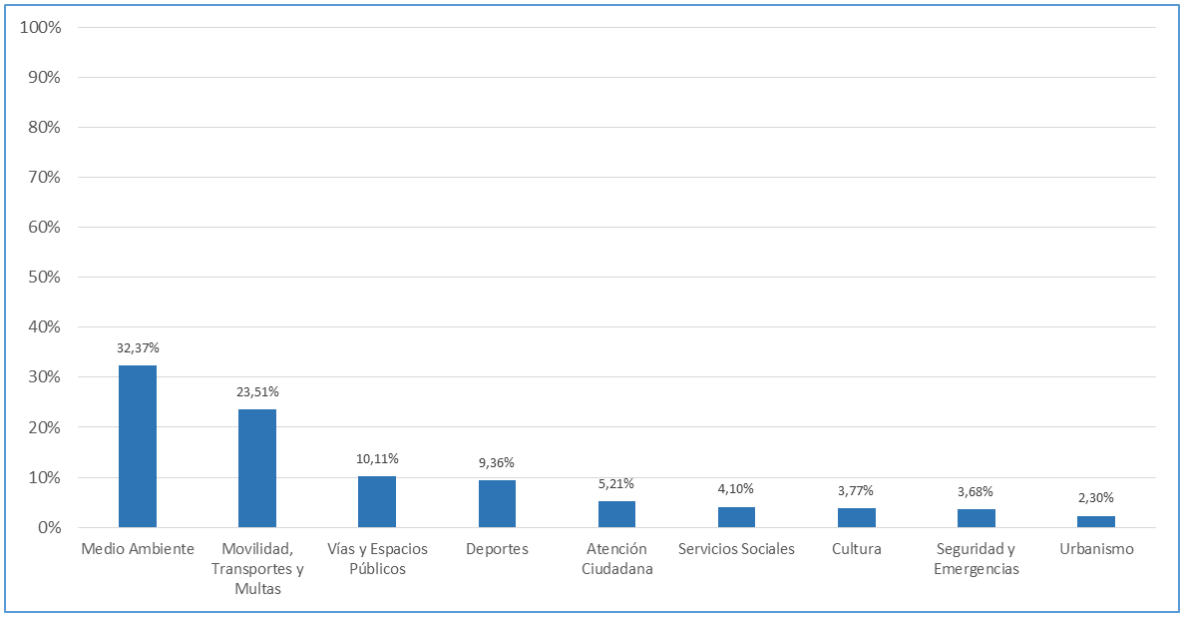
Comparativa interanual SyR asignadas a unidades gestoras por tipo de expediente

11.3. Análisis por materias.

En el ámbito de las SyR Generales, para el año 2017, las materias que han recibido mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son: *"Medio Ambiente"* y "*Movilidad, Transportes y Multas"*, con valores porcentuales del 32% y el 24%, respectivamente, y representado el 56% de la cantidad total de SyR asignadas. Le sigue, con cantidades superiores a las 1.000, "*Vías y Espacios Públicos"*, *"Deportes"*, "*Atención Ciudadana"*, "*Servicios Sociales"*, "*Cultura"*, "*Seguridad y Emergencias"* y "*Urbanismo"*. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 2% (la última).

En la tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%



Materias que han recibido más de 1.000 SyR durante el año 2017

La tabla que se incluye a continuación proporciona información para los años 2015, 2016 y 2017 del número de SyR recibidas por cada materia y su valor porcentual.

Materia	2015	%	2016	%	2017	%
Medio Ambiente	16.734	31,16%	20.464	35,13%	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	26,80%	13.504	23,19%	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	3.399	6,33%	4.316	7,41%	6.089	10,11%
Deportes	4.239	7,89%	5.528	9,49%	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	2.636	4,91%	3.010	5,17%	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.264	4,22%	2.041	3,50%	2.470	4,10%
Cultura	3.147	5,86%	2.246	3,86%	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.278	4,24%	2.173	3,73%	2.214	3,68%
Urbanismo	1.692	3,15%	1.943	3,34%	1.382	2,30%
Salud	1.008	1,88%	1.004	1,72%	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	1,33%	836	1,44%	873	1,45%
Educación y Juventud	509	0,95%	483	0,83%	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	0,88%	311	0,53%	499	0,83%
Empleo	113	0,21%	273	0,47%	203	0,34%
Cohesión Social	67	0,12%	81	0,14%	109	0,18%
Vivienda	27	0,05%	24	0,04%	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	0	0,00%	1	0,00%	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,01%	2	0,00%	3	0,00%
Turismo	3	0,01%	4	0,01%	2	0,00%
TOTAL	53.696	100,00%	58.244	100%	60.208	100,00%

La información incluida en la tabla anterior permite extraer las siguientes consideraciones:

- "*Medio Ambiente*" – es la materia con mayor número de SyR todos los años considerados. Sin embargo, para 2017, tanto en valor absoluto como en significación porcentual, descienden.

- "*Movilidad, Transportes y Multas*" – es la segunda materia con mayor entrada, manteniendo una representación similar a la del año 2016.

- "*Vías y Espacios Públicos*" y "*Deportes*" – son la tercera y cuarta, en número de SyR recibidas. Se observa un incremento de la primera (tres puntos y 1.773 más) y el mantenimiento en cantidad y porcentaje de la segunda.

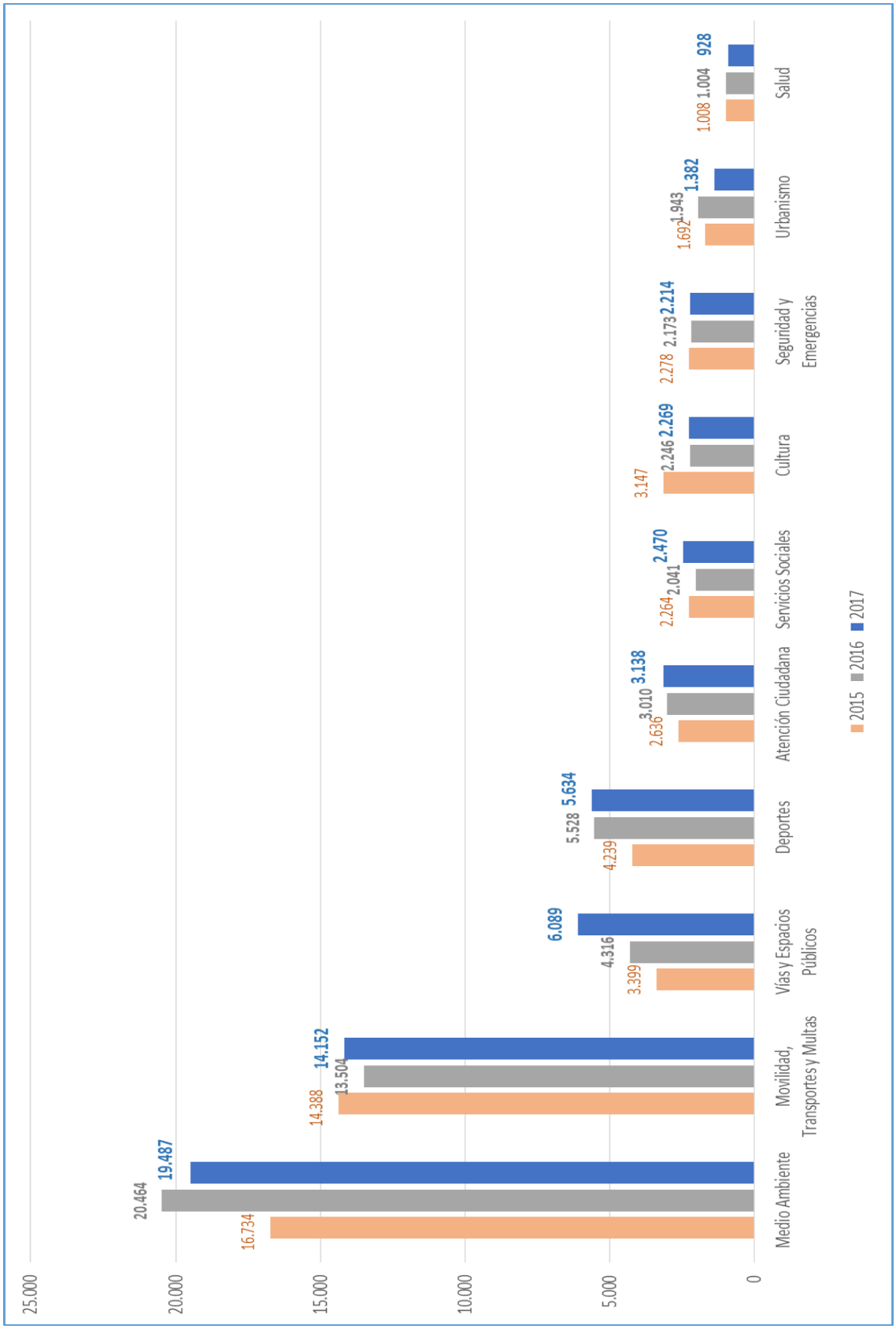
- "*Atención Ciudadana*" – experimenta en el 2017 un ligero crecimiento con respecto al 2016. No obstante, mantiene durante los tres años el valor porcentual del 5%.

- "*Servicios Sociales*", "*Cultura*" y "*Seguridad y Emergencias*"- en el año 2017, la materia de "Servicios Sociales" ha experimentado la mayor entrada de los tres

años y supera el valor del 4%. En "*Cultura*" parece consolidarse un descenso de la entrada con respecto al 2015 de dos puntos. La materia "*Seguridad y Emergencias*", prácticamente, se mantiene estable durante los tres años considerados.

- *Urbanismo*, en el año 2017 ha experimentado un descenso significativo, pasando del 3,3% al 2,3%, que representa haber recibido 561 SyR menos que en el año 2016.

- El resto de las materias, tanto para el año 2015 como el 2016, mantienen niveles similares en el número de SyR recibidas. Todas ellas se sitúan con valores porcentuales inferiores al 2%.



Evolución interanual de las 10 materias con mayor número de SyR Generales

En el análisis comparativo 2017, 2016 y 2015 que se presenta en la tabla que se incluye a continuación, se muestran las variaciones porcentuales que se han producido en la entrada de SyR por cada una de las materias.

Materia	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	-4,77%	16,45%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	4,80%	-1,64%
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	41,08%	79,14%
Deportes	4.239	5.528	5.634	1,92%	32,91%
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	4,25%	19,04%
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	21,02%	9,10%
Cultura	3.147	2.246	2.269	1,02%	-27,90%
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	1,89%	-2,81%
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	-28,87%	-18,32%
Salud	1.008	1.004	928	-7,57%	-7,94%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	4,43%	22,10%
Educación y Juventud	509	483	718	48,65%	41,06%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	60,45%	5,27%
Empleo	113	273	203	-25,64%	79,65%
Cohesión Social	67	81	109	34,57%	62,69%
Vivienda	27	24	34	41,67%	25,93%
Construcción Infraestructuras	0	1	4	300,00%	--
Relaciones Internacionales	3	2	3	50,00%	0,00%
Turismo	3	4	2	-50,00%	-33,33%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Las cuestiones más significativas son:

- La materia "*Urbanismo*" tiene un descenso cercano al 30% respecto a 2016.

- Por su parte, "*Medio Ambiente*", para el período 2016-2017, desciende casi un 5% (más del 16% para el periodo 2015-2017).

- Las materias "*Vías y Espacio Público*" y "*Servicios Sociales*" son las otras dos materias que tenido mayor crecimiento en la entrada de SyR durante el 2017. La primera se incrementa en más de un 40% respecto del 2016 y casi un 80% con respecto del 2015 mientras que en Servicios Sociales, el incremento es de un 21% respecto del 2016 y del 9% respecto a 2015.

- Las materias "*Movilidad, Transportes y Multas*" y "*Atención Ciudadana*", también experimentan un crecimiento. La primera muestra un incremento de casi un 5% con respecto a 2016 aunque decrecen respecto a 2015. La segunda crece por encima del 4% entre 2017-2016 y un 19% respecto a 2015.

Materia	Submateria	2017	%
Medio Ambiente	Recogida de residuos	4.229	21,70%
	Limpieza urbana y equipamientos	3.901	20,02%
	Arbolado de alineación	3.831	19,66%
	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609	18,52%
	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014	5,20%
	Agua	698	3,58%
	Ruidos	631	3,24%
	Calidad del Aire	585	3,00%
	Parques históricos, singulares y forestales	547	2,81%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	163	0,84%
	Educación ambiental	141	0,72%
	Sostenibilidad	78	0,40%
	Energía	53	0,27%
	Contaminación lumínica	7	0,04%
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	0	0,00%
	Total	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	3.751	26,51%
	Planeamiento viario	2.580	18,23%
	Señalización de tráfico	1.600	11,31%
	Multas	1.446	10,22%
	Aparcamientos en la vía pública	1.113	7,86%
	BICIMAD	782	5,53%
	Transportes públicos	662	4,68%
	Ocupación de la vía pública	631	4,46%
	APR	600	4,24%
	Tráfico	498	3,52%
	Aparcamientos cerrados	258	1,82%
	Agentes de movilidad	224	1,58%
	Grúas	7	0,05%
	Total	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	3.219	52,87%
	Mobiliario Urbano	1.214	19,94%
	Áreas recreativas	402	6,60%
	Alumbrado	387	6,36%
	Señalización de calles y lugar de interés	305	5,01%
	Carril bici	209	3,43%
	Publicidad en espacios públicos	205	3,37%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	91	1,49%
	Marquesinas y Mupis	57	0,94%
	Total	6.089	10,11%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129	73,29%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.344	23,86%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	81	1,44%
	Promoción Deportiva	74	1,31%

Materia	Submateria	2017	%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	0,07%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	2	0,04%
	Total	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	Teléfono 010	906	28,87%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	759	24,19%
	Sede Electrónica	579	18,45%
	Página Web -	448	14,28%
	Otras dependencias municipales	175	5,58%
	Registro electrónico	81	2,58%
	SYR	63	2,01%
	Cita previa	57	1,82%
	Registro presencial	40	1,27%
	Aplicación de pago	27	0,86%
	Redes Sociales	3	0,10%
	Registros	0	0,00%
	Total	3.138	5,21%
Servicios Sociales	Samur Social	591	23,93%
	Servicios de ayudas a domicilio	422	17,09%
	Ayudas sociales	416	16,84%
	Atención Social Primaria	397	16,07%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	331	13,40%
	Centros de día (asistenciales)	133	5,38%
	Teleasistencia	107	4,33%
	Atención a la dependencia	29	1,17%
	Centros de atención a la infancia CAI	17	0,69%
	Centros municipales para familias y menores	8	0,32%
	Programas municipales	6	0,24%
	Centros municipales de integración	6	0,24%
	Centros de apoyo a la familia CAF	5	0,20%
	Voluntariado	1	0,04%
	Servicio de Educación Social	1	0,04%
	Total	2.470	4,10%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088	47,95%
	Bibliotecas	496	21,86%
	Actividades Culturales en medio abierto	340	14,98%
	Promoción y Proyectos Culturales	112	4,94%
	Otras infraestructuras culturales	106	4,67%
	Monumentos	60	2,64%
	Museos	33	1,45%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	16	0,71%
	Bibliotecas especializadas	12	0,53%
	Archivos	6	0,26%
	Total	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973	89,11%
	SAMUR	162	7,32%

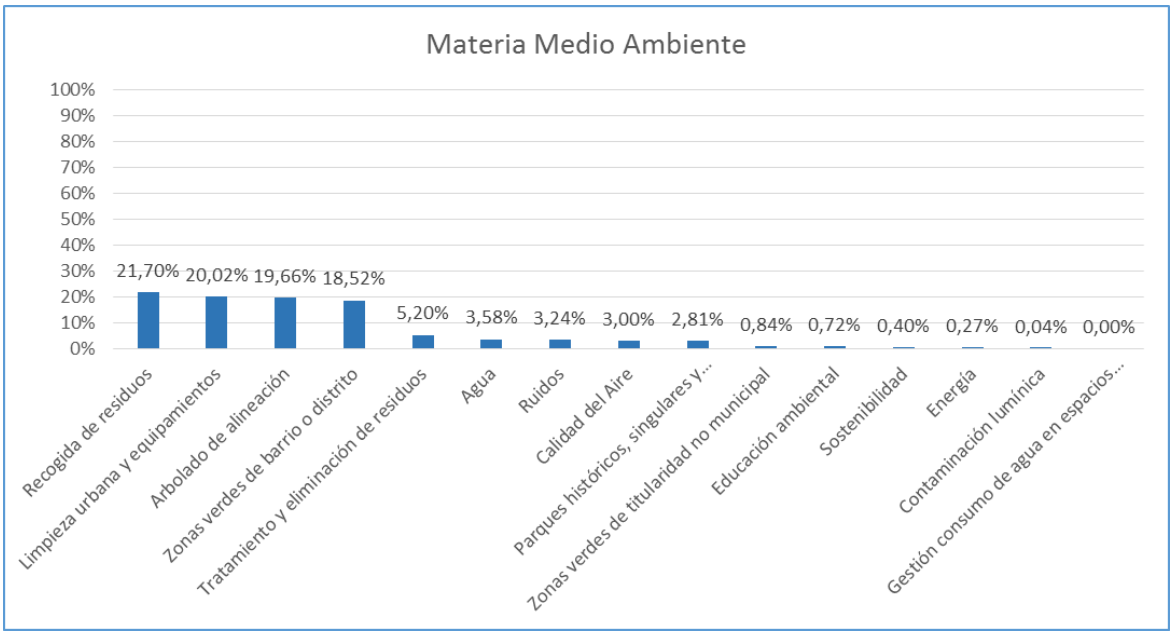
Materia	Submateria	2017	%
	Bomberos	60	2,71%
	Protección Civil	19	0,86%
	Total	2.214	3,68%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	641	46,38%
	Control de la edificación	266	19,25%
	Gestión Urbanística	234	16,93%
	Planeamiento urbanístico	231	16,71%
	Patrimonio Municipal del Suelo	9	0,65%
	Cartografía	1	0,07%
	Total	1.382	2,30%
Salud	Plagas	373	40,19%
	Protección animal	267	28,77%
	Prevención y Promoción de la Salud	175	18,86%
	Salud Ambiental	40	4,31%
	Adicciones -Salud	36	3,88%
	Seguridad Alimentaria	19	2,05%
	Actividades analíticas	8	0,86%
	Expedientes sancionadores	7	0,75%
	Aguas consumo grifo	3	0,32%
	Total	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Participación Ciudadana	314	35,97%
	Otros	311	35,62%
	Padrón de Habitantes	167	19,13%
	Responsabilidad patrimonial	34	3,89%
	Gestión Económica-Financiera	17	1,95%
	Transparencia	11	1,26%
	Coordinación	8	0,92%
	Estadística ciudad de Madrid	6	0,69%
	Tributos	2	0,23%
	Elecciones y Censo Electoral	1	0,11%
	Relaciones públicas	1	0,11%
	Gestión formación personal municipal	1	0,11%
	Gestión de la Acción Social	0	0,00%
	Total	873	1,45%
Educación y Juventud	Colegios Públicos	259	36,07%
	Centros abiertos	161	22,42%
	Escuelas Infantiles	122	16,99%
	Centros educativos municipales	92	12,81%
	Campamentos	40	5,57%
	Juventud	37	5,15%
	Actividades Educativas	7	0,97%
	Total	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	380	76,15%
	Consumo	55	11,02%
	Comercio	52	10,42%

Materia	Submateria	2017	%
	Otros	5	1,00%
	Desarrollo Empresarial	3	0,60%
	Innovación y Tecnología	2	0,40%
	Ferias y Congresos	2	0,40%
	Total	499	0,83%
Empleo	Promoción del Empleo	152	74,88%
	Oposiciones y Concursos	51	25,12%
	Total	203	0,34%
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	39	35,78%
	Inmigración e integración	36	33,03%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de	24	22,02%
	Violencia de género	10	9,17%
	Total	109	0,18%
Vivienda	Vivienda	34	100,00%
	Total	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	4	100,00%
	Proyecto Madrid Río	0	0,00%
	Total	4	0,01%
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	3	100,00%
	Total	3	0,00%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	100,00%
	Información Turística	0	0,00%
	Total	2	0,00%

De los datos obtenidos a nivel de submateria deben destacarse los siguientes aspectos:

En materia de "Medio Ambiente" (19.487 SyR), los principales asuntos incluidos son los relacionados con la limpieza de la vía pública, la recogida y tratamiento de residuos, el mantenimiento de zonas verdes y arbolado, las cuestiones relativas a la contaminación atmosférica y acústica, el alcantarillado, las fuentes y las medidas de sostenibilidad.

Los datos obtenidos nos indican que las submaterias "*recogida de residuos*" y "*limpieza urbana*", con 4.229 y 3.901 SyR, respectivamente, concentran cerca del 42% del total (frente al 49% en 2016). Las submaterias relativas al mantenimiento de zonas verdes y arbolado, que incluyen los parques públicos, el arbolado en las calles, los parques de carácter histórico e incluso zonas verdes cuya titularidad no es del Ayuntamiento, sean públicas o privadas, suponen casi un 42% del total (frente al 36% en 2016) de la materia, con 8.150 SyR en total. En cuanto al resto de submaterias, el tratamiento de eliminación de residuos supera el 5% del total de la materia; agua, ruidos y calidad de aire superan el 3% y el resto tiene cantidades muy inferiores. Hay que destacar el descenso de la submateria "*calidad del aire*" (en la que se incluyen las SyR referidas a los diferentes episodios de contaminación en Madrid y a la activación del protocolo contra la contaminación), con un valor porcentual del 3% (585 SyR) frente 6% del 2016 (1.152 SyR).



En materia de "Movilidad, transportes y multas" (14.152 SyR) se incluyen los asuntos relativos al planeamiento viario, la ocupación de la vía pública, estacionamiento, tráfico y las relativas al transporte en la ciudad[29].

Destaca, con el 26,51% la submateria "*SER*" (3.751 SyR) que desciende un punto con respecto al 2016, aunque la entrada en valor absoluto ha sido ligeramente superior. Esta submateria engloba las solicitudes relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado "*SER*", con temas muy variados: ampliación de reservas de residentes, implantación de zonas de estacionamiento regulado, calificación de las zonas, calificación de los vehículos en función de las emisiones y cuestiones relativas a los parquímetros y a los controladores.

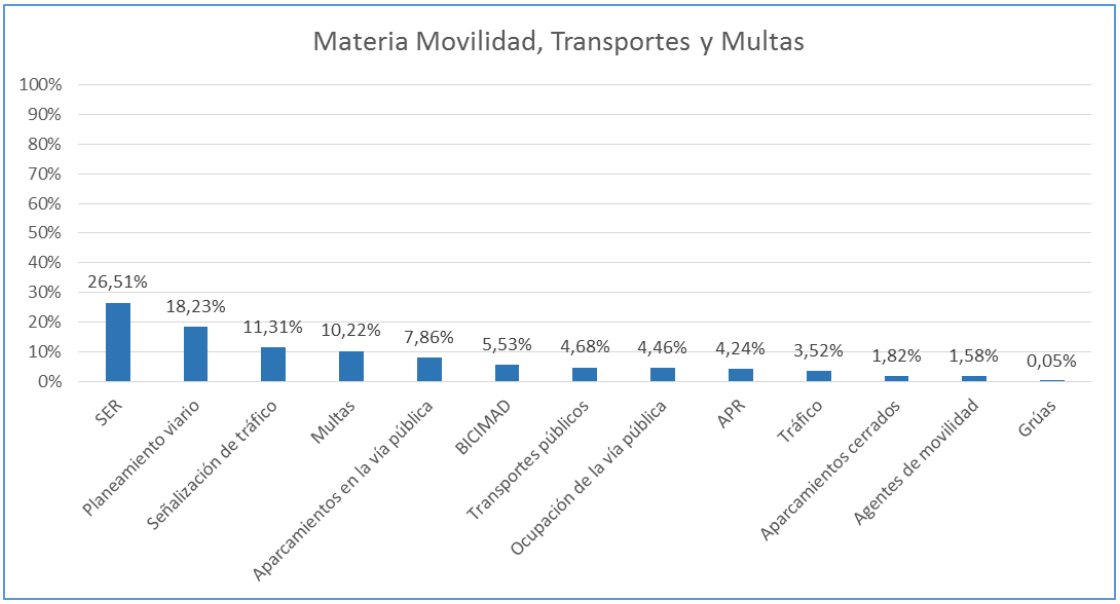
Por su parte, la submateria de "*planeamiento viario*" tiene un incremento importante respecto a 2016, ya que ha presentado para el año 2017 un total de 2.580 SyR (1.096 en 2016). Esta submateria recoge asuntos relativos, entre otros, a la planificación de zonas peatonales, ampliación de aceras o vías para el tráfico rodado y sentido de las vías.

La submateria "*señalización de tráfico*" tiene en el 2017 un valor porcentual del 11,31% (1.600 SyR) frente al 10,70% del 2016 (1.445 SyR) e incluye todos los asuntos relativos a señalización horizontal y vertical (pasos de cebra, badenes, semáforos, señales verticales).

[29] Asuntos sobre autobuses, metro y trenes de cercanías son inadmitidas para su envío a la EMT, Metro de Madrid y Consorcio Regional de Transportes, puesto que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios,

La cuarta submateria que más solicitudes ha recibido es "*multas*" (1.446 SyR en 2017 frente a las 1.461 SyR recibidas en el 2016), con un valor porcentual de casi el 11% frente al 10% del 2016. Recoge todos aquellos asuntos relacionados con problemas con la pasarela de pagos, sanciones y otros.

Por último, hay que destacar el descenso de las submaterias "*BiciMAD*" y "*APR*". La primera, con 782 SyR en 2017 frente a 1.856 SyR que recibió en 2016. Incluye todas aquellas relacionadas con el servicio de bicicleta pública, problemas con los tótems, los anclajes, problemas de pagos, de carga de tarjetas y también sugerencia de implantación de nuevas estaciones o ampliación de las existentes. La segunda, con 600 SyR en el 2017 frente a 950 SyR del 2016, acoge las solicitudes relativas a las áreas de prioridad residencial, con una variada casuística como pueden ser sanciones no firmes, autorizaciones, o la mala señalización de estas áreas.



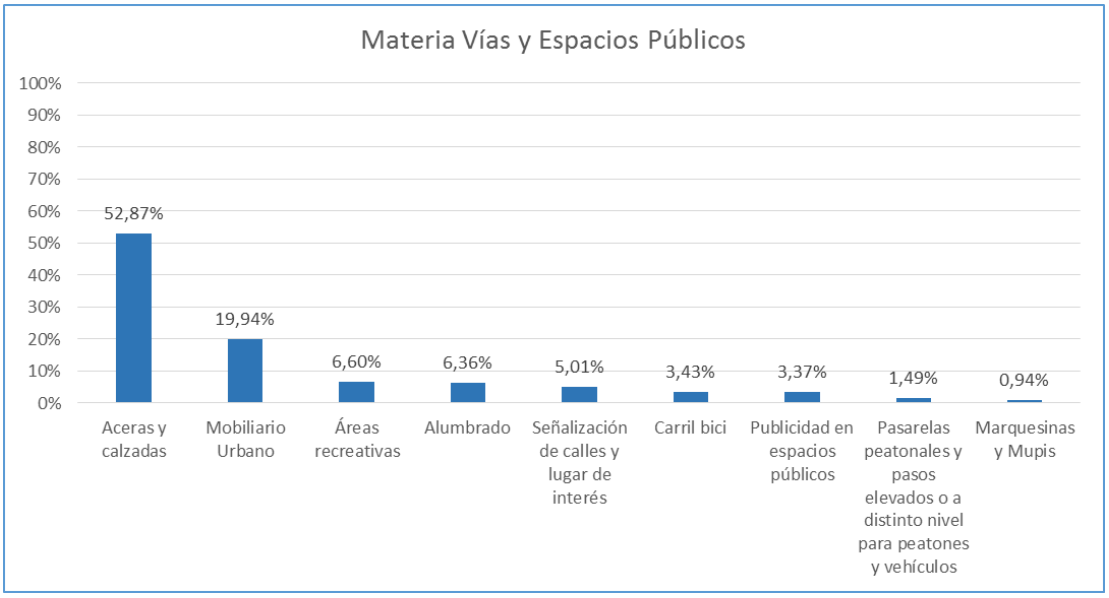
La materia "Vías y espacios públicos" (6.089 SyR) incluye las solicitudes relativas al mantenimiento de las calles y del espacio público, tanto el deterioro del pavimento como del mobiliario urbano, el alumbrado, el carril bici y la señalización nominativa de calles y lugares de interés.

Dentro de esta materia destaca, con bastante diferencia del resto, la submateria "*aceras y calzadas*", que con un valor porcentual de casi 53% (3.219 SyR) frente al 46% (1.981 SyR) que mostraba en el 2016. Esta submateria incluye todas las SyR referidas, entre otros asuntos, a baches, socavones, deterioro de baldosas en las aceras, deficiencias en el asfaltado y quejas por la falta de accesibilidad en aceras y calzadas.

La segunda submateria con un número importante de SyR es la de "*mobiliario urbano*", ya que recibió un total de 1.214 en 2017 frente a 1.062 SyR en 2016, lo que

representa casi un 20% del total de la materia. Acoge todas aquellas solicitudes relativas a papeleras, bancos, vallas peatonales, bolardos y demás mobiliario urbano.

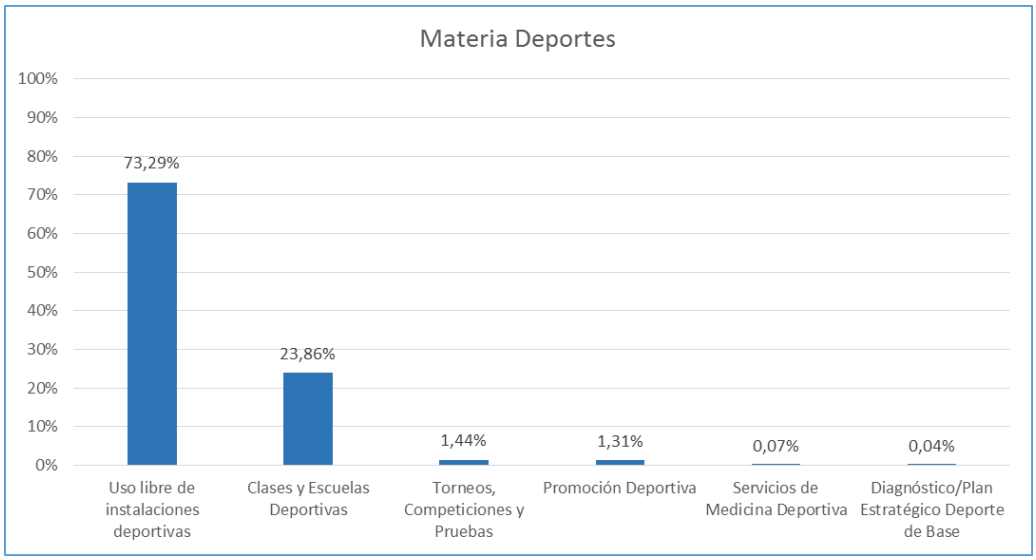
El resto de las submaterias (7) presentan valores porcentuales poco significativos por debajo del 7%.



La materia de "Deportes" (5.634 SyR), incluye todo lo relativo a la política y actuaciones deportivas llevadas a cabo por el Ayuntamiento, aquellas referidas a las instalaciones, a las clases deportivas, sus servicios, las tarifas y los torneos y certámenes.

Las dos submaterias que destacan son "*uso libre de instalaciones*", con 4.129 SyR en el 2017 frente a las 3.995 SyR del 2016 y "*clases y escuelas deportivas*", que recibió 1.344 SyR en el 2017 frente a las 1.434 SyR del 2016. Ambas recogen prácticamente la mayoría de las SyR que se han asignado a esta materia, lo que representa el 97%.

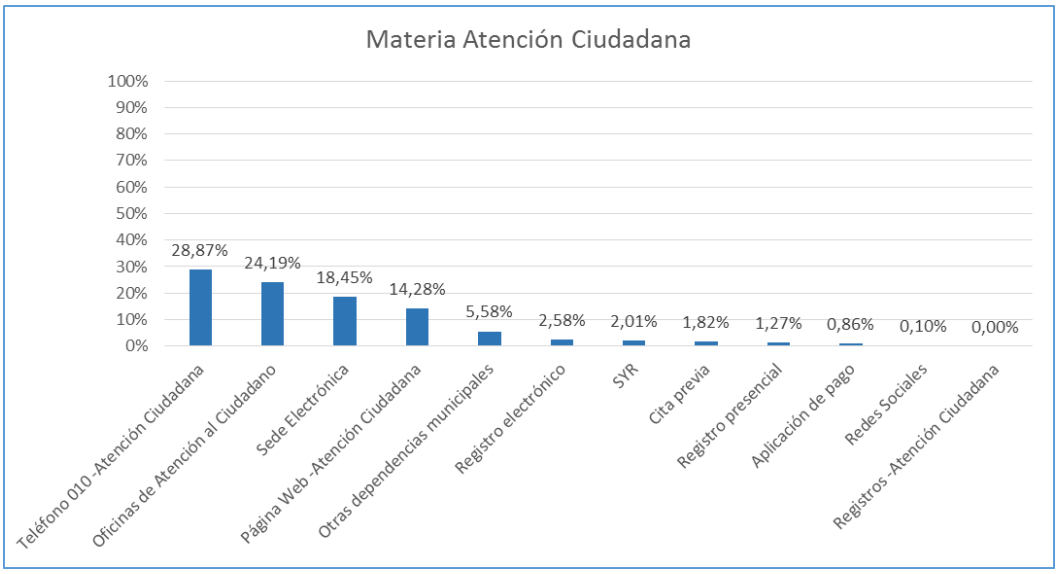
En relación con la primera, las demandas de la ciudadanía se centran en el estado de las instalaciones, tanto las de los centros deportivos como las que se encuentran al aire libre y el estado de los equipamientos. La submateria "*clases y escuelas deportivas*" recoge todas aquellas cuestiones referidas a problemas de sustituciones de profesorado, supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.



En materia de "Atención Ciudadana" (3.138 SyR) se incluyen las cuestiones relativas a las actuaciones específicas a este respecto: Oficinas de Atención a la Ciudadanía, teléfono de atención (010), página web municipal y sede electrónica.

Dos submaterias destacan sobre el resto: "*teléfono 010-atención ciudadana*" con 906 recibidas en el 2017 y "o*ficinas de atención a la ciudadanía*" con 759. Ambas recogen la mitad de las que han sido asignadas a la materia "*Atención Ciudadana*" y hacen referencia a todo lo relacionado con el servicio de atención e información telefónica o presencial del Ayuntamiento, como es el trato de su personal, la corrección y fiabilidad de la información facilitada o el coste de las llamadas del 010.

Las cuestiones relativas a trámites y a información existente en la página web, recogidas en las submaterias "*sede electrónica*" y "*página web-atención ciudadana*", son el siguiente grupo donde se encuentra un mayor número de entrada de SyR, con 579 y 448, respectivamente, y con valores porcentuales entre el 14 y el 19%.



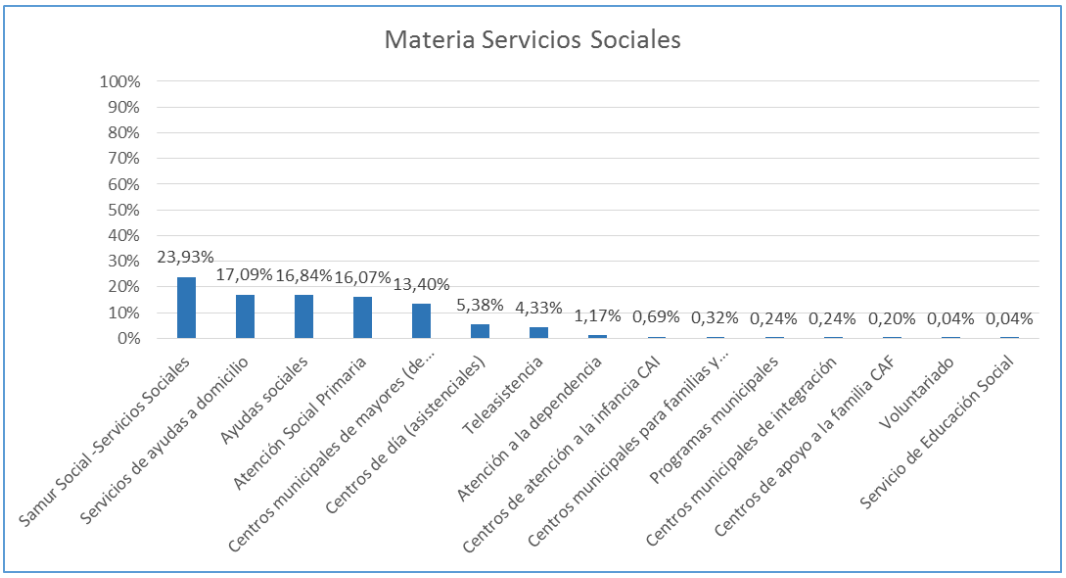
La materia de "Servicios sociales" (2.470 SyR), incluye la atención y prestaciones de carácter social dirigidas a personas mayores, familias y grupos de personas en situación de vulnerabilidad por diversas causas.

Las submaterias "*Samur social*" (591 SyR) es la más importante en número y alcanza un valor porcentual cercano al 24%. En ella se incluye todo lo relacionado con la actuación de este servicio. Como en el caso de la Policía Municipal, estas solicitudes mayoritariamente reclaman fundamentalmente la actuación del Samur social, que éste amplíe su ámbito de actuación para dar cobertura a asentamientos ilegales, mendicidad y, en general, personas sin hogar y con riesgo de vulnerabilidad por diversas causas.

La segunda submateria en importancia "*servicios de ayudas a domicilio*", cuenta con 422 SyR, lo que representa el 17% e incluye todas aquellas cuestiones relacionadas con los servicios a domicilio dirigidos a personas mayores o con discapacidad como son auxiliar domiciliario, comidas, lavandería o ayudas técnicas.

La distribución de SyR nos muestra también que "*ayudas sociales*", con 416 SyR (el 17%), es la tercera submateria por importancia numérica. Se trata fundamentalmente de cuestiones relacionadas con la tarjeta azul y otras ayudas de carácter social.

Por último, destaca tanto la submateria "*atención social primaria*", que recoge un total de 397 SyR y representa el 16%; y la submateria "*centros municipales de mayores*" que con 331 SyR, representa el 13%, y agrupa las solicitudes referidas la atención recibida en ellos, a sus instalaciones, sus servicios y su personal.

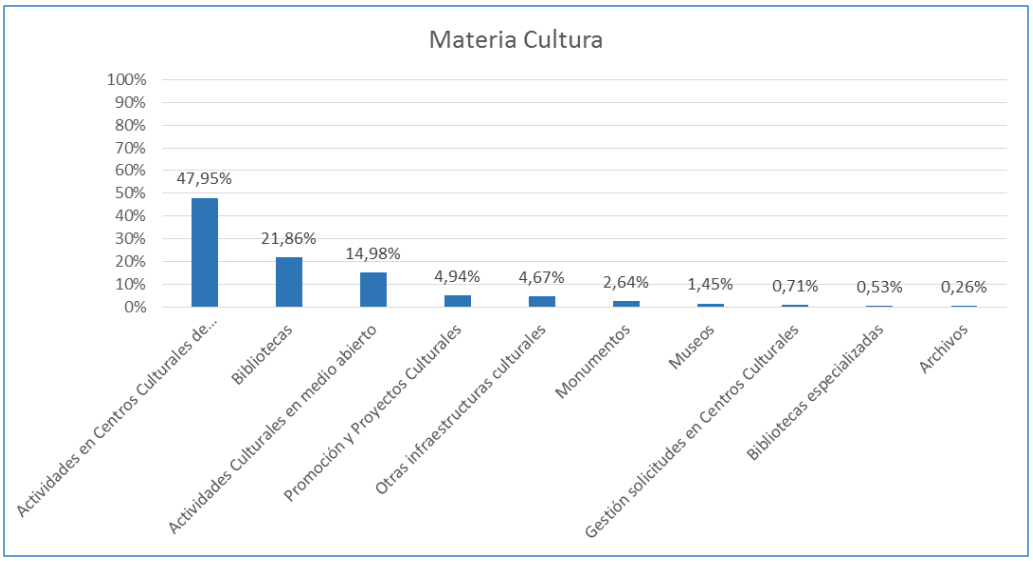


En la materia "Cultura" (2.269 SyR) se incluye todo lo referido a política y actuaciones culturales desarrolladas por el Ayuntamiento.

La submateria "*actividades en centros culturales de los Distritos*", con casi el 48% del total (1088 SyR) recoge prácticamente la mitad de todas las que se clasifican dentro de esta materia y aluden a cuestiones relacionadas con el tipo de actividades, el profesorado, el trato del personal, los medios materiales con los que cuentan, el acondicionamiento de los centros y el sistema de inscripción en las clases y talleres.

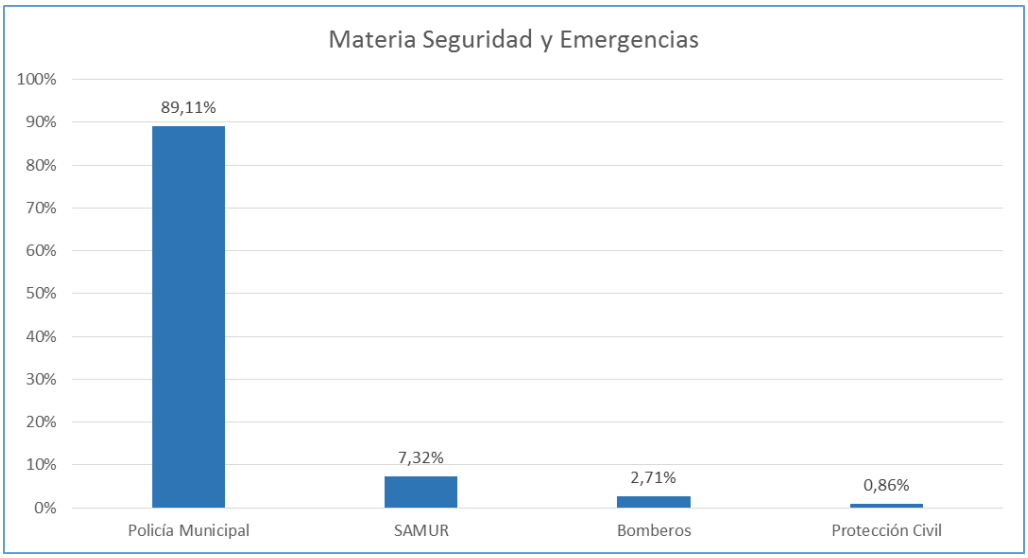
Por su parte, la submateria "*bibliotecas*", que representa un valor porcentual de casi el 22%, con 496 SyR, incluye todas las cuestiones relativas a las bibliotecas municipales, instalaciones, mantenimiento, dotación de medios, horarios, trato del personal.

Por último, la submateria "*actividades culturales en medio abierto*", con 340 SyR, supone el 15% del total de la materia, incluye, entre otros, cuestiones derivadas de incidencias en la ejecución de las actividades programadas, comentarios sobre las molestias que su desarrollo provoca y opiniones sobre la utilización de espacios de uso común.



La materia de "Seguridad y emergencias" (2.214 SyR), incluye lo relacionado con la actividad del SAMUR-Protección Civil, Bomberos y Policía Municipal.

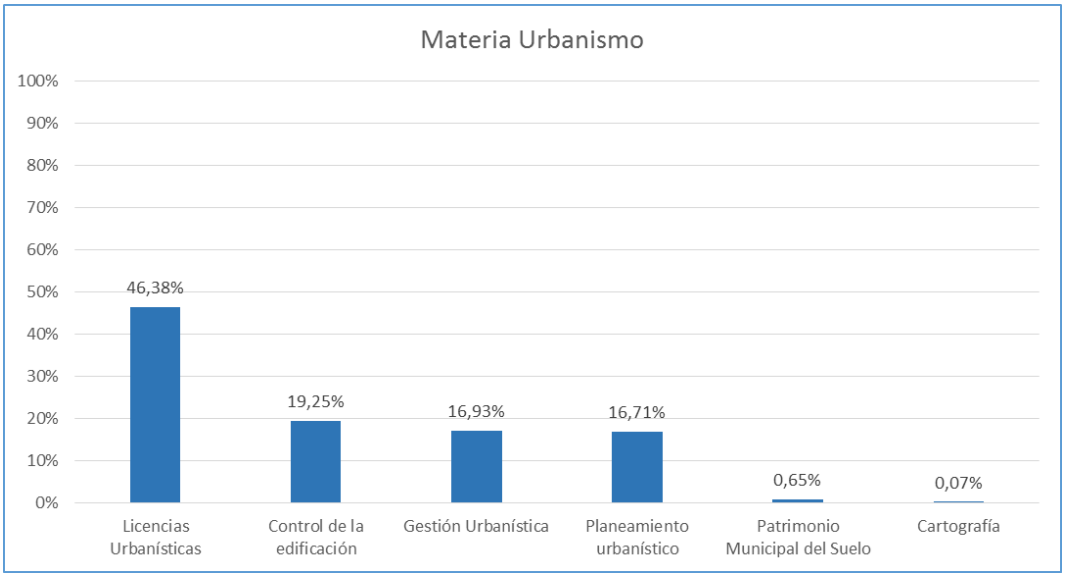
Tal y como nos indican los datos, la submateria "*Policía Municipal*" es la que recoge la mayoría de las SyR asignadas a esta materia, representando el 89% (1.973 SyR) e incluye las solicitudes referidas a cuestiones de competencia de la Policía. En general, no se trata de quejas por la actuación de la Policía Municipal, sino que mayoritariamente hacen referencia a una mayor demanda de vigilancia y control.



La materia "Urbanismo" (1.382 SyR), engloba las solicitudes relacionadas con el planeamiento y la gestión urbanística, control de edificación y licencias urbanísticas.

La submateria "*licencias urbanísticas*" que presenta un valor porcentual del 46% (641 SyR), incluye todas fundamentalmente cuestiones relacionadas con licencias de primera ocupación, licencias de obras, concesiones y autorizaciones administrativas en vías y espacios públicos.

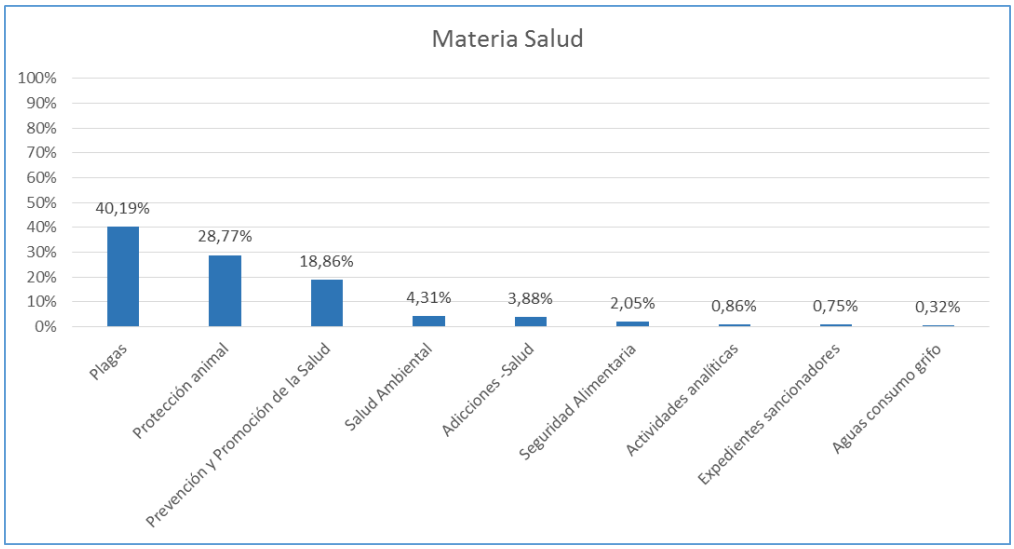
El resto de las submaterias presentan valores inferiores al 20%, destacando *"control de la edificación"* (19%), "*gestión urbanística*" (casi el 17%) y *"planeamiento urbanístico*" (casi el 17%).



La materia "Salud" (928 SyR), engloba las cuestiones relacionadas con campañas y actuaciones de prevención y promoción de la salud, seguridad alimentaria, protección animal, control de plagas, centros de atención a las adicciones, control de calidad del agua y sanciones por consumo de alcohol y drogas en la vía pública.

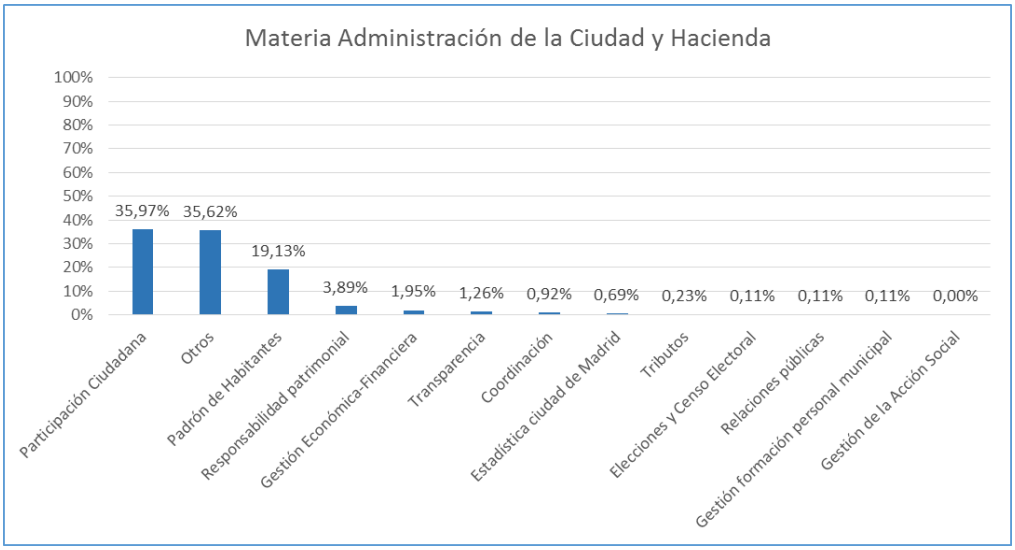
La distribución de SyR entre las submaterias nos indica que 3 recogen casi el 88% de las SyR que se han clasificado dentro de esta materia: "*plagas*" (40%), "*protección animal*" (29%) y "*prevención y promoción de la salud*" (casi el 19%). El resto se sitúan en porcentajes inferiores al 5%, con un número de SyR poco relevantes. Respecto a la submateria "*plagas*" (con 373 SyR) incluye todas aquellas solicitudes que "alertan" de la existencia de plagas de ratas, palomas, cucarachas, chinches, etc. Dentro de la submateria "*protección animal*", que supone el 29% (267 SyR), se refiere, principalmente, a asuntos relacionados con el Centro de Protección animal, la prevención y sanción del maltrato animal, la acogida de animales abandonados, la promoción de la adopción y el acceso de animales a lugares públicos.

Por último, la "*prevención y promoción de la salud*", con 175 solicitudes, supone casi el 19% del total de esta materia y recoge cuestiones relacionadas con educación para la salud y promoción de hábitos de vida saludable, entre otras.



En la materia "Administración de la Ciudad y Hacienda" (873 SyR), se agrupan los temas relacionados con estadísticas, censo electoral, padrón de habitantes, responsabilidad patrimonial, transparencia y participación ciudadana, además de otras muy variadas cuestiones remitidas por la ciudadanía y que son prácticamente inclasificables dentro de las submaterias actualmente establecidas: declaraciones generales sobre políticas públicas realizadas por la alcaldesa y los concejales del Ayuntamiento de Madrid, asuntos generales de política municipal y otros.

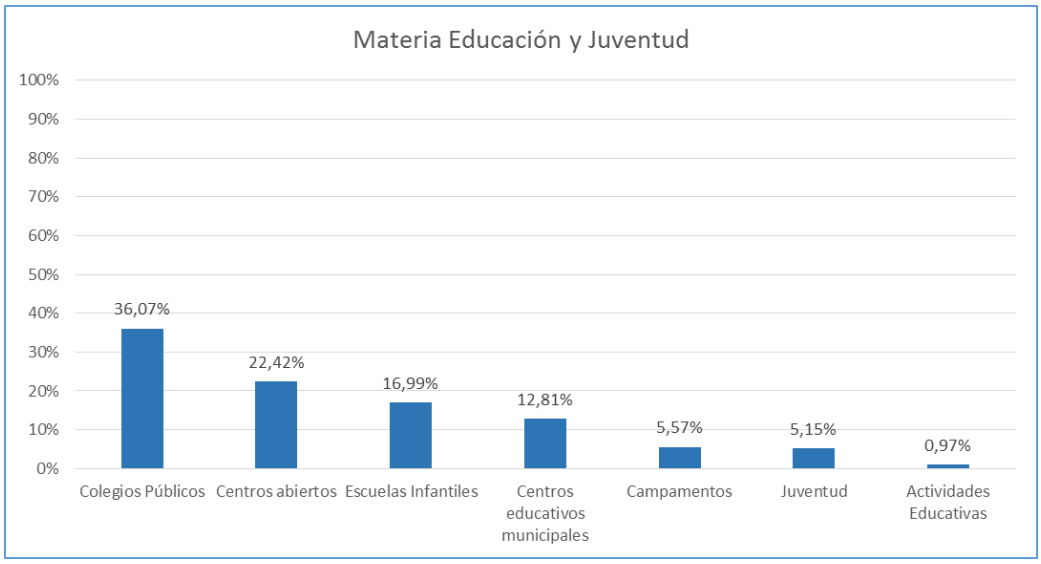
Las submaterias que más SyR han recibido son "*participación ciudadana*", "*otros*" y "*padrón de habitantes*" y con valores porcentuales del 36%, 35,6% y 19%. Respecto a la submateria de "*participación ciudadana*" debe indicarse que incluye todas las cuestiones relacionadas con el portal decide.madrid y los presupuestos participativos.



En materia de "Educación y Juventud" (718 SyR), se agrupan las cuestiones relacionadas con escuelas infantiles, actividades municipales realizadas en colegios y actividades dirigidas a la juventud.

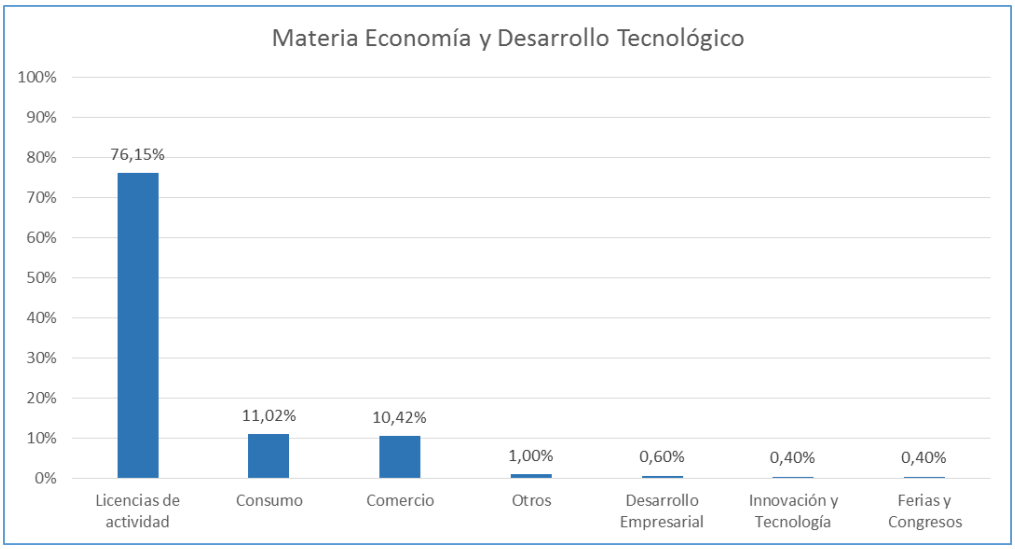
La submateria "*colegios públicos*" (259 SyR) supone casi el 60% del total incluye cuestiones relacionadas con la limpieza, el mantenimiento y con el personal que presta servicios.

En la submateria "*centros abiertos*" (161 SyR), con el 22,4%, se agrupan fundamentalmente, las cuestiones relacionadas con las actividades y la apertura de centros escolares en horario. Las "*escuelas infantiles*" (122 SyR) suponen el 22,4% el 17% del total de esta materia y comprende las cuestiones relacionadas con las escuelas infantiles gestionadas por el Ayuntamiento. Finalmente los "*Centros educativos municipales*" (92), supone el 13% del total de esta materia y se refiere a los siguientes centros y asuntos: Escuela de Cerámica de la Moncloa, Escuela Municipal de Arte Dramático, Escuelas Municipales de Música y Danza, Educación de Adultos y Absentismo escolar.



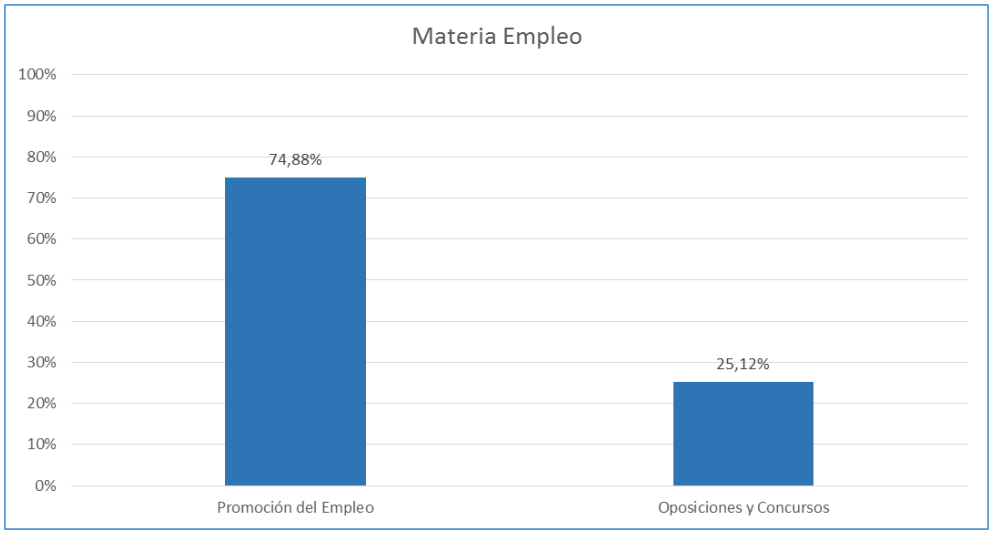
En la materia de "Economía y Desarrollo Tecnológico" (499 SyR), se agrupan cuestiones referidas a las actuaciones municipales que afectan al comercio, al consumo, al desarrollo empresarial, a las ferias y a otros eventos relacionados con la actividad económica.

En el análisis de la distribución de SyR por submaterias se comprueba como "*licencias de actividad*", con 380 SyR, destaca por encima del resto, representando un 76% del total de las solicitudes que se han adjudicado a esta materia. Se trata de cuestiones relativas tanto al procedimiento administrativo como a cuestiones relacionadas con determinados negocios, requisitos legales, entre otros.



La materia de "Empleo" (203 SyR), se encuentra estructurada en dos submaterias: "*promoción del empleo*", donde se incluyen aquellas solicitudes que hacen referencia a la actividad de promoción de empleo en la Ciudad de Madrid que es desarrollada por el Organismo Autónomo Agencia de Empleo de Madrid y "*oposiciones y concursos*", que recoge todas aquellas que hacen referencia a oposiciones, bolsas de empleo procesos selectivos son convocados por el Ayuntamiento.

El análisis de distribución de SyR nos muestra que la mayoría de ellas, 152 (casi el 75%) se refieren a asuntos relativos a "*promoción de empleo*", es decir, actividades de información, orientación tutorización de personas desempleadas, cursos, talleres, escuelas e intermediación laboral. El 25% de las clasificadas en esta materia hacen referencia a temas de oposiciones.

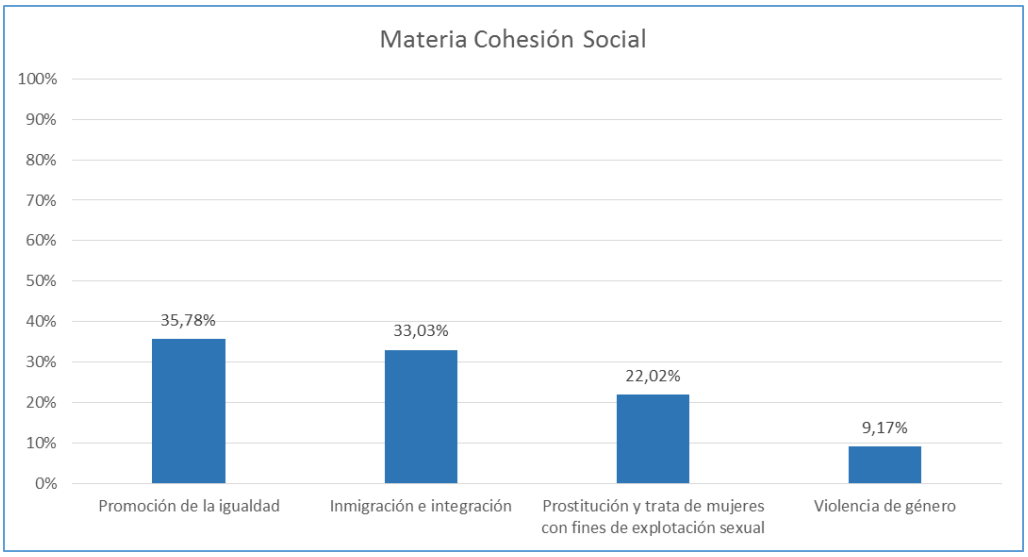


La materia "Cohesión Social" (109 SyR), agrupa las cuestiones relacionadas con la promoción de la igualdad, la integración de colectivos vulnerables, la prostitución y trata de mujeres con fines de explotación y violencia de género.

Las dos submaterias con mayor número de entrada son "*promoción de la igualdad*" (39 SyR) e "*inmigración e integración*" (36 SyR) representan, respectivamente el 36% y el 33% del total.

En la primera, se incluyen las solicitudes referidas a personas con discapacidad, al colectivo gitano, al colectivo LGTBI, a espacios de igualdad, a temas de igualdad de género y al lenguaje sexista.

En la segunda, se incluyen entre otros, aspectos relacionados con actuaciones dirigidas a la integración social y laboral de los inmigrantes y servicios de asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda.



Por último, hay que indicar que no se incluyen las gráficas de las materias "*vivienda*", "*construcción, infraestructuras*", "*relaciones internacionales*" y *"turismo"* ya que cuentan cada una con un número muy bajo de solicitudes (34, 4, 3 y 2, respectivamente), lo que no permite realizar un análisis significativo.

El número de SyR recibidas durante los años 2015, 2016 y 2017 distribuidos por cada materia/submateria y las variaciones comparativas del año 2017 con el 2016 y el 2015, se muestran en la tabla que se incluye a continuación.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Medio Ambiente	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	18,43%	77,09%
	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	-39,72%	-33,62%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	16,48%	60,70%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	8,64%	32,54%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	138,03%	86,40%
	Agua	503	596	698	17,11%	38,77%
	Ruidos	412	644	631	-2,02%	53,16%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	-49,22%	-35,71%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	-6,66%	0,18%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	5,16%	53,77%
	Educación ambiental	220	190	141	-25,79%	-35,91%
	Sostenibilidad	33	29	78	168,97%	136,36%
	Energía	30	24	53	120,83%	76,67%
	Contaminación lumínica	10	5	7	40,00%	-30,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	-100,00%	-100,00%
	Total	16.734	20.464	19.487	-4,77%	16,45%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	4.311	3.676	3.751	2,04%	-12,99%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	135,40%	256,35%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	10,73%	33,78%
	Multas	1.212	1.461	1.446	-1,03%	19,31%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	90,91%	144,62%
	BiciMAD	3.730	1.856	782	-57,87%	-79,03%
	Transportes públicos	424	427	662	55,04%	56,13%
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	-23,14%	44,06%
	APR	781	950	600	-36,84%	-23,18%
	Tráfico	682	708	498	-29,66%	-26,98%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	-5,15%	-2,64%
	Agentes de movilidad	156	195	224	14,87%	43,59%
	Grúas	14	14	7	-50,00%	-50,00%
	Total	14.388	13.504	14.152	4,80%	-1,64%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4,40%	62,05%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	-6,28%	-11,98%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	2,53%	-24,30%
	Promoción Deportiva	53	49	74	51,02%	39,62%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	-42,86%	0,00%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	-50,00%	--
	Total	4.239	5.528	5.634	1,92%	32,91%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	62,49%	155,07%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	14,31%	30,96%
	Áreas recreativas	160	229	402	75,55%	151,25%
	Alumbrado	495	414	387	-6,52%	-21,82%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	9,71%	25,51%
	Carril bici	193	124	209	68,55%	8,29%
	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	--	--!
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	77	118	91	-22,88%	18,18%
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	-48,18%	46,15%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	--
	Total	3.399	4.316	6.089	41,08%	79,14%
Atención Ciudadana	Participación Ciudadana	14	--	--	--	--
	Teléfono 010	803	783	906	15,71%	12,83%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	1,88%	12,78%
	Sede Electrónica	387	457	579	26,70%	49,61%
	Página Web	510	607	448	-26,19%	-12,16%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	133,33%	47,06%
	Registro electrónico[30]	--	141	81	-42,55%	--!
	SYR	29	61	63	3,28%	117,24%
	Cita previa	41	47	57	21,28%	39,02%
	Registro presencial	--	51	40	-21,57%	--
	Aplicación de pago	3	30	27	-10,00%	800,00%
	Redes Sociales	14	4	3	-25,00%	-78,57%
	Registros	43	9	0	-100,00%	-100,00%
	Total	2636	3.010	3.138	4,25%	19,04%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	14,17%	6,77%
	Bibliotecas	586	547	496	-9,32%	-15,36%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	-11,69%	54,55%
	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	17,89%	10,89%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	-13,11%	1,92%
	Monumentos	53	35	60	71,43%	13,21%
	Museos	21	22	33	50,00%	57,14%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	-72,41%	-98,43%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	-29,41%	-25,00%
	Archivos	8	12	6	-50,00%	-25,00%
	Total	3.147	2.246	2.269	1,02%	-27,90%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	-2,52%	-7,02%
	SAMUR	111	74	162	118,92%	45,95%
	Bomberos	35	50	60	20,00%	71,43%
	Protección Civil	10	25	19	-24,00%	90,00%
	Total	2.278	2.173	2.214	1,89%	-2,81%
Servicios Sociales	Samur Social	396	406	591	45,57%	49,24%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	8,76%	16,57%
	Ayudas sociales	623	422	416	-1,42%	-33,23%
	Atención Social Primaria	206	325	397	22,15%	92,72%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	56,13%	13,36%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	38,54%	52,87%
	Teleasistencia	118	92	107	16,30%	-9,32%

30 En el 2017, se la submateria Registros se sustituyó por otras dos: Registro electrónico y Registro presencial.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Atención a la dependencia	17	32	29	-9,38%	70,59%
	Centros de atención a la infancia CAI	24	7	17	142,86%	-29,17%
	Centros municipales para familias y menores	8	15	8	-46,67%	0,00%
	Programas municipales	99	18	6	-66,67%	-93,94%
	Centros municipales de integración	3	6	6	0,00%	100,00%
	Centros de apoyo a la familia CAF	21	11	5	-54,55%	-76,19%
	Voluntariado	3	9	1	-88,89%	-66,67%
	Servicio de Educación Social	5	2	1	-50,00%	-80,00%
	Total	2.264	2.041	2.470	21,02%	9,10%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	-44,69%	-39,93%
	Control de la edificación	197	178	266	49,44%	35,03%
	Gestión Urbanística	260	339	234	-30,97%	-10,00%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	-13,48%	37,50%
	Patrimonio Municipal del Suelo	--	--	9	--	--
	Cartografía	--	--	1	--	--
	Total	1.692	1.943	1.382	-28,87%	-18,32%
Salud	Plagas	497	398	373	-6,28%	-24,95%
	Protección animal	193	191	267	39,79%	38,34%
	Prevención y Promoción de la Salud	121	231	175	-24,24%	44,63%
	Salud Ambiental	51	49	40	-18,37%	-21,57%
	Adicciones	70	56	36	-35,71%	-48,57%
	Seguridad Alimentaria	21	20	19	-5,00%	-9,52%
	Actividades analíticas	1	4	8	100,00%	700,00%
	Expedientes sancionadores	44	48	7	-85,42%	-84,09%
	Aguas consumo grifo	9	7	3	-57,14%	-66,67%
	Riesgos Laborales[31]	1	--	--	--	-100,00%
	Sanidad mortuoria[32]	--	--	--	--	--
	Total	1.008	1.004	928	-7,57%	-7,94%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Participación Ciudadana[33]	69	205	314	53,17%	355,07%
	Otros	335	317	311	-1,89%	-7,16%
	Padrón de Habitantes	174	198	167	-15,66%	-4,02%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	47,83%	161,54%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	30,77%	-5,56%
	Transparencia	14	16	11	-31,25%	-21,43%

[31] Desaparece como submateria en 2016.
[32] Desaparece como submateria en 2015.
[33] En el año 2014 la submateria "participación ciudadana" estaba incluida dentro de la materia Atención Ciudadana.

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
	Coordinación	9	1	8	700,00%	-11,11%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	-25,00%	-25,00%
	Tributos	5	5	2	-60,00%	-60,00%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	-97,92%	-98,53%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	0,00%	--
	Relaciones públicas	2	--	1	--	-50,00%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	-100,00%	--
	Total	715	836	873	4,43%	22,10%
Educación y Juventud	Colegios Públicos	154	97	259	167,01%	68,18%
	Centros abiertos	135	186	161	-13,44%	19,26%
	Escuelas Infantiles	74	60	122	103,33%	64,86%
	Centros educativos municipales	43	46	92	100,00%	113,95%
	Campamentos	49	47	40	-14,89%	-18,37%
	Juventud	39	28	37	32,14%	-5,13%
	Actividades Educativas	15	19	7	-63,16%	-53,33%
	Total	509	483	718	48,65%	41,06%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	329	228	380	66,67%	15,50%
	Consumo	59	36	55	52,78%	-6,78%
	Comercio	40	26	52	100,00%	30,00%
	Otros	4	6	5	-16,67%	25,00%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	-66,67%	-70,00%
	Innovación y Tecnología	6	4	2	-50,00%	-66,67%
	Ferias y Congresos	26	2	2	0,00%	-92,31%
	Total	474	311	499	60,45%	5,27%
Empleo	Promoción del Empleo	97	169	152	-10,06%	56,70%
	Oposiciones y Concursos	16	104	51	-50,96%	218,75%
	Total	113	273	203	-25,64%	79,65%
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	13	21	39	85,71%	200,00%
	Inmigración e integración	34	31	36	16,13%	5,88%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	33,33%	60,00%
	Violencia de género	5	11	10	-9,09%	100,00%
	Total	67	81	109	34,57%	62,69%
Vivienda	Vivienda	27	24	34	41,67%	25,93%
	Total	27	24	34	41,67%	25,93%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	0,00%	0,00%
	Información Turística	1	2	0	-100,00%	-100,00%
	Total	3	4	2	-50,00%	-33,33%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	VARIACIÓN % 2017-2015
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	50,00%	0,00%
	Total	3	2	3	50,00%	0,00%
Construcción Infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	--	--
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	-100,00%	--
	Total	--	1	4	300,00%	--
	TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

El análisis de los datos permite distinguir dos grandes grupos de submaterias: las que han experimentado mayores incrementos y las que han descendido en número de SYR recibidas en comparación con el año 2016.

En el primer grupo (submaterias que han experimentado un aumento en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016) destacan las siguientes:

- La submateria "*aceras y calzadas*" presenta un importante crecimiento desde 2015. En el año 2017 ha experimentado un crecimiento del 62%, habiendo recibido, 3.219 SyR frente a las 1.981 SyR del 2016 (lo que supone 658 SyR más).

- Por su parte, la submateria de "*planeamiento viario*" tiene un incremento del 135% respecto al 2016 y del 256% con respecto al 2015. En los años 2015, 2016 y 2017 se han recibido respectivamente 724, 1.096 y 2.580 SyR.

- La submateria "*tratamiento de eliminación de residuos*" muestra un importante aumento, pasando de 426 SyR en el 2016 a 1.014 SyR en 2017, lo que implica un incremento porcentual del 138%.

- La submateria "*recogida de residuos*", "*arbolado de alineación*", "*zonas verdes de barrio o distrito*", "*señalización de tráfico*" y "*uso libre de instalaciones deportivas*" mantienen un incremento sostenido desde el año 2015.

En el segundo grupo (submaterias que han experimentado una disminución en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016) destacan las siguientes:

- La submateria "*limpieza urbana y equipamientos*" durante el 2017, en comparación con el 2016, ha experimentado una bajada de 2.571 solicitudes, lo que supone casi un 40% menos.

- "*Calidad en el Aire*" ha recibido en el 2017 585 SyR frente a las 1.152 del 2016, lo que supone un descenso de casi el 50%.

- "*BiciMAD*", en el año 2017 presenta un importante descenso (58%), habiendo recibido 1.074 SyR menos que el año 2016, lo que se suma a la bajada ya experimentada en el 2016 con respecto del 2015.

- También es notable el descenso de la submateria de "*APR*" en el año 2017 (de casi el 37%), habiendo recibido 350 SyR menos que el año 2016.

El estudio del número de solicitudes correspondientes al año 2017 por cada tipo de expediente dentro de cada materia se incluye en la tabla que se muestra a continuación.

En el Anexo 4 se incluye gráfico de detalle de cada tipo de expediente por materias.

Materia	Tipo de expediente	2017	%
Medio Ambiente	Sugerencia	2.537	13,02%
	Reclamación	16.558	84,97%
	Felicitación	392	2,01%
	Total	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	Sugerencia	4.288	30,30%
	Reclamación	9.728	68,74%
	Felicitación	136	0,96%
	Total	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	Sugerencia	1.640	26,93%
	Reclamación	4.288	70,42%
	Felicitación	161	2,64%
	Total	6.089	10,11%
Deportes	Sugerencia	845	15,00%
	Reclamación	4.693	83,30%
	Felicitación	96	1,70%
	Total	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	Sugerencia	383	12,21%
	Reclamación	2.183	69,57%
	Felicitación	572	18,23%
	Total	3.138	5,21%
Servicios Sociales	Sugerencia	230	9,31%
	Reclamación	2.154	87,21%
	Felicitación	86	3,48%
	Total	2.470	4,10%
Cultura	Sugerencia	509	22,43%
	Reclamación	1.622	71,49%
	Felicitación	138	6,08%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Total	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	Sugerencia	395	17,84%
	Reclamación	1.585	71,59%
	Felicitación	234	10,57%
	Total	2.214	3,68%
Urbanismo	Sugerencia	259	18,74%
	Reclamación	1.111	80,39%
	Felicitación	12	0,87%
	Total	1.382	2,30%
Salud	Sugerencia	180	19,40%
	Reclamación	717	77,26%
	Felicitación	31	3,34%
	Total	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Sugerencia	239	27,38%
	Reclamación	590	67,58%
	Felicitación	44	5,04%
	Total	873	1,45%
Educación y Juventud	Sugerencia	117	16,30%
	Reclamación	575	80,08%
	Felicitación	26	3,62%
	Total	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Sugerencia	90	18,04%
	Reclamación	399	79,96%
	Felicitación	10	2,00%
	Total	499	0,83%
Empleo	Sugerencia	39	19,21%
	Reclamación	160	78,82%
	Felicitación	4	1,97%
	Total	203	0,34%
Cohesión Social	Sugerencia	39	35,78%
	Reclamación	54	49,54%
	Felicitación	16	14,68%
	Total	109	0,18%
Vivienda	Sugerencia	10	29,41%
	Reclamación	24	70,59%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	Sugerencia	2	50,00%
	Reclamación	2	50,00%

Materia	Tipo de expediente	2017	%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	4	0,01%
Relaciones Internacionales	Sugerencia	2	66,67%
	Reclamación	1	33,33%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	3	0,00%
Turismo	Sugerencia	1	50,00%
	Reclamación	1	50,00%
	Felicitación	0	0,00%
	Total	2	0,00%

Distribución SyR Generales por materia y tipo de expediente

El análisis de los datos nos permite realizar las siguientes consideraciones sobre aquellas materias que han tenido una entrada superior a 1.000 de SyR:

- Las sugerencias tienen con carácter general, un valor porcentual situado entre el 10% y el 20%. Únicamente las materias: "*Movilidad, Transportes y Multas*", "*Vías y espacios Públicos*" y "*Cultura*" presentan valores superiores al 20%.

- Las reclamaciones presentan unos valores porcentuales que se sitúan entre el 70% y el 80%. Solo en el caso de la materia "*Movilidad, Transportes y Multas*" y "*Atención Ciudadana*", bajan del 70%, situándose en el 68% y 69,57%, respectivamente.

- Las felicitaciones presentan para la mayoría de las materias un valor porcentual que oscila entre el 0% y el 3,5%. Destacan, por el alto porcentaje, la materia "*Atención Ciudadana*" con un 18,2%, "*Seguridad y Emergencias*" con un 10,57% y "*Bibliotecas*" con un 6,08%.

En la tabla que se incluye a continuación se muestra la situación final de submaterias de lo tramitado durante el año 2017 y su comparativa con el 2016 y 2015.

	SUBMATERIA - MATERIA 2017			SUBMATERIA - MATERIA 2016			SUBMATERIA - MATERIA 2015
1	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	1	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↔	1	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-
2	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	2	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑	2	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-
3	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↓	3	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	3	SER -Movilidad, Transportes y Multas-
4	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↑	4	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	4	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-
5	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	5	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↔	5	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-
6	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↓	6	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	6	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-
7	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↑	7	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	7	Recogida de residuos -Medio Ambiente-
8	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	8	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↑	8	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-
9	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↔	9	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↓	9	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-
10	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	10	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	10	Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-
11	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	11	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	11	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-
12	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↑	12	Calidad del Aire -Medio Ambiente-	↑	12	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-
13	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	NUEVA	13	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↓	13	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-
14	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	14	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-	↑	14	Calidad del Aire -Medio Ambiente-
15	Actividades en Centros Culturales de los Distritos - Cultura-	NUEVA	15	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	15	Licencias Urbanísticas -Urbanismo-

11.4. Unidades gestoras

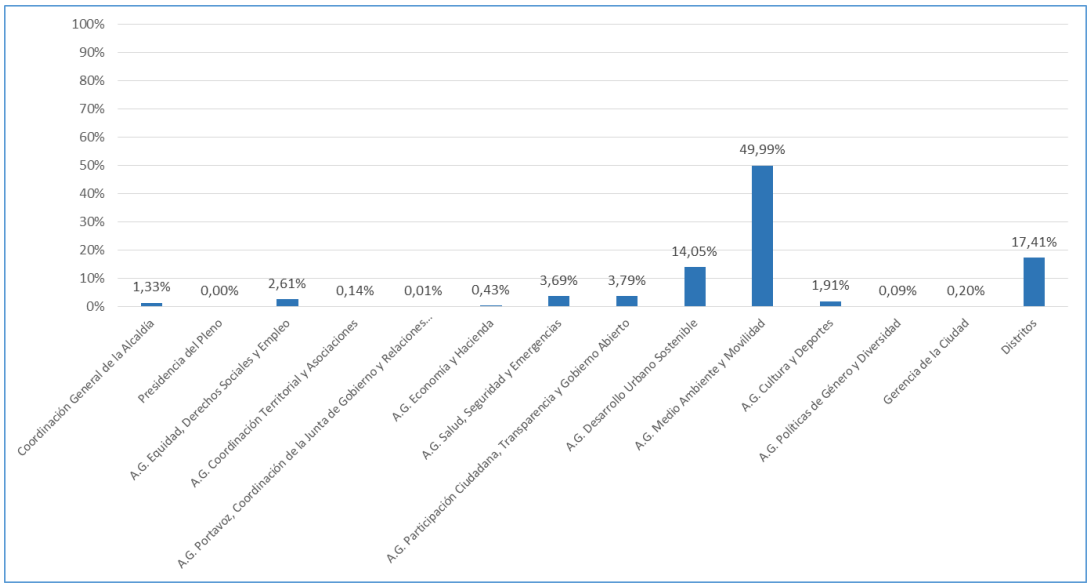
El Sistema SyR, en lo que corresponde a la gestión y tramitación de las SyR de carácter general, está constituido por Unidades gestoras que se encuadran dentro de cada una de las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, de la Presidencia del Pleno, de la Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

Tal y como se ha indicado anteriormente, en el año 2017 las SyR gestionadas por las diferentes unidades gestoras ascendió a 60.208. Su distribución entre las Áreas de Gobierno, Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad, Presidencia del Pleno, Distritos y Organismos Autónomos, de acuerdo a la distribución de competencias delegadas, se presenta en la tabla y gráfico siguientes.

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2017	%
Coordinación General de la Alcaldía	798	1,33%
Presidencia del Pleno	1	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.569	2,61%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	86	0,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	9	0,01%
A.G. Economía y Hacienda	261	0,43%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.221	3,69%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.280	3,79%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	8.457	14,05%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.096	49,99%
A.G. Cultura y Deportes	1.151	1,91%
A.G. Políticas de Genero y Diversidad[34]	52	0,09%
Gerencia de la Ciudad	122	0,20%
Distritos	10.482	17,41%
Organismos Autónomos	2.623	4,36%
TOTAL	60.208	100,00%

Distribución SyR Generales por unidades "padre"

[34] Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad creada mediante Decreto de 29 de marzo de 2017 de la Alcaldesa por el que se modifica el Decreto de 13 de junio de 2015 por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.



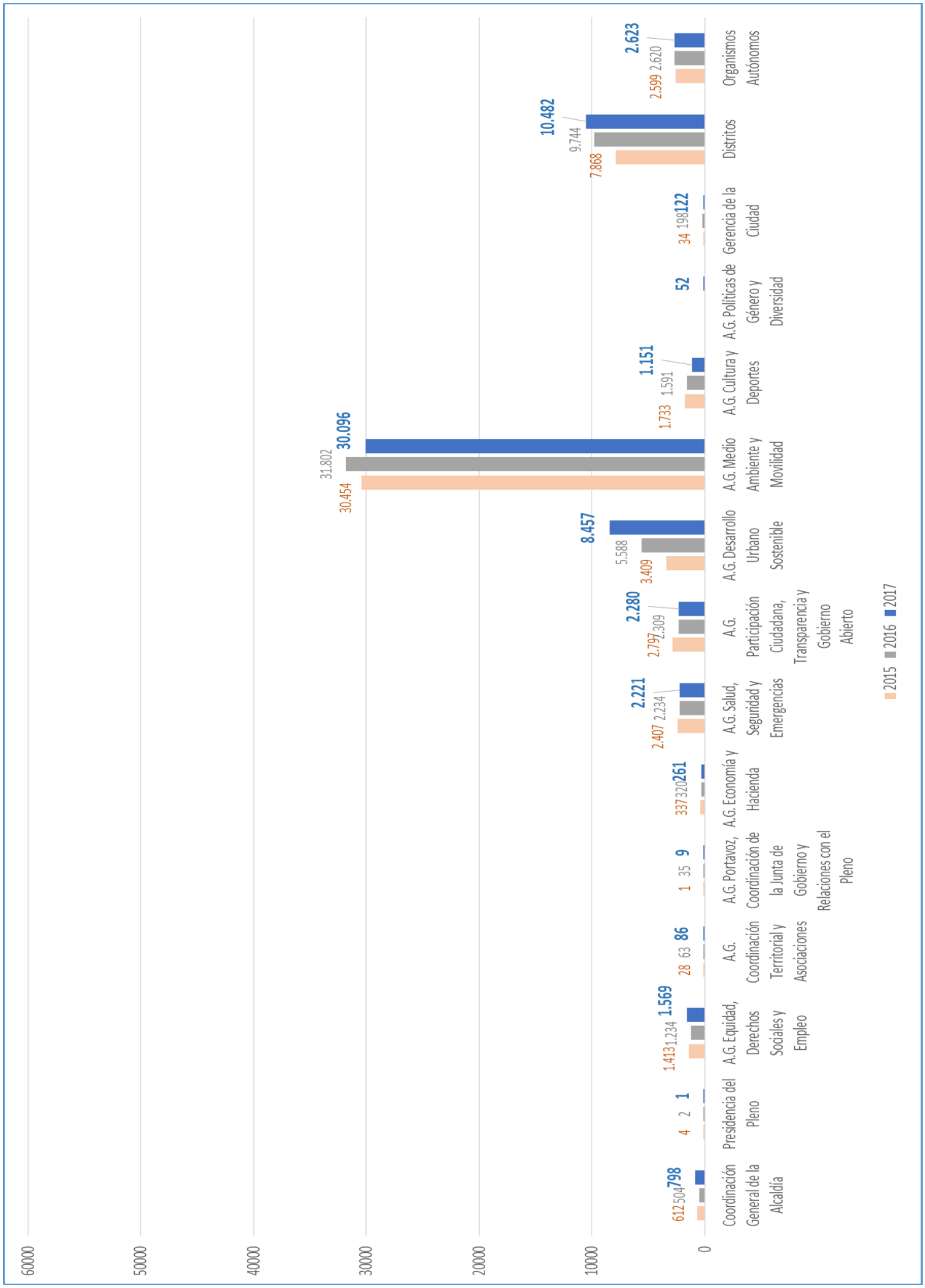
SyR Generales por Unidades "padre"

Si analizamos la entrada por Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos, destaca el Área de Medio Ambiente y Movilidad, ya que con 30.096 solicitudes supone el 50% del total de SyR recibidas. En segundo lugar, se sitúan los Distritos, que con 10.482, muestran el valor del 17% de las SyR asignadas.

En la tabla siguiente se incorporan los datos de solicitudes y los valores porcentuales de los años 2015, 2016 y 2017:

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	%	2016	%	2017	%
Coordinación General de la Alcaldía	612	1,14%	504	0,87%	798	1,33%
Presidencia del Pleno	4	0,01%	2	0,00%	1	0,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	2,63%	1.234	2,12%	1.569	2,61%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	0,05%	63	0,11%	86	0,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	0,00%	35	0,06%	9	0,01%
A.G. Economía y Hacienda	337	0,63%	320	0,55%	261	0,43%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	4,48%	2.234	3,84%	2.221	3,69%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	5,21%	2.309	3,96%	2.280	3,79%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	6,35%	5.588	9,59%	8.457	14,05%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	56,72%	31.802	54,60%	30.096	49,99%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	3,23%	1.591	2,73%	1.151	1,91%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	--	--	52	0,09%
Gerencia de la Ciudad	34	0,06%	198	0,34%	122	0,20%
Distritos	7.868	14,65%	9.744	16,73%	10.482	17,41%
Organismos Autónomos	2.599	4,84%	2.620	4,50%	2.623	4,36%
TOTAL	53.696	100,00%	58.244	100%	60.208	100,00%

Distribución de SyR Generales por Unidades "padre" en los años 2015, 2016 Y 2017


60000
50000
40000
30000
20000
10000
0
612 504 798
4 2 1
1.413 1.234 1.569
28 63 86
1 35 9
337 320 261
2.407 2.234 2.221
2.797 2.309 2.280
3.409 5.588 8.457
30.454 31.802 30.096
1.733 1.591 1.151
52
34 198 122
7.868 9.744 10.482
2.599 2.620 2.623
Coordinación General de la Alcaldía
Presidencia del Pleno
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno
A.G. Economía y Hacienda
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible
A.G. Medio Ambiente y Movilidad
A.G. Cultura y Deportes
A.G. Políticas de Género y Diversidad
Gerencia de la Ciudad
Distritos
Organismos Autónomos
2015
2016
2017

Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	612	504	798	58,33%	30,39%
Presidencia del Pleno	4	2	1	-50,00%	-75,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.413	1.234	1.569	27,15%	11,04%
A.G. Coordinación Territorial y Asociaciones	28	63	86	36,51%	207,14%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	35	9	-74,29%	800,00%
A.G. Economía y Hacienda	337	320	261	-18,44%	-22,55%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.407	2.234	2.221	-0,58%	-7,73%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.797	2.309	2.280	-1,26%	-18,48%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.409	5.588	8.457	51,34%	148,08%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	30.454	31.802	30.096	-5,36%	-1,18%
A.G. Cultura y Deportes	1.733	1.591	1.151	-27,66%	-33,58%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	52	--	--
Gerencia de la Ciudad	34	198	122	-38,38%	258,82%
Distritos	7.868	9.744	10.482	7,57%	33,22%
Organismos Autónomos	2.599	2.620	2.623	0,11%	0,92%
TOTAL	53.696	58.244	60.208	3,37%	12,13%

Comparativa 2015, 2016 y 2017 SyR Generales por Unidades "padre"

Del conjunto de cifras que aparecen recogidas en la tabla anterior, como variaciones más significativas por el número de solicitudes recibidas, parece oportuno destacar los siguientes aspectos:

- Se ha producido en el año 2017, respecto al 2016, incrementos significativos en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano sostenible, con un 51%, y en la Coordinación General de la Alcaldía, con un 58%, lo que supone que han recibido 2.869 y 294 SyR más, respectivamente.

- El Área de Gobierno de Cultura y Deportes y la Gerencia de la Ciudad presenta para el año 2017, en comparación con los datos del año 2016, bajadas que se sitúan en el 51% y el 38%, respectivamente, es decir, 440 y 76 SyR menos.

En las tablas siguientes se muestra información de las SyR asignadas a cada una de las de las unidades gestoras que durante el año 2017 estuvieron vigentes. De su análisis debe destacarse:

- En el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad las unidades gestoras que más SyR tuvieron asignadas fueron la Dirección General de Servicios de

Limpieza y Residuos (8.641) y la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes (8.612). Recordemos que esta Área de Gobierno recibe el 50% de las SyR que fueron asignadas a las unidades gestoras.

- En el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible las unidades gestoras que más SyR recibieron en el año 2017 fueron la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras (4.097) y la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas (3.591), ambas con valores porcentuales superiores al 40% del total de SyR recibidas en el Área de Gobierno.

- En el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es la unidad gestora que tiene asignadas la mayoría de las SyR del Área, 1.966, lo que representa el 86%.

- En el Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias es la Dirección General de Policía Muniicpal la que tiene asignada casi todas las SyR que recibe el Área, el 87%, lo que suponen 1.946.

- En el Área de Gobierno de Cultura y Deportes más del 80% de las SyR asignadas a ella son recibidas por le Dirección General de Deportes (473) y la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos (476)

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDIA	798	100,00%
	Total	798	1,33%
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	1	100,00%
	Total	1	0,00%
AREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	2,42%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	7	0,45%
	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	444	28,30%
	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	416	26,51%
	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	56	3,57%
	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	608	38,75%
	Total	1.569	2,61%
AREA DE GOBIERNO DE COORDINACION TERRITORIAL Y ASOCIACIONES	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL	82	95,35%
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL	4	4,65%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
	Total	86	0,14%
AG PORTAVOZ, COORDINACION DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	8	0,01%
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	11,11%
	Total	9	0,01%
AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	1,53%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	38	14,56%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	39	14,94%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	8	3,07%
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	172	65,90%
	Total	261	0,43%
AREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	241	10,85%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	1.946	87,62%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1	0,05%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	33	1,49%
	Total	2.221	3,69%
AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	314	13,77%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.966	86,23%
	Total	2.280	3,79%
AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	171	2,02%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	3.591	42,46%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	20	0,24%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	287	3,39%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	291	3,44%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	4.097	48,45%
	Total	8.457	14,05%
AREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.825	16,03%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.641	28,71%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	173	0,57%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	6.782	22,53%
	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	1.063	3,53%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	8.612	28,62%
	Total	30.096	49,99%
AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	473	41,09%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	36	3,13%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	476	41,36%
	COORDINADOR GENERAL DE CULURA, DEPORTES Y TURISMO	1	0,09%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	105	9,12%
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	60	5,21%
	Total	1.151	1,91%
AREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	44	84,62%
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	8	15,38%
	Total	52	0,09%
GERENCIA DE LA CIUDAD	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	84	68,85%
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	33	27,05%
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	5	4,10%
	Total	122	0,20%
DISTRITOS[35]	Análisis detallado posterior	10.482	100,00%
	Total	10.482	17,41%
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD	848	32,33%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	958	36,52%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	139	5,30%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	678	25,85%
	Total	2.623	4,36%
	TOTAL	60.208	100,00%

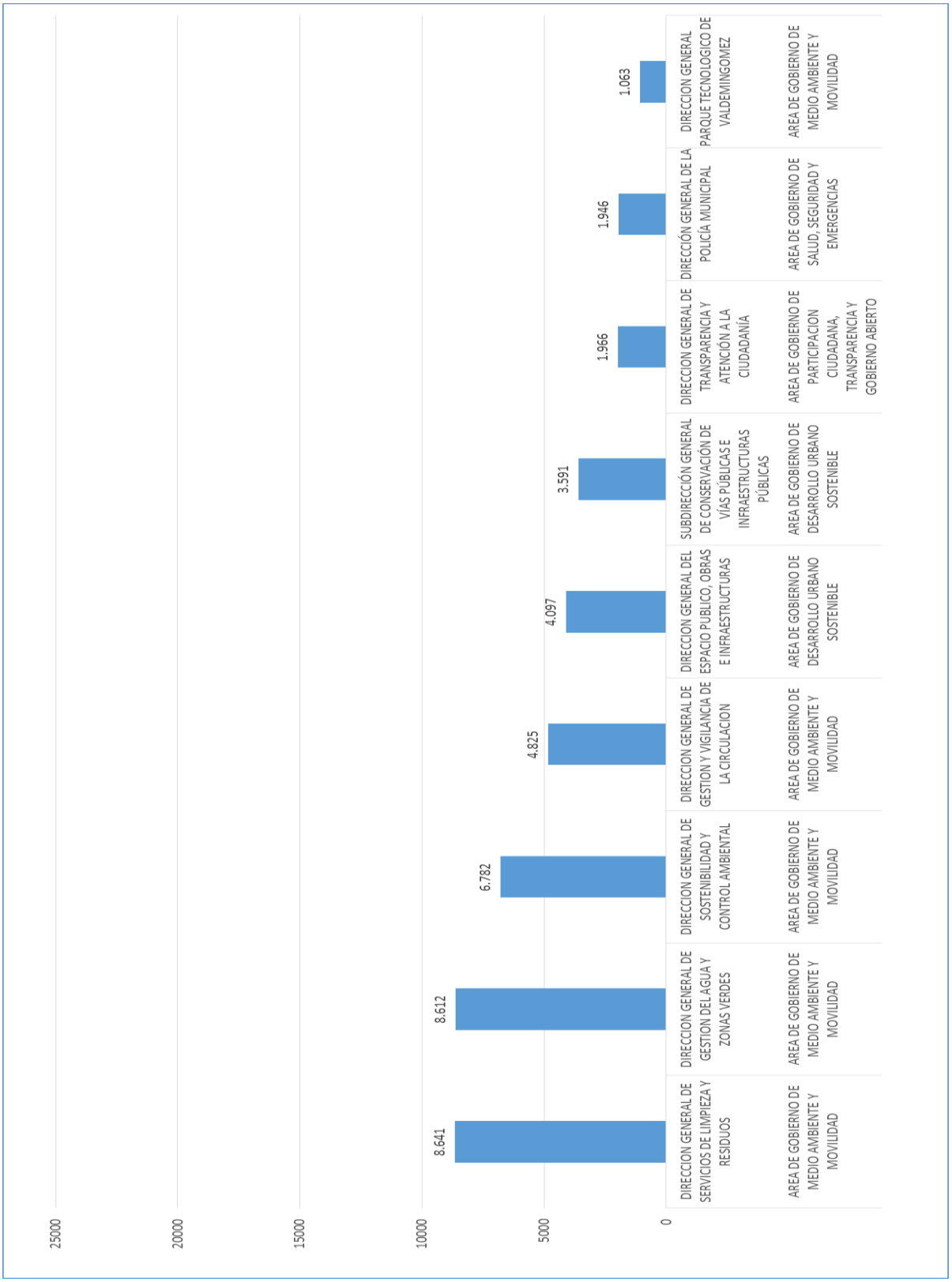
En el cuadro siguiente se muestran las Unidades gestoras[36] ordenadas de mayor a menor según el número de SyR que les han sido asignadas para su tramitación durante el año 2017.

[35] Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.
[36] No se incluyen los Distritos ya que serán analizados de forma individualizada posteriormente.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.641	14,35%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	8.612	14,30%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	6.782	11,26%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	4.825	8,01%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	4.097	6,80%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	3.591	5,96%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.966	3,27%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	1.946	3,23%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	1.063	1,77%
organismos autónomos	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	958	1,59%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	848	1,41%
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	798	1,33%
Organismos Autónomos	AGENCIA DE ACTIVIDADES	678	1,13%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	608	1,01%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	476	0,79%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	473	0,79%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	444	0,74%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	416	0,69%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	314	0,52%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	291	0,48%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	287	0,48%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	241	0,40%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	173	0,29%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	172	0,29%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	171	0,28%
Organismos Autónomos	AGENCIA PARA EL EMPLEO	139	0,23%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	105	0,17%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS	84	0,14%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL	82	0,14%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	60	0,10%

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2017	%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	56	0,09%
A.G. de Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	44	0,07%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	39	0,06%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	38	0,06%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	38	0,06%
A.G. de Cultura y Deportes	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	36	0,06%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	33	0,05%
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	33	0,05%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	20	0,03%
A.G. de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	8	0,01%
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	8	0,01%
A.G. de Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	8	0,01%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	7	0,01%
Gerencia de la Ciudad	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	5	0,01%
A.G. de Coordinación Territorial y Asociaciones	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL	4	0,01%
A.G. de Economía y Hacienda	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	4	0,01%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	1	0,00%
A.G. de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	0,00%
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	1	0,00%
A.G. de Cultura y Deportes	COORDINADOR GENERAL DE CULURA, DEPORTES Y TURISMO	1	0,00%

Distribución SyR Generales por Unidades Gestoras. Año 2017



Unidades Gestoras con número de SyR superior a 1.000 .2017

En la tabla que se incluye a continuación se muestra información de las SyR asignadas por cada Unidad gestora durante el año 2017, el 2016 y el 2015[37], así como los valores porcentuales de variación que se ha producido entre ambos años. En su análisis debe tenerse en cuenta los cambios organizativos que se han producido durante estos dos años que hacen que determinados datos no permitan una comparativa fiable.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	OFICINA DE LA ALCALDIA	31	504	798	58,33%	2474,19%
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN[38]	581	--	--	--	--
	Total	612	504	798	58,33%	30,39%
Presidencia del Pleno	SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	4	2	1	-50,00%	-75,00%
	Total	4	2	1	-50,00%	-75,00%
A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO	41	38	38	0,00%	-7,32%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DE EQUIDAD DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	14	16	7	-56,25%	-50,00%
	DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES[39]	731	689	444	-35,56%	-39,26%
	DIRECCION GENERAL DE EDUCACION Y JUVENTUD[40]	381	365	416	13,97%	9,19%
	DIRECCION GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	246	60	56	-6,67%	-77,24%
	DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES[41]	246	60	--	--	--
	COORDINACION GENERAL DE EQUIDAD, SERVICIOS SOCIALES, VIVIENDA Y EMPLEO[42]	--	11	--	-100,00%	--
	DIRECCION GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL[43]	--	55	608	1005,45%	--
	Total	1.413	1.234	1.569	27,15%	11,04%
A.G. de Coordinación Territorial y	DIRECCION GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO-	28	63	82	30,16%	192,86%

[37] Téngase en cuenta para el año 2015 y 2016 los cambios de denominación y desaparición de determinadas unidades gestoras como consecuencia de reorganizaciones administrativas en las diferentes Áreas de Gobierno.

[38] El Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno establece que la Dirección General de Medios de Comunicación es una de las direcciones que forman parte de la organización del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.

[39] El Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, modifica la denominación de la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia que pasa a denominarse Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales.

[40] El Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, suprime la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud y crea la Dirección General de Educación y Juventud y la Dirección General de Familia e Infancia.

[41] Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG de organización y competencias de AG de Políticas de Género y Diversidad se modifica la denominación de la Dirección General de Promoción de la Igualdad entre Mujeres y Hombres que pasa a ser la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y pasa a formar parte del AG de Políticas de Género y Diversidad.

[42] Mediante Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se suprime la Coordinación General de Equidad, Servicios Sociales, Vivienda y Empleo.

[43] Mediante Acuerdo de 3 de noviembre de 2016 de la Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se crea la Dirección General de Integración Comunitaria y Emergencia Social.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Asociaciones	SOCIAL[44]					
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL[45]	--	--	4	--	--
	Total	**28**	**63**	**86**	**36,51%**	**207,14%**
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION[46]	--	35	8	-77,14%	--
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	1	--	1	--	0,00%
	Total	**1**	**35**	**9**	**-74,29%**	**800,00%**
A.G. de Economía y Hacienda	DIRECCION GENERAL GESTION DE RECURSOS HUMANOS[47]	23	--	--	--	--
	DEPARTAMENTO COORDINACION DE OFICINAS DE LINEA MADRID[48]	1	--	--	--	--
	DIRECCION GENERAL ESTADISTICA[49]	163	--	--	--	--
	DIRECCION GENERAL DE POLITICA FINANCIERA[50]	7	--	--	--	--
	COORDINACION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO[51]	5	--	--	--	--
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA	3	4	4	0,00%	33,33%
	DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	11	31	38	22,58%	245,45%
	DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO	33	28	39	39,29%	18,18%
	DIRECCION GENERAL DE HACIENDA	7	6	8	33,33%	14,29%
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y EMPLEO	5	251	--	--	
	DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO	84	--	172	--	104,76%
	Total	**337**	**320**	**261**	**-18,44%**	**-22,55%**
A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias	DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	244	158	241	52,53%	-1,23%
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL	2.114	2.021	1.946	-3,71%	-7,95%

[44] Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Coordinación Territorial y Asociaciones, se modifica la denominación de la Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones que pasa a denominarse Dirección General de Relaciones con los Distritos y Cooperación Público Social.

[45] Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Coordinación Territorial y Asociaciones se modifica la denominación de la Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal que pasa a denominarse Dirección General de Descentralización y Acción Territorial.

[46] Acuerdo de 13 de octubre de 2016 de la JG por el que se modifican los Acuerdos de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del AG de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones
con el Pleno y del Área de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se modifica la denominación de la Dirección General de Medios de Comunicación que pasa a denominarse Dirección General de Comunicación.

[47] Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad la Dirección General Gestión de Recursos Humanos pasa a denominarse Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y a depender orgánicamente de la Gerencia de la Ciudad.

[48] Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Dirección General de Estadística.

[49] Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Dirección General de Política Financiera.

[50] En el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG Economía y Hacienda se suprime la Coordinación General de Economía y Empleo.

[51] Desaparece como unidad gestora Departamento Coordinación de Oficinas de Línea Madrid a partir de 2016.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
	SECRETARIA GENERAL TECNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	9	21	1	-95,24%	-88,89%
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	40	34	33	-2,94%	-17,50%
	Total	2.407	2.234	2.221	-0,58%	-7,73%
A.G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	DIRECCION GENERAL CALIDAD Y ATENCION AL CIUDADANO[52]	2.196	184	--	--	--
	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	83	216	314	45,37%	278,31%
	DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA[53]	518	1.909	1.966	2,99%	279,54%
	Total	2.797	2.309	2.280	-1,26%	-18,48%
A.G. de Desarrollo Urbano Sostenible	DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION	199	227	171	-24,67%	-14,07%
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS	263	2.446	3.591	46,81%	1265,40%
	DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA[54]	128	--	--	--	-100,00%
	SUBDIRECCION GENERAL DE REGIMEN JURIDICO	18	--	--	--	-100,00%
	DIRECCION GENERAL DE VIAS PUBLICAS	1.561	--	--	--	-100,00%
	SUBDIRECCION GENERAL GESTION DE VIVIENDA	9	--	--	--	-100,00%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	10	12	20	66,67%	100,00%
	DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA	102	391	287	-26,60%	181,37%
	DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA	165	189	291	53,97%	76,36%
	DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	954	2.323	4.097	76,37%	329,45%
	Total	3.409	5.588	8.457	51,34%	148,08%
A.G. de Medio Ambiente y Movilidad	DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	3.412	4.633	4.825	4,14%	41,41%
	DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.352	10.348	8.641	-16,50%	-16,53%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	139	129	173	34,11%	24,46%
	DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	11.043	8.498	6.782	-20,19%	-38,59%
	DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	542	603	1.063	76,29%	96,13%
	DIRECCION GENERAL DE CONTROL AMBIENTAL TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS[55]	307	--	--	--	--

[52] Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la JG por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Dirección General de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

[53] Mediante Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la JG por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se suprimen la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la DG de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

[54] Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Desarrollo Urbano Sostenible se suprime la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la DG de Transparencia y se crea la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

[55] Mediante Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la JG de organización y competencias del AG de Medio Ambiente y Movilidad se suprime la Dirección General De Control Ambiental Transportes y Aparcamientos.

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
	DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	4.652	7.591	8.612	13,45%	85,12%
	Total	30.454	31.802	30.096	-5,36%	-1,18%
A.G. de Cultura y Deportes	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES	775	815	473	-41,96%	-38,97%
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	63	21	36	71,43%	-42,86%
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	613	574	476	-17,07%	-22,35%
	COORDINADOR GENERAL DE LAS ARTES Y TURISMO	11	4	1	-75,00%	-90,91%
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL	71	71	105	47,89%	47,89%
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	200	106	60	-43,40%	-70,00%
	Total	1.733	1.591	1.151	-27,66%	-33,58%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN[56]	--	--	44	--	--
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO	--	--	8	--	--
	Total	--	--	52	--	--
Gerencia de la Ciudad	DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS [57]	18	177	84	-52,54%	366,67%
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD	1	0	5	--	400,00%
	DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION Y GESTIÓN DE PERSONAL[58]	3	0	0	--	-100,00%
	DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	12	21	33	57,14%	175,00%
	ASESORÍA JURÍDICA	--	0	0	--	--
	Total	34	198	122	-38,38%	258,82%
Distritos[59]					--	--
	Total	7.868	9.744	0	-100,00%	-100,00%
Organismos Autónomos	MADRID SALUD	908	900	848	-5,78%	-6,61%
	INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	973	894	958	7,16%	-1,54%
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	89	147	139	-5,44%	56,18%
	AGENCIA DE ACTIVIDADES	629	679	678	-0,15%	7,79%
	Total	2.599	2.620	2.623	0,11%	0,92%
	TOTAL	53.696	58.244	49.726	-14,62%	-7,39%

Comparativa SyR Generales 2015-2016-2017por unidades gestoras

[56] Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de la JG de organización y competencias del AG de Políticas de Género y Diversidad por la que se modifica la denominación de la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y se crea la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género; ambas direcciones pertenecen al Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad.

[57] Acuerdo de 31 de marzo de 2016 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad por el que la Dirección General Gestión de Recursos Humanos y Relaciones Laborales pasa a denominarse la Dirección General Gestión de Recursos Humanos.

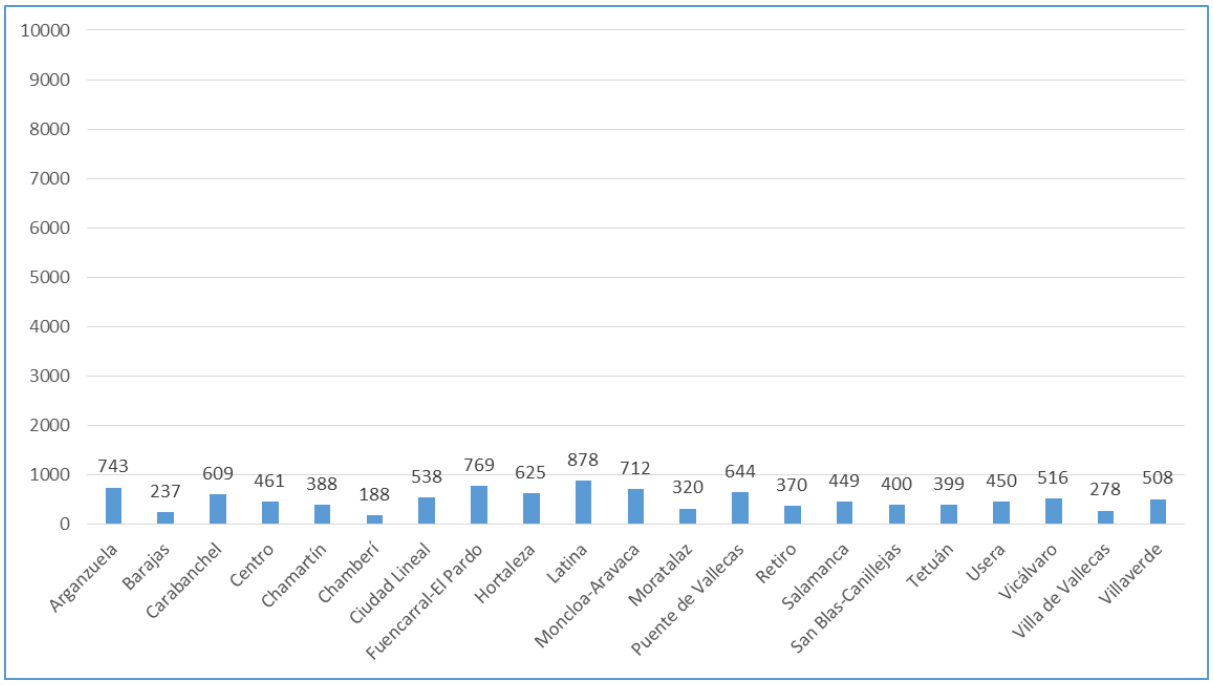
[58] Acuerdo de 14 de marzo de 2018 de la JG por el que se modifica el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad por el que la Dirección General de Planificación Interna de pasa a denominarse la Dirección General de Recursos Humanos Planificación y Gestión de Personal.

[59] Los Distritos se analizan con detalle en cuadros posteriores.

En las tablas siguientes se muestra la información de SyR asignadas durante el año 2017 a cada uno de los Distritos.

Distritos	2017	%
Arganzuela	743	7,09%
Barajas	237	2,26%
Carabanchel	609	5,81%
Centro	461	4,40%
Chamartín	388	3,70%
Chamberí	188	1,79%
Ciudad Lineal	538	5,13%
Fuencarral-El Pardo	769	7,34%
Hortaleza	625	5,96%
Latina	878	8,38%
Moncloa-Aravaca	712	6,79%
Moratalaz	320	3,05%
Puente de Vallecas	644	6,14%
Retiro	370	3,53%
Salamanca	449	4,28%
San Blas-Canillejas	400	3,82%
Tetuán	399	3,81%
Usera	450	4,29%
Vicálvaro	516	4,92%
Villa de Vallecas	278	2,65%
Villaverde	508	4,85%
TOTAL	10.482	100,00%

Distribución SyR Generales por Distritos. Año 2017



Los datos de cada uno de los Distritos en la serie 2015-2017 se incluyen en la tabla siguiente.

Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	526	747	743	-0,54%	41,25%
Barajas	241	202	237	17,33%	-1,66%
Carabanchel	454	576	609	5,73%	34,14%
Centro	366	647	461	-28,75%	25,96%
Chamartín	308	345	388	12,46%	25,97%
Chamberí	206	239	188	-21,34%	-8,74%
Ciudad Lineal	461	644	538	-16,46%	16,70%
Fuencarral-El Pardo	520	677	769	13,59%	47,88%
Hortaleza	465	597	625	4,69%	34,41%
Latina	520	639	878	37,40%	68,85%
Moncloa-Aravaca	563	646	712	10,22%	26,47%
Moratalaz	220	247	320	29,55%	45,45%
Puente de Vallecas	524	606	644	6,27%	22,90%
Retiro	315	322	370	14,91%	17,46%
Salamanca	233	256	449	75,39%	92,70%
San Blas-Canillejas	318	395	400	1,27%	25,79%
Tetuán	362	341	399	17,01%	10,22%
Usera	415	534	450	-15,73%	8,43%
Vicálvaro	350	353	516	46,18%	47,43%
Villa de Vallecas	180	299	278	-7,02%	54,44%
Villaverde	321	432	508	17,59%	58,26%
TOTAL	7.868	9.744	10.482	7,57%	33,22%

Comparativa SyR Generales por Unidades Gestoras. Años 2015, 2016 y 2017

Su análisis nos permite comprobar como los Distritos de Salamanca, Vicálvaro y Latina son los que muestran, en la comparativa 2017-2016, los incrementos porcentuales más importantes y claramente diferenciado con respecto al resto, con valores

porcentuales del 75%, del 46% y del 37%, respectivamente, lo que supone haber recibido en el año 2017, 193, 163 y 239 SyR más que en el año 2016.

En cuanto a los Distritos que muestran bajadas porcentuales, los datos nos indican que seis de los veintiún Distritos presentan descensos, siendo especialmente destacable los Distritos de Centro (-30%), Chamberí (-21%), Ciudad Lineal (-16%) y Usera (-16), lo que en conjunto representa un total de 427 SyR menos.

DISTRITOS QUE PRESENTA INCREMENTOS DE SyR EN LA COMPARATIVA 2017-2016			
Distritos	2016	2017	Variación % 2017/2016
Salamanca	256	449	*75,39%*
Vicálvaro	353	516	*46,18%*
Latina	639	878	*37,40%*
Moratalaz	247	320	*29,55%*
Villaverde	432	508	*17,59%*
Barajas	202	237	*17,33%*
Tetuán	341	399	*17,01%*
Retiro	322	370	*14,91%*
Fuencarral-El Pardo	677	769	*13,59%*
Chamartín	345	388	*12,46%*
Moncloa-Aravaca	646	712	*10,22%*
Puente de Vallecas	606	644	*6,27%*
Carabanchel	576	609	*5,73%*
Hortaleza	597	625	*4,69%*
San Blas-Canillejas	395	400	*1,27%*

DISTRITOS QUE PRESENTA DESCENSOS DE SyR EN LA COMPARATIVA 2017-2016			
Distritos	2016	2017	Variación % 2017/2016
Centro	647	461	*-28,75%*
Chamberí	239	188	*-21,34%*
Ciudad Lineal	644	538	*-16,46%*
Usera	534	450	*-15,73%*
Villa de Vallecas	299	278	*-7,02%*
Arganzuela	747	743	*-0,54%*

11.5. Estado de tramitación

En este apartado se analiza los diferentes estados de tramitación en que se encuentran las SyR en las Unidades gestoras.

Recordemos que todas las SyR tramitadas y finalizadas por las unidades gestoras pueden quedar en alguna de las siguientes situaciones: contestadas, archivadas sin respuesta o inadmitidas.

Los datos correspondientes al año 2017 para las SyR terminadas en las Unidades gestoras nos permiten comprobar como el 87% han finalizado con el envío de una contestación al ciudadano o ciudadana que había presentado la SyR.

Destaca también el valor porcentual de las archivadas sin respuesta, que para el año 2017 alcanza el 8%. No obstante, tal y como se mostrará posteriormente, en la comparativa con el año 2016 se ha producido un importante descenso en el número de SyR que han finalizado de esta forma.

En el Anexo 5 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Gerencia, Distritos y Organismos Autónomos.

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

Estado de tramitación en Unidades gestoras. SyR Generales

Distribución porcentual. Estado de tramitación en Unidades gestoras. SyR Generales

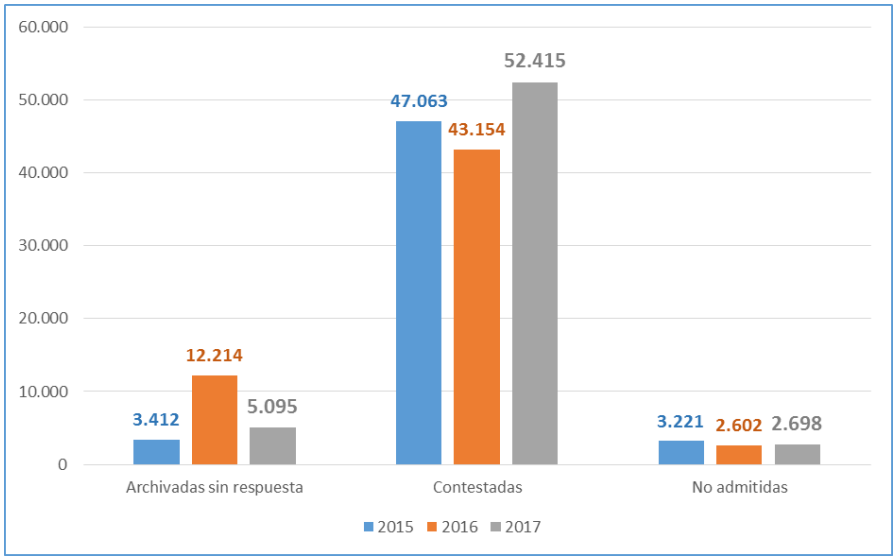
En el análisis comparativo de la serie 2015, 2016 y 2017 permite realizar las siguientes consideraciones:

- En relación con las contestadas, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del 21% en las SyR, lo que implica unas 9.261 más.

- Las archivadas sin respuesta, en la misma comparativa, muestran un descenso muy importante, alcanzando el 58%, lo que implica un descenso en el número de SyR que finalizaron de esta forma de 7.119.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Archivadas sin respuesta	3.412	12.214	5.095	-58,29%	49,33%
Contestadas	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%
No admitidas	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%
TOTAL	53.696	57.970	60.208	3,86%	12,13%

Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales



Comparativa interanual. Estado de tramitación en Unidades Gestoras. SyR Generales

El estado de tramitación a nivel global por cada Área de Gobierno, Distrito y Organismos Autónomos nos indica la actividad, la gestión realizada y la cantidad y valor porcentual que en conjunto representan cada una de las situaciones en las que queda una SyR cuando queda finalizada. Esta información se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación. Sin perjuicio del análisis de detalle que se muestra posteriormente de cada unidad gestora y por cada una de las situaciones de finalización, debe indicarse que el 67% de ellas presentan valores superiores al 90% para aquellas SyR finalizadas con contestación al ciudadano o ciudadana. El resto, excepto en el caso del A.G de Desarrollo Urbano Sostenible, que presenta un 57%, muestran valores superiores al 85% en este tipo de finalización.

2017	Terminadas			
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Coordinación General de la Alcaldía	1	746	51	798
Presidencia del Pleno	0	1	0	1
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	40	1.458	71	1.569
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	85	1	86
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	9	0	9
A.G. Economía y Hacienda	14	247	0	261
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	2.046	171	2.221
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	6	2.162	112	2.280
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.534	4.778	145	8.457
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	626	28.028	1.442	30.096
A.G. Cultura y Deportes	87	1.033	31	1.151
A.G. Políticas de Género y Diversidad	4	48	0	52
Gerencia de la Ciudad	2	106	14	122
Distritos	625	9.312	545	10.482
Organismos Autónomos	152	2.356	115	2.623
TOTAL	5.095	52.415	2.698	60.208

Estado de tramitación SyR Generales por Unidades "padre"

2017	Terminadas						
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	Total Terminadas
Coordinación General de la Alcaldía	1	0,13%	746	93,48%	51	6,39%	798
Presidencia del Pleno	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	1
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	40	2,55%	1.458	92,93%	71	4,53%	1.569
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	0,00%	85	98,84%	1	1,16%	86
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	0,00%	9	100,00%	0	0,00%	9
A.G. Economía y Hacienda	14	5,36%	247	94,64%	0	0,00%	261
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	0,18%	2.046	92,12%	171	7,70%	2.221
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	6	0,26%	2.162	94,82%	112	4,91%	2.280
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	3.534	41,79%	4.778	56,50%	145	1,71%	8.457
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	626	2,08%	28.028	93,13%	1.442	4,79%	30.096
A.G. Cultura y Deportes	87	7,56%	1.033	89,75%	31	2,69%	1.151
A.G. Políticas de Género y Diversidad	4	7,69%	48	92,31%	0	0,00%	52
Gerencia de la Ciudad	2	1,64%	106	86,89%	14	11,48%	122
Distritos	625	5,96%	9.312	88,84%	545	5,20%	10.482
Organismos Autónomos	152	5,79%	2.356	89,82%	115	4,38%	2.623
TOTAL	5.095	8,46%	52.415	87,06%	2.698	4,48%	60.208

Valores porcentuales por cada estado de tramitación de SyR Generales por Unidades "padre"

El análisis comparativo 2015, 2016 y 2017 de cada uno de los diferentes estados en los que han quedado las SyR en situación de finalizadas se muestra en las tablas siguientes. Destacan varios aspectos de su estudio:

- Bajada generalizada en la comparativa 2017-2016 de las archivadas sin respuesta con valores porcentuales importantes, destacando, por el número de SyR tramitadas, el caso del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad que ha experimentado un descenso del 91% y de los Distritos y de los Organismos Autónomos, con bajadas del 68% y el 60%.

- De aquellas Unidades Gestoras que cuentan con un número importante de SyR tramitadas, los mayores incrementos porcentuales en el número de SyR contestadas se sitúan en el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, los Distritos y el Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA					
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	2	8	1	-87,50%	-50,00%
Presidencia del Pleno	0	0	0	--	--
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	2	48	40	-16,67%	1900,00%
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	6	0	-100,00%	--
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	0	-100,00%	--
A.G. Economía y Hacienda	4	4	14	250,00%	250,00%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	4	126	4	-96,83%	0,00%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	0	9	6	-33,33%	--
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	320	2.867	3.534	23,26%	1004,38%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	2.554	6.591	626	-90,50%	-75,49%
A.G. Cultura y Deportes	4	176	87	-50,57%	2075,00%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	4	--	--
Gerencia de la Ciudad	3	28	2	-92,86%	-33,33%
Distritos	466	1.970	625	-68,27%	34,12%
Organismos Autónomos	53	380	152	-60,00%	186,79%
TOTAL	3.412	12.214	5.095	-58,29%	49,33%

Comparativa interanual. Archivadas sin respuesta

CONTESTADAS					
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	587	461	746	61,82%	27,09%
Presidencia del Pleno	4	2	1	-50,00%	-75,00%
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	1.348	1.142	1.458	27,67%	8,16%
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	28	54	85	57,41%	203,57%
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	1	33	9	-72,73%	800,00%
A.G. Economía y Hacienda	322	305	247	-19,02%	-23,29%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	2.374	2.020	2.046	1,29%	-13,82%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	2.591	2.117	2.162	2,13%	-16,56%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	2.879	2.548	4.778	87,52%	65,96%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	25.912	23.470	28.028	19,42%	8,17%
A.G. Cultura y Deportes	1.684	1.343	1.033	-23,08%	-38,66%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	48	--	--
Gerencia de la Ciudad	30	165	106	-35,76%	253,33%
Distritos	6.909	7.331	9.312	27,02%	34,78%
Organismos Autónomos	2.394	2.163	2.356	8,92%	-1,59%
TOTAL	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%

Comparativa interanual. Contestadas

NO ADMITIDAS					
Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Coordinación General de la Alcaldía	23	35	51	45,71%	121,74%
Presidencia del Pleno	0	0	0	--	--
A.G. Equidad, Derechos Sociales y Empleo	63	41	71	73,17%	12,70%
A.G. Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social	0	3	1	-66,67%	--
A.G. Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno	0	1	0	-100,00%	--
A.G. Economía y Hacienda	11	11	0	-100,00%	-100,00%
A.G. Salud, Seguridad y Emergencias	29	57	171	200,00%	489,66%
A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto	206	183	112	-38,80%	-45,63%
A.G. Desarrollo Urbano Sostenible	210	112	145	29,46%	-30,95%
A.G. Medio Ambiente y Movilidad	1.988	1.599	1.442	-9,82%	-27,46%
A.G. Cultura y Deportes	45	68	31	-54,41%	-31,11%
A.G. Políticas de Género y Diversidad	--	--	0	--	--
Gerencia de la Ciudad	1	5	14	180,00%	1300,00%
Distritos	493	419	545	30,07%	10,55%
Organismos Autónomos	152	68	115	69,12%	-24,34%
TOTAL	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%

Comparativa interanual. No admitidas

En las tablas y gráficas siguientes se incluye un estudio de detalle del estado de tramitación de las SyR que durante el año 2017 fueron asignadas a los Distritos. En ellas se muestran datos numéricos por cada tipo de finalización de las SyR y los valores porcentuales que representan en cada uno de los Distritos.

En el Anexo 6 se incluyen gráficos con el estado de tramitación por cada uno de los Distritos.

2017	Terminadas			
Distritos	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Arganzuela	90	639	14	743
Barajas	0	212	25	237
Carabanchel	1	587	21	609
Centro	74	317	70	461
Chamartín	2	383	3	388
Chamberí	23	158	7	188
Ciudad Lineal	6	485	47	538
Fuencarral-El Pardo	25	670	74	769
Hortaleza	20	598	7	625
Latina	19	836	23	878
Moncloa-Aravaca	0	664	48	712
Moratalaz	4	298	18	320
Puente de Vallecas	30	600	14	644

2017	Terminadas			
Distritos	Archivadas sin respuesta	Contestadas	No admitidas	Total Terminadas
Retiro	2	354	14	370
Salamanca	93	344	12	449
San Blas-Canillejas	78	302	20	400
Tetuán	16	367	16	399
Usera	41	311	98	450
Vicálvaro	16	499	1	516
Villa de Vallecas	1	276	1	278
Villaverde	84	412	12	508
TOTAL	625	9.312	545	10.482

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2017

Distritos	Archivadas sin respuesta	%	Contestadas	%	No admitidas	%	Total Terminadas
Arganzuela	90	12,11%	639	86,00%	14	1,88%	743
Barajas	0	0,00%	212	89,45%	25	10,55%	237
Carabanchel	1	0,16%	587	96,39%	21	3,45%	609
Centro	74	16,05%	317	68,76%	70	15,18%	461
Chamartín	2	0,52%	383	98,71%	3	0,77%	388
Chamberí	23	12,23%	158	84,04%	7	3,72%	188
Ciudad Lineal	6	1,12%	485	90,15%	47	8,74%	538
Fuencarral-El Pardo	25	3,25%	670	87,13%	74	9,62%	769
Hortaleza	20	3,20%	598	95,68%	7	1,12%	625
Latina	19	2,16%	836	95,22%	23	2,62%	878
Moncloa-Aravaca	0	0,00%	664	93,26%	48	6,74%	712
Moratalaz	4	1,25%	298	93,13%	18	5,63%	320
Puente de Vallecas	30	4,66%	600	93,17%	14	2,17%	644
Retiro	2	0,54%	354	95,68%	14	3,78%	370
Salamanca	93	20,71%	344	76,61%	12	2,67%	449
San Blas-Canillejas	78	19,50%	302	75,50%	20	5,00%	400
Tetuán	16	4,01%	367	91,98%	16	4,01%	399
Usera	41	9,11%	311	69,11%	98	21,78%	450
Vicálvaro	16	3,10%	499	96,71%	1	0,19%	516
Villa de Vallecas	1	0,36%	276	99,28%	1	0,36%	278
Villaverde	84	16,54%	412	81,10%	12	2,36%	508
TOTAL	625	5,96%	9.312	88,84%	545	5,20%	10.482

Estado de tramitación SyR Generales por Distritos. Año 2017

El estudio de detalle de las diferentes situaciones en las que han finalizado las SyR y su evolución a lo largo del período analizado se muestra en las tablas que se incluye a continuación.

ARCHIVADAS SIN RESPUESTA					
Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	3	68	90	32,35%	2900,00%
Barajas	0	0	0	--	--
Carabanchel	20	146	1	-99,32%	-95,00%
Centro	72	452	74	-83,63%	2,78%
Chamartín	4	5	2	-60,00%	-50,00%
Chamberí	4	26	23	-11,54%	475,00%
Ciudad Lineal	16	255	6	-97,65%	-62,50%
Fuencarral-El Pardo	4	22	25	13,64%	525,00%
Hortaleza	23	126	20	-84,13%	-13,04%
Latina	0	16	19	18,75%	--
Moncloa-Aravaca	20	39	0	-100,00%	-100,00%
Moratalaz	0	7	4	-42,86%	--
Puente de Vallecas	200	74	30	-59,46%	-85,00%
Retiro	0	10	2	-80,00%	--
Salamanca	1	11	93	745,45%	9200,00%
San Blas-Canillejas	0	261	78	-70,11%	--
Tetuán	9	44	16	-63,64%	77,78%
Usera	82	197	41	-79,19%	-50,00%
Vicálvaro	1	74	16	-78,38%	1500,00%
Villa de Vallecas	2	38	1	-97,37%	-50,00%
Villaverde	5	99	84	-15,15%	1580,00%
TOTAL	466	1.970	625	-68,27%	34,12%

Comparativa interanual de Archivadas sin respuesta en Distritos.

CONTESTADAS					
Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	487	649	639	-1,54%	31,21%
Barajas	216	178	212	19,10%	-1,85%
Carabanchel	413	403	587	45,66%	42,13%
Centro	239	167	317	89,82%	32,64%
Chamartín	304	340	383	12,65%	25,99%
Chamberí	188	202	158	-21,78%	-15,96%
Ciudad Lineal	425	368	485	31,79%	14,12%
Fuencarral-El Pardo	476	586	670	14,33%	40,76%
Hortaleza	333	439	598	36,22%	79,58%
Latina	514	602	836	38,87%	62,65%
Moncloa-Aravaca	482	554	664	19,86%	37,76%
Moratalaz	214	233	298	27,90%	39,25%
Puente de Vallecas	314	508	600	18,11%	91,08%
Retiro	287	300	354	18,00%	23,34%
Salamanca	232	243	344	41,56%	48,28%
San Blas-Canillejas	308	131	302	130,53%	-1,95%
Tetuán	242	286	367	28,32%	51,65%
Usera	310	287	311	8,36%	0,32%
Vicálvaro	347	276	499	80,80%	43,80%
Villa de Vallecas	172	259	276	6,56%	60,47%
Villaverde	306	320	412	28,75%	34,64%
TOTAL	6.909	7.331	9.312	27,02%	34,78%

Comparativa interanual de contestadas en Distritos

NO ADMITIDAS					
Distritos	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Arganzuela	36	30	14	-53,33%	-61,11%
Barajas	25	24	25	4,17%	0,00%
Carabanchel	21	25	21	-16,00%	0,00%
Centro	55	26	70	169,23%	27,27%
Chamartín	0	0	3	--	--
Chamberí	14	11	7	-36,36%	-50,00%
Ciudad Lineal	20	17	47	176,47%	135,00%
Fuencarral-El Pardo	40	67	74	10,45%	85,00%
Hortaleza	109	31	7	-77,42%	-93,58%
Latina	6	20	23	15,00%	283,33%
Moncloa-Aravaca	61	53	48	-9,43%	-21,31%
Moratalaz	6	7	18	157,14%	200,00%
Puente de Vallecas	10	24	14	-41,67%	40,00%
Retiro	28	11	14	27,27%	-50,00%
Salamanca	0	2	12	500,00%	--
San Blas-Canillejas	10	1	20	1900,00%	100,00%
Tetuán	11	10	16	60,00%	45,45%
Usera	23	47	98	108,51%	326,09%
Vicálvaro	2	1	1	0,00%	-50,00%
Villa de Vallecas	6	2	1	-50,00%	-83,33%
Villaverde	10	10	12	20,00%	20,00%
TOTAL	493	419	545	30,07%	10,55%

Comparativa interanual de no admitidas en Distritos

Tras su análisis deben destacarse las siguientes consideraciones:

- Descenso generalizado en el número de archivadas sin respuesta en la comparativa 2017-2016, siendo, especialmente relevantes, por el número de SyR gestionadas, los casos de los Distritos de: Carabanchel (-99%), Ciudad-Lineal (-98%), Villa de Vallecas (-97), Hortaleza (-84%), el Distrito de Centro (-84%), Usera (-79%), Vicálvaro (78%) y San Blas-Canillejas (-70%).

- Especial mención debe realizarse sobre los datos que presentan los Distritos de Barajas y Moncloa-Aravaca, que para el año 2017 no presentan ninguna en situación de archivada sin responder.

- El Distrito de Salamanca para el año 2017, en comparación con el 2016, presenta valores porcentuales de incremento especialmente altos.

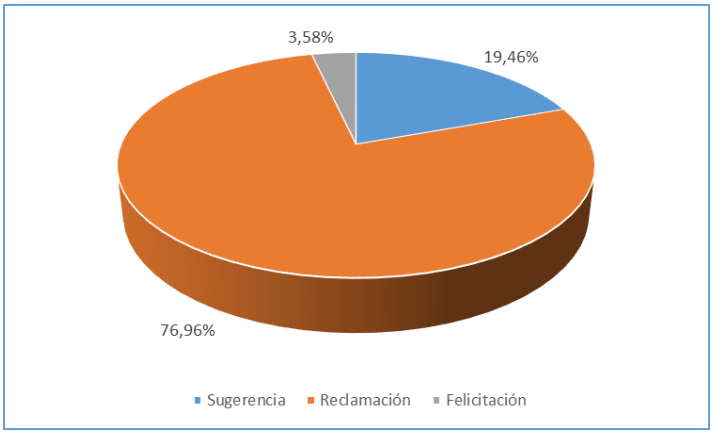
- Incremento en el número de contestadas con valores superiores al 50% en los Distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas.

El análisis por tipo de expediente de las diferentes situaciones en las que quedaron finalizadas las SyR que han tramitado todas las Unidades gestoras se muestra en las tablas y gráficos que se incluyen a continuación. En ellos se puede comprobar como las reclamaciones son el principal tipo de expediente que ha sido contestado, no admitido o ha quedado en situación de archivada sin respuesta, representando valores

porcentuales en torno al 75% y superiores. Por su parte, las sugerencias representan, en las diferentes formas de terminación, porcentajes en torno al 15-25%.

CONTESTADAS	2017	%
Sugerencia	10.201	19,46%
Reclamación	40.340	76,96%
Felicitación	1.874	3,58%
TOTAL	52.415	100,00%

Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2017

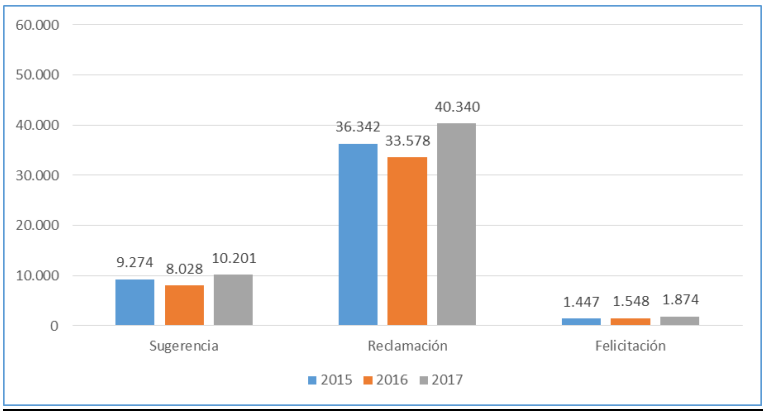


Distribución SyR Generales contestadas por tipo de expediente. Año 2017

En lo que respecta a las contestadas, en la comparativa 2016-2015, los datos nos indican que, durante el año 2017 se ha producido un incremento en las reclamaciones en las reclamaciones (6.762) y en las sugerencias (2.173) y un incremento en las felicitaciones, pasando de 1.548 a 1.874.

CONTESTADAS	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	9.274	8.028	10.201	27,07%	10,00%
Reclamación	36.342	33.578	40.340	20,14%	11,00%
Felicitación	1.447	1.548	1.874	21,06%	29,51%
TOTAL	47.063	43.154	52.415	21,46%	11,37%

Comparativa SyR Generales contestadas años 2015, 2016 y 2017

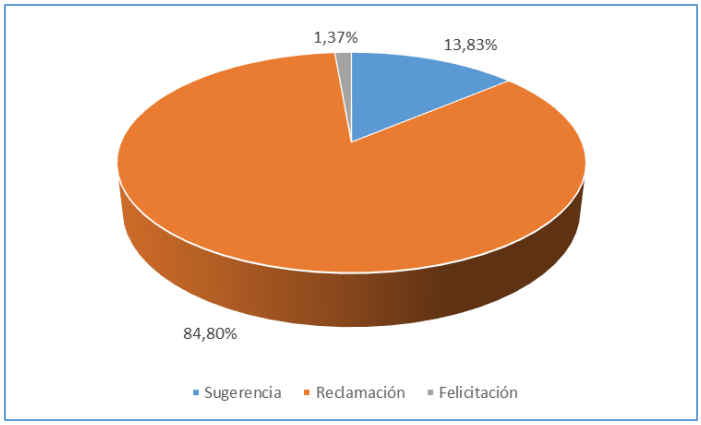


Comparativa SyR Generales contestadas años 2015, 2016 y 2017

En el caso de las no admitidas, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que fue inadmitida, con un 85%. Las causas de la inadmisión se deben a la presentación de reclamaciones anónimas, insultantes o reiterativas de otras ya resueltas El resto de tipos se sitúan en valores y cantidades poco significativas para su análisis.

NO ADMITIDAS	2017	%
Sugerencia	373	13,83%
Reclamación	2.288	84,80%
Felicitación	37	1,37%
TOTAL	2.698	100,00%

Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2017

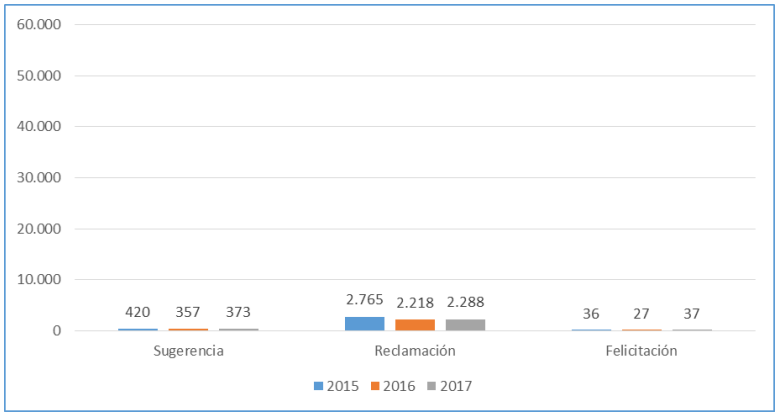


Distribución SyR Generales no admitidas por tipo de expediente. Año 2017

En la comparativa 2015, 2016 y 2017 los datos nos muestran que para esta forma de terminación se ha producido incremento en todos los tipos de expediente.

NO ADMITIDAS	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	420	357	373	4,48%	-11,19%
Reclamación	2.765	2.218	2.288	3,16%	-17,25%
Felicitación	36	27	37	37,04%	2,78%
TOTAL	3.221	2.602	2.698	3,69%	-16,24%

Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015, 2016 y 2017

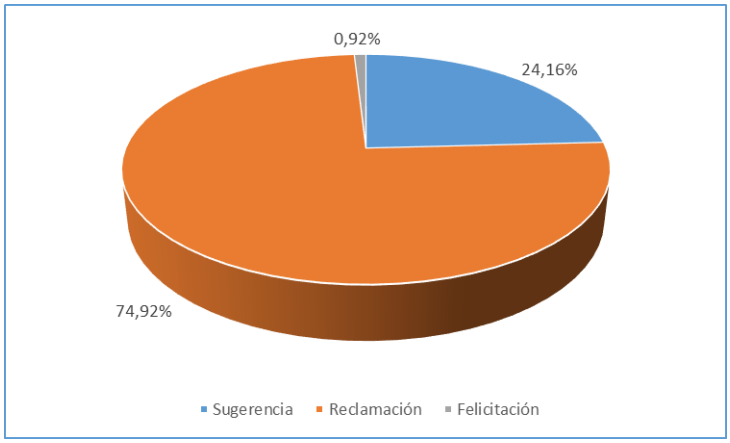


Comparativa SyR Generales no admitidas años 2015, 2016 y 2017

En el caso de las archivadas sin respuesta, tal y como ocurría en las contestadas, las reclamaciones se configuran como el principal tipo de solicitud que ha finalizado sin que se facilitara una respuesta a la ciudadanía, con un valor porcentual del 75%.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2017	%
Sugerencia	1.231	24,16%
Reclamación	3.817	74,92%
Felicitación	47	0,92%
TOTAL	5.095	100,00%

Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2017

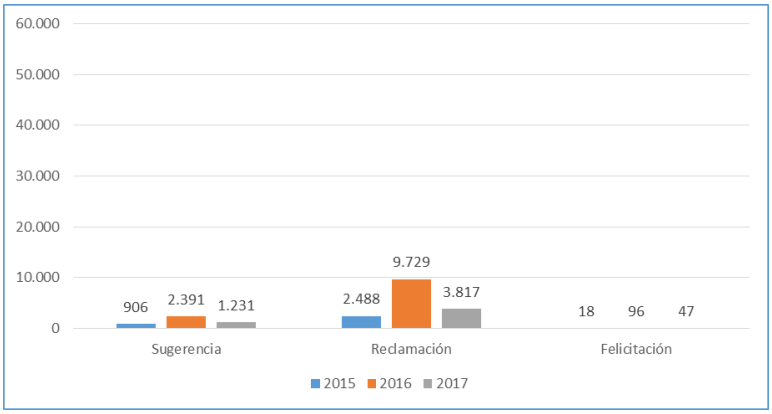


Distribución SyR Generales archivadas sin respuesta por tipo de expediente. Año 2017

En el caso de las archivadas sin respuesta para este año 2017, en comparación con el 2016, se ha producido una importante bajada porcentual en todos los tipos de expediente, con valores que varían entre el 49%, para las sugerencias y el 61% para las reclamaciones.

ARCHIVADA SIN RESPUESTA	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
Sugerencia	906	2.391	1.231	-48,52%	35,87%
Reclamación	2.488	9.729	3.817	-60,77%	53,42%
Felicitación	18	96	47	-51,04%	161,11%
TOTAL	3.412	12.216	5095	-58,29%	49,33%

Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015, 2016 y 2017



Comparativa SyR Generales archivadas sin respuesta. Años 2015, 2016 y 2017

11.6. Tiempos de tramitación

Para las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones el tiempo medio de tramitación[60] durante el año 2017 ha sido de **41,93 días naturales**.

El análisis más detallado de los tiempos de tramitación nos indica que el 34,85% de las SyR han sido contestadas en 20 días naturales o menos y el 58,23% como máximo en 45 días naturales[61].

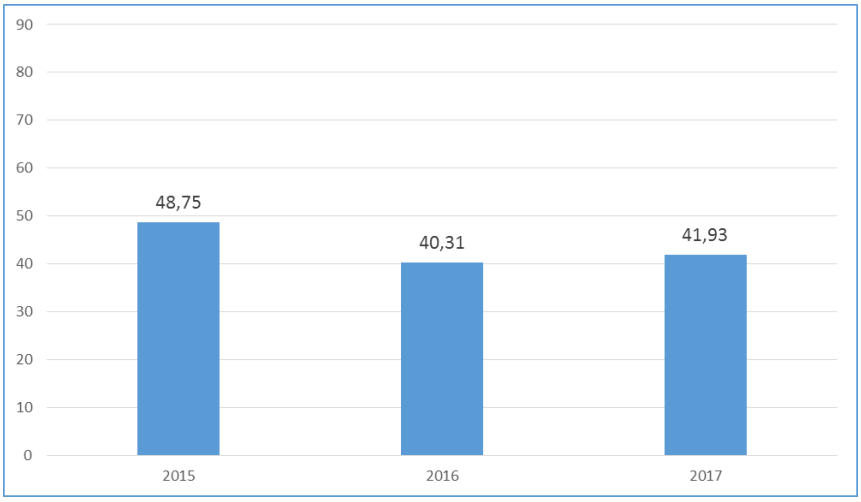
En las tablas que se incluyen a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2016 y 2015. Se aprecia, a la vista de los mismos, que en el año 2017 se ha producido un incremento de 2 días en el tiempo medio de contestación a la ciudadanía, respecto al tiempo obtenido en el año 2016.

Respecto a las contestaciones dadas en 20 días naturales o menos en el año 2017, en comparación con el 2016 se ha producido un incremento del 63%, lo que supone que el 35% de las SyR han sido contestadas dentro de ese plazo.

Por último, los datos de las SyR que han sido contestadas en 45 días naturales o menos presenta, para el 2017, un incremento del 22% con respecto al 2016, lo que implica que el 58% de las SyR tramitadas han sido contestadas dentro de ese tiempo.

	2015	2016	2017	Variación 2017/2016	Variación 2017/2015
Tiempo medio	48,75	40,31	41,93	1,62	-6,82

Comparativa interanual tiempos medios de contestación.



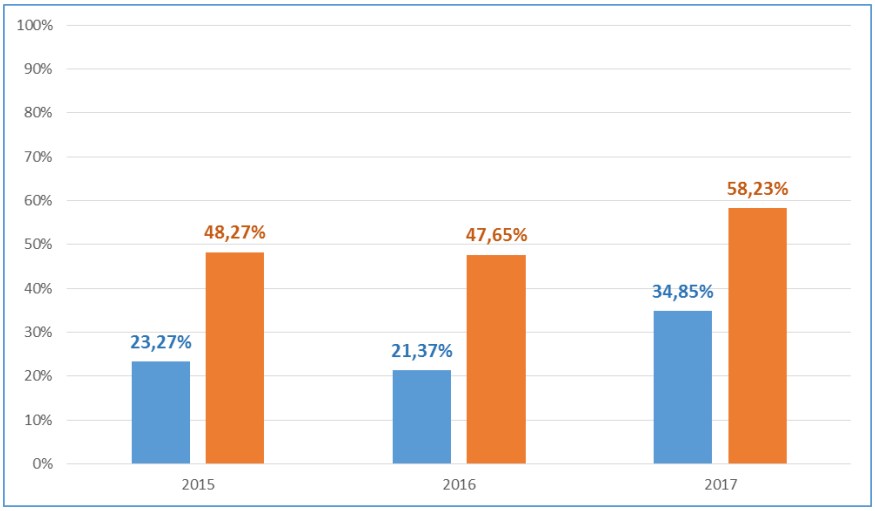
Comparativa interanual tiempos medios de contestación

[60] Los cálculos de tiempos de tramitación se realizan sobre las contestadas, no admitidas y las desistidas.

[61] Se adopta el criterio de establecer los tiempos medios y los compromisos de respuesta en días naturales, por lo que para comparar con años anteriores en los que estaban establecidos en días hábiles, hemos de referirnos a 20 y 45 días naturales, en lugar de 15 y 35 días hábiles.

	2015	2016	2017	Variación % 2017/2016	Variación % 2017/2015
20 días naturales o menos	23,27%	21,37%	34,85%	63,08%	49,76%
45 días naturales o menos	48,27%	47,65%	58,23%	22,20%	20,63%

Comparativa interanual tiempos de contestación en 20 y 45 días naturales.



Comparativa interanual tiempos de contestación en 20 y 45 días naturales

BLOQUE II

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 de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños.

Este acuerdo ha permitido que en la Memoria anual del 2017 (como ya se hizo en la del año 2016) se incluya un apartado dedicado al análisis cualitativo. De esta forma, a partir del estudio de las SyR se podrán identificar las áreas de mejora de los servicios municipales y también aquellas actuaciones que se han realizado o se tiene previsto ejecutar sobre las materias más reclamadas o sugeridas.

De acuerdo con lo indicado, en este apartado se realiza el análisis de aquellas submaterias que más SyR han recibido durante el año 2017, de manera que, a la vista de estas, puedan establecerse por los responsables de las Unidades gestoras competentes en la materia, las acciones correctoras necesarias para conseguir una adecuada prestación de los servicios municipales.

El estudio ha sido elaborado a partir de los informes anuales enviados por cada Unidad gestora y el análisis realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

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 pueden haber sido ya solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes tras la recepción de la SyR. En este sentido, debemos recordar que en la mayoría de los informes anuales emitidos por las Unidades gestoras se relacionan aquellas deficiencias que ya han sido solucionadas en el mismo año 2017, así como aquellas que tienen planificadas para su ejecución en el 2018.

Para el análisis que a continuación se incluye se han tenido en cuenta todas aquellas submaterias que presentaron durante el año 2017 un número superior a 1.000 SyR:

Materia	Submateria	Nº SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos Recogida de residuos	3.901 4.229
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129
Medio Ambiente	Arbolado	3.831
Movilidad, Transportes y Multas	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	3.751
Medio Ambiente	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609

Materia	Submateria	Nº SyR
Vías y Espacios Públicos Movilidad, Transportes y Multas Movilidad, Transportes y Multas	Aceras y calzadas Planeamiento viario Señalización de tráfico	3.219 2.580 1.600
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973
Movilidad, Transportes y Multas	Multas	1.446
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	1.344
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1.214
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	1.113
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088
Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014

12. Limpieza urbana y recogida de residuos

Tal y como se ha indicado en el análisis cuantitativo, la submateria "*limpieza urbana y equipamientos*" y la submateria "*recogida de residuos*" son las que dentro de la materia "Medio Ambiente" han recibido más SyR durante el año 2017. Los datos ofrecidos por el Sistema SyR son:

- 4.229 SyR, del total de las asignadas a las unidades gestoras, han sido calificadas dentro de la submateria "*recogida de residuos*". Se sitúa en primera posición de las que más SyR han recibido.

- Para la submateria "*limpieza urbana y equipamientos*" la cantidad de SyR recibidas asciende a 3.901, situándose, a nivel general (todas las materias/submaterias), en la tercera posición de las que más SyR han recibido.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Recogida de residuos	4.229	21,70%	7,02%
Limpieza urbana y equipamientos	3.901	20,02%	6,86%

Para el análisis que aquí se presenta parece oportuno que se proceda a unir las dos submaterias, ya que ambas son comúnmente englobadas por la ciudadanía dentro de la expresión "*limpieza*". A ello se une el hecho de que ambas son competencia de una única unidad gestora: Dirección General de Limpiezas y Residuos.

El estudio de las sugerencias y reclamaciones que han sido clasificadas dentro de estas dos submaterias permite conocer cuáles son los principales motivos que han

determinado su presentación por parte de la ciudadanía. En este sentido, los principales temas trasladados se pueden agrupar en los siguientes apartados:

- Sustitución de contenedores destinados al depósito de residuos (realizado entre los meses de mayo y octubre) por nuevos modelos de mayor capacidad y sistema de recogida por carga lateral con el objetivo de mejorar el proceso de recogida de residuos y lograr una mayor capacidad de almacenamiento de residuos con el sistema hasta ese momento empleado de carga trasera. Esta actuación se llevó a cabo en determinadas zonas de los Distritos de Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas y Barajas.

- Sustitución de los contenedores de recogida selectiva de papel-cartón y vidrio (y también de envases en el caso del Distrito Centro) tipo iglú de carga superior, por nuevos modelos de carga lateral (instalación de aproximadamente 12.000). Este nuevo sistema, por condicionantes técnicos en la recogida de los camiones recolectores que lo realizan por el lado derecho, ha provocado que las nuevas ubicaciones en la vía pública hayan provocado quejas de la ciudadanía, bien por la eliminación de plazas de aparcamiento existente o bien por la propia ubicación delante de comercios, viviendas, etc.

- Incremento en la contenerización de las fracciones papel-cartón y vidrio en toda la ciudad hasta la ratio de un recipiente de cada una de las fracciones cada 450 habitantes. Esta nueva medida ha provocado reclamaciones con el mismo contenido que las descritas en el apartado anterior.

- Accesibilidad de los recipientes de recogida de residuos, generalmente relativos a la dificultad de apertura de tapas, la separación existente entre la acera y el contenedor y las dificultades derivadas de la existencia de bordillos para depositar los residuos.

- Inicio de un nuevo servicio de recogida selectiva de biorresiduo o materia orgánica (período de pruebas) en varias zonas de 10 Distritos, con afectación a aproximadamente 250.000 habitantes.

- Nuevo servicio de recogida de vidrio comercial (desde mayo de 2017) en zonas de alta densidad de establecimientos hosteleros.

- Implantación de 10 unidades de puntos limpios de proximidad en la ciudad dirigidos a cubrir las necesidades de gestión de residuos de especiales características a población con dificultades de acceso a otros sistemas actuales de puntos limpios (fijos y móviles).

En el informe anual presentado por la Dirección General de Limpiezas y Residuos, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2017, se indica que durante ese año se adoptaron determinadas medidas para solucionar las

demandas ciudadanas sobre la limpieza y recogida de residuos de la Ciudad de Madrid. Entre las medidas que fueron adoptadas durante el 2017 debemos destacar:

Recogida de Residuos

- Se han atendido, en la medida de las posibilidades, las reclamaciones correspondientes a las nuevas ubicaciones de los recipientes en la vía pública, efectuándose desplazamientos de los puntos de contenedores y ajustando el número de unidades necesarias en cada punto situado de contenedores.

- En el caso de los PAUs no se ha ejecutado el cambio de sistema ante las reclamaciones llegadas sobre este asunto.

- Respecto a la accesibilidad se han llevado a cabo varias acciones para resolver las incidencias como:

    - Apertura de bocas de carga en los contenedores para que los ciudadanos no tengan la necesidad de abrir las tapas en el momento de depositar los residuos.

    - Colocación de plataformas prefabricadas para facilitar el acceso a los contenedores desde las aceras y pruebas con nuevos elementos similares con objeto de valorar la conveniencia de su adquisición para completar todas aquellas ubicaciones que presenten este tipo de incidencia.

    - Organización de jornadas dirigidas al personal inspector del servicio de recogida de residuos para que adquieran mejor conocimiento de los criterios de accesibilidad que deben aplicarse en este ámbito.

- Implantación de un nuevo sistema informático que dote de mayor agilidad y precisión en los procedimientos de gestión del inventario y actuaciones en el parque de contenedores.

Limpieza

- Gestión global de todas las prestaciones de limpieza viaria de la ciudad realizando un seguimiento y evaluación para la detección de problemas y situaciones reiteradas que hayan generado recepción de reclamaciones y sugerencias de forma repetitiva y procediendo a un mayor ajuste de las prestaciones de limpieza para dar una mejor respuesta a la ciudadanía.

- Contratación interina (desde el 23 de noviembre de 2016 a 31 de mayo de 2017), de 72 Agentes de Residuos Medioambientales a través del Programa

Temporal de Campañas de Fomento de los Buenos Usos Ciudadanos en Limpieza y Residuos.

- Contratación de 69 Agentes de Residuos Medioambientales (desde el mes de agosto de 2017 a agosto del 2018) a través del Programa Temporal de Sensibilización y Concienciación con el Medio Ambiente mediante los buenos usos ciudadanos en la limpieza y los residuos de la Ciudad de Madrid.

- Mayor seguimiento de las SyR recibidas en lo relativo a los comportamientos incívicos de la ciudadanía y de los comercios, efectuándose una mayor labor de seguimiento y control así como un incremento de las actas de sanciones relativas a las infracciones establecidas en la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos[62].

- Plan de Choque con motivo del evento internacional World Pride Madrid 2017, con refuerzo permanente durante todos los días de celebración del SELUR (Servicio de Limpieza Urgente), que supuso la instalación de más de 1.100 sanitarios portátiles y un plan específico de inspección.

- Actuaciones de mejora y conservación en áreas de equipamiento:

    - Instalaciones de 54 nuevas áreas de mayores.

    - Remodelación de 34 áreas infantiles con elementos de integración.

    - 6 nuevas áreas deportivas tipo Street Workout.

- Campaña de concienciación de limpieza con utilización de soportes gráficos y visuales que incluían mensajes que abordaban los principales problemas diarios de la limpieza de la vía pública como: la falta de recogida de las deyecciones de perros, la presencia en el suelo de colillas de tabaco y el abandono de bolsas de basura en la vía pública el mal uso de los contenedores de reciclaje.

En materia del servicio jurídico de la Dirección General de Servicios de Limpiezas y Residuos deben destacarse las siguientes actuaciones:

- Incoación de un total de 4.683 expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, a partir de las actas levantadas por los servicios de inspección de los Departamentos de Limpieza de Espacios Públicos y de Recogida de Residuos y de los boletines de denuncia de la Policía Municipal.

[62] Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos, de fecha 27 de febrero de 2009. Boletín Oficial de Ayuntamiento de Madrid de 24 de marzo de 2009, número 5904, páginas 6-24.

- Aprobación del contrato de servicio de prestación ambiental sustitutoria de las sanciones por incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos en la Ciudad de Madrid, mediante el que se da cobertura a la Resolución de 26 de mayo de 2016 del Director General de Servicios de Limpieza y Residuos del Protocolo de Medidas Alternativas a las sanciones económicas establecidas en la Ordenanza que ha permitido que para determinadas infracciones se establezca la posibilidad de sustituir el pago de la sanción económica por medidas de concienciación de limpieza de las vías públicas con el objetivo de generar en el sancionado una mayor implicación en el cumplimiento de la norma y, a la vez, reponiendo, con su esfuerzo, los daños o perjuicios que pudiera haber ocasionado con su conducta infractora.

Por último, en el análisis cualitativo de las SyR de estas submaterias, también destaca la incorporación en el informe emitido desde la Dirección General competente en materia de limpieza y recogida de residuos la relación de una seria de actuaciones que ya se encuentran planificadas para su ejecución durante el año 2018 y siguientes:

- En materia de recogida de residuos se va a continuar atendiendo aquellas sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía que deriven de la implantación del nuevo sistema, tanto desde el punto de vista de las ubicaciones como del de la accesibilidad de los recipientes. En concreto, aquellas relativas a:
    - Extensión de la recogida selectiva de materia orgánica al resto de la Ciudad de Madrid.
    - Extensión de recogida selectiva de ropa usada y de aceite vegetal usado.
    - Impulso al sistema de puntos limpios en la Ciudad creando una nueva imagen de estos, incrementando los servicios que se prestan a la ciudadanía y aumentando las unidades en servicio.
- En materia de limpieza de los espacios públicos las principales actuaciones quedarán concretadas en:
    - Incorporación a lo largo del año 2018 de una nueva promoción de Agentes de Residuos Medioambientales.
    - Incorporación en la Oferta Pública de Empleo de nuevos Encargados de Medio Ambiente.
    - Potenciación de la formación y elaboración de nuevos procedimientos de inspección y gestión de las prestaciones de limpieza viaria con la incorporación en todo el seguimiento y evaluación de las sugerencias y reclamaciones de las tecnologías digitales que permitan, no solo informar a la ciudadanía, sino también proporcionarle información por

medio de fotografías, datos de inspecciones de las soluciones y medidas tomadas para subsanar posibles deficiencias detectadas.

- Seguimiento y control de todas las actividades de limpieza viaria en la Ciudad para que los medios sean utilizados con mayor eficiencia, intentando ajustar los resultados a un estado más homogéneo en toda la ciudad y que evite grandes diferencias en los índices de "*ensuciamiento*" entre barrios o Distritos.

- Elaboración de mapas y tablas con los datos reales de las prestaciones de limpieza realmente ejecutadas y el estado real de la ciudad, recogiendo y analizando las situaciones detectadas de suciedad y aquellas en las que se observa un estado óptimo de limpieza.

- En materia jurídica y de procedimiento se han establecido las siguientes áreas de actuación:

  - Mantener las acciones de vigilancia y, en su caso, la incoación de expedientes sancionadores con objeto de conciencias a las personas infractoras de lo establecido en la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos y de Gestión de Residuos.

  - Implantación de un proceso de notificación masiva de los expedientes sancionadores con objeto de agilizar su iniciación y llevar un mejor seguimiento de las diferentes fases de la instrucción de los procedimientos sancionadores.

  - Continuar con la labor inspectora y, en su caso, la apertura de expedientes de penalización a las empresas contratistas con objeto de reducir el número de incumplimientos futuros e incrementar la mejora de los servicios de limpieza y recogida de residuos.

  - Concienciar, educar e implicar a la ciudadanía incluida en los programas de medidas alternativas al pago previsto en la Ordenanza con el objetivo de conseguir una ciudad limpia y más agradable para la convivencia.

  - Elaborar una nueva Ordenanza de Limpieza de los Espacios Públicos y Gestión de Residuos[63], que permita:

    - Adaptar a la realidad jurídica emergente la norma.
    - Lograr una actitud corresponsable de la población que evite el "ensuciamiento" de la Ciudad y que contribuya a la mejora del medio ambiente urbano.

[63] De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual Normativo del Ayuntamiento de Madrid para el año 2018, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 30 de noviembre de 2017.

- Impulsar estrategias y actividades de limpieza y recogida de residuos que fomenten un adecuado uso de los espacios públicos y una correcta separación y depósito de los residuos de manera que se consiga que la limpieza perdure en el tiempo.

- Implementación de medidas correctoras y de concienciación medioambiental que hagan posible el cumplimiento del mandato constitucional relativo al derecho al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como con el deber de conservarlo apoyándose en la solidaridad colectiva de todos los habitantes.

A continuación, se incluye una muestra de SyR a partir de las cuales se ha establecido la relación de motivos que determinaron la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía:

- *"El nuevo sistema instalado en Carabanchel, en concreto en la vía lusitana a la altura del número xx, de recogida de residuos mediante el sistema de carga lateral, resulta un tanto incomodo por varios motivos: El pedal para abrir el contenedor de los residuos orgánicos está muy duro El contenedor está alejado de la acera y el pedal es alto. Señalar que algunos contenedores tienen una abertura en la tapa que facilita depositar los residuos sin necesidad de utilizar el pedal ¿Es posible mejorar el sistema…"*

- *"La señora quiere sugerir que los nuevos contenedores de basura orgánica que están poniendo, empezando por el distrito de Villaverde, el mecanismo que llevan para levantar la tapa , es muy difícil de levantar sobre todo para las personas mayores, está bien que los cambien pero considera que no es lo más adecuado porque las personas que no pueden, están dejando la basura en el suelo, la señora ya ha tenido que ayudar a personas para poder tirar la basura, el pedal esta fuerte y la tapa no se levanta..."*

- *"El ciudadano sugiere que en las señales de información de los puntos limpios móviles se incluya información sobre los residuos admitidos y las cantidades. Hay ocasiones en las que te dicen que no lo admiten y tienen que volver a subirlos al domicilio. Incluso en el propio punto limpio que se puedan llevar cosas de mayor tamaño de lo que ahora recogen."*

- *"Antes los cubos ocupaban 1 espacio de un coche en la avenida quinta, xx; lo suyo seria que los pusieran al borde de la acera para tener más sitio para aparcar los coches."*

- *"No sé de quién habrá sido la idea de cambiar los contenedores de recogida de residuos en Moratalaz. Antes había unos con una tapa de plástico que se levantaba fácilmente, ahora han puesto unos que hay que pisar una barra o levantar la tapa manualmente. El problema es que deben de ser para jóvenes fuertes y nórdicos, porque yo que mido 1,70, a mis 63 años me resulta casi imposible manejarlo. La barra me llega por la rodilla, o sea, tengo que levantar la pierna una enormidad, y la tapa superior me…"*

- *"Solicita que se comunique en los carteles que hay en la calle en los que se informa de las paradas del punto limpio que en agosto no funcionan. Gracias."*

- *"Con referencia a la sugerencia con referencia 502/2017/5xxx presentada el 30/8/17 les remito les siguientes fotografías para que observen donde están los cubos de basura y lo reducida que queda la*

plaza de aparcamiento de minusválidos. Ruego procedan lo antes posible para solucionar dicho inconveniente. Muchas gracias."

- *"Buenos días, Les escribo en relación a dos sugerencias sobre puntos limpios: 1. Que sean admitidos en los puntos limpios móviles metales de uso doméstico, como cacerolas o sartenes. Las personas sin coche están prácticamente obligadas a tirarlos a la basura, dado que los puntos limpios fijos que sí los admiten se encuentran en lugares alejados de viviendas, por todo ello solitarios y sin acceso cercano en transporte público. 2. Que sean admitidos en puntos limpios fijos y móviles residuos de…"*

- *"Sugerencia al ayuntamiento de Madrid: se ruega especificar exactamente lo que se puede depositar en los puntos móviles, en el propio punto móvil los productos a depositar."*

- *"Buenas tardes: Deberían facilitar el reciclaje de aceite doméstico. Al menos facilitando envases de fácil uso que se pudiesen llevar al punto limpio y te diesen otro o se vaciarse el aceite en un contenedor más grande. No como ahora que te tienes que buscar la vida y reutilizar botellas de agua, con el inconveniente del orificio tan pequeño que tienen. Y el siguiente paso sería poner contenedores específicos como hay en otras ciudades…"*

- *"Nuevamente debo quejarme de la falta de limpieza de la zona de la calle del Condado de Treviño frente a los números xx, xx y xx (ensanchamiento en forma de segmento circular). Llevamos semanas, ya meses, sin que nadie venga a limpiar (ni barrenderos no máquinas). Además, hay papeleras rotas. Por otra parte, se sigue permitiendo la colocación de propaganda en los parabrisas, lo que causa el 90 % de los desperdicios y basura que hay en el suelo. Les ruego tomen debida nota e instruyan a los servicios".*

- *"Instalación de papeleras más grandes, las actuales tienen muy poca capacidad y los fines de semana están llenas porque no se vacían y todos los residuos están por el suelo. Esto es muy necesario en el centro de Madrid y sobre todo en las puertas de las grandes tiendas."*

- *"Me recorro todos los días Madrid, sus calles por muchos barrios y lo común son los excrementos de los perros, ¿Por qué os acobarda el vigilar a los dueños y ponerles multas, se agradecería en toda la capital, la limpieza sería más ágil, se recaudaría para mejorar la limpieza y el odio entre ciudadanos se eliminaría, ya que las discusiones bastante desagradables que tienes con esas personas sin educación, el ayuntamiento tiene que ser el mediador y no los vecinos…"*

- *"Buenos días, soy una vecina del Pau de Carabanchel y quiero dejar constancia de la suciedad que impera últimamente en nuestro barrio, las papeleras pasan días y días sin vaciarse, en todas las aceras encontramos excrementos de perros que hay que ir sorteando para no pisar, la vía pública se ve sucia en general, no basta el agua de lluvia para limpiarla, así que no estaría mal que se utilizaran nuestros impuestos para ver a los operarios de limpieza trabajando en nuestro barrio, ya que hace meses...*

- *"En el distrito la Latina por las calles alrededor de la estación de Batán están las calles increíblemente sucias, llenas de orina y de heces de perros. Me gustaría sugerir una limpieza en las calles para quitar la suciedad y poner multas a los dueños de los perros. Porque las calles están hechas un asco y comparado con otras ciudades europeas es vergonzoso".*

- *"El ciudadano sugiere que el servicio de limpieza que se realiza con una sopladora, en la Calle Miguel San Narciso, se realice otro día de la semana que no sean ni los domingos, ni los sábados, ni los días de festivo; o si lo hacen que sea con escoba o un elemento más silencioso. Ya que son días de descanso, y los niños tampoco pueden jugar hasta que se haya terminado el servicio (se pueden tirar horas por la gran amplitud de la vía)".*

- *"Sugiero realicen una campaña de información o publicidad sobre la recogida gratuita de muebles y enseres que realiza el Ayuntamiento. Sugiero esta idea debido a que observo que la gente tira los muebles y enseres en cualquier momento y en cualquier lugar sin ningún tipo de control".*

- *"Los alrededores de los contenedores de la calle magdalena xx están permanentemente en un estado lamentable de acumulación de basura, a veces impidiendo incluso el paso por la acera. Últimamente se ven moscas e insectos en la zona lo cual supone un riesgo para la salubridad en las viviendas de los vecinos".*

- *"Soy un ciudadano que vive en la calle Balaguer en el Barrio de Hortaleza, y quería denunciar la gran cantidad de basura en dicha calle y alrededores".*

- *"Ciudadano indica: "Tengo el cierre oxidado porque riegan por la noche, pasan por la mañana y manchan los cristales con agua, pasan por la tarde son la sopladora y meten la suciedad en el bar, pasan los camiones de la basura y dejan todos los cubos en la puerta de mi bar en lugar de cada uno en su sitio. Se trata de un Bar xxxxx, en la calle Gregorio Donas esquina a Pedro Antonio de Alarcón. Solicito que hagan caso a la reclamación".*

13. Instalaciones deportivas

Tal y como se señaló anteriormente, otra de las submaterias que contó con mayor número de SyR en el año 2017 fue "*uso libre de instalaciones deportivas*", con la cantidad de 4.129 SyR, lo que representa el 73% de las recibidas dentro de la materia "*Deportes*". De hecho, en el conjunto de todas las submaterias es la que se posiciona en el segundo lugar de las que mayor número ha recibido.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Uso libre de instalaciones deportivas	4.129	73,29%	6,86%

Dentro de ella se engloban todas aquellas cuestiones relativas al estado de las instalaciones en centros deportivos y también en las instalaciones al aire libre.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Demora en la solución de averías y desperfectos.
- Falta de mantenimiento generalizado de las instalaciones (pavimento, limpieza, etc.)
- Deficiente funcionamiento de los sistemas de calentamiento del agua en las piscinas cubiertas
- Deficiente temperatura del agua de las duchas.
- Vestuarios inadecuados: deteriorados, mala climatización, secadores estropeados.

- Inadecuado alumbrado (por exceso o por defecto) de las instalaciones.
- Material deportivo en deficiente estado de conservación o averiado.
- Cierres de diferentes espacios de las instalaciones por obras por mantenimiento o por averías.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria "*uso libre de instalaciones deportivas*" han sido gestionadas y tramitadas por los Distritos y que cuentan con un número superior a 200.

Los datos de SyR recibidas dentro de esta submateria por cada uno de los Distritos se incluyen en la tabla siguiente:

Distritos	2017	%
Moncloa-Aravaca	351	9,18%
Arganzuela	322	8,42%
Latina	308	8,05%
Fuencarral-El Pardo	295	7,71%
Vicálvaro	284	7,43%
Puente de Vallecas	263	6,88%
Ciudad Lineal	234	6,12%
Carabanchel	227	5,94%
Villaverde	204	5,33%
Hortaleza	202	5,28%
Moratalaz	165	4,31%
Salamanca	161	4,21%
Retiro	151	3,95%
Usera	131	3,43%
Chamartín	129	3,37%
San Blas-Canillejas	116	3,03%
Barajas	88	2,30%
Tetuán	66	1,73%
Villa de Vallecas	50	1,31%
Centro	40	1,05%
Chamberí	37	0,97%
TOTAL	3.824	100,00%

El estudio por Distritos, principales gestores de estas SyR[64], permite señalar las

[64] Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes, Dirección General de Recursos Humanos y Dirección General de Patrimonio.

siguientes conclusiones más relevantes[65]:

Moncloa-Aravaca

La mayor parte de las SyR recibidas se refieren básicamente a tres cuestiones:

- Conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas – averías en las calderas, falta de agua caliente en las duchas, estado del pavimento de las pistas, duchas averiadas, secadores estropeados, etc.

- Realización de obras por reforma en las instalaciones de los Centros Deportivos Municipales – que fundamentalmente han afectado a cierres por avería o por remodelación de las piscinas cubiertas.

- Equipamiento existente en las instalaciones deportivas – deficiente estado de conservación de las cintas de correr, elípticas, máquinas de cardio, bicicletas, etc., falta de accesibilidad a la piscina para personas con movilidad reducida, inexistencia de cambiadores de bebé y solicitud de instalación o ampliación de aparca-bicis en los exteriores de los edificios.

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal Fernando Martín – quejas por falta de renovación del gimnasio, deficiente estado de las máquinas y aparatos como las cintas de correr, elípticas, bicicletas, falta de conservación del edificio (techos en mal estado y moho), falta de agua caliente en las duchas por avería en caldera, falta de jaboneras en las duchas y falta de ventilación/climatización en la sala de musculación

- Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche – quejas por falta de uso libre en la piscina climatizada, inexistencia de cambiadores de bebé, solicitudes de aparca-bicis, estado de limpieza de los vestuarios, imposibilidad de utilización de la piscina por ausencia de socorrista, falta de información por cierre de instalaciones, deficiente estado del pavimento de las pistas de pádel, temperatura del agua de la piscina incorrecta y secadores estropeados.

- Centro Deportivo Casa de Campo Lago – quejas motivadas por avería en el agua caliente de las duchas de los vestuarios, cierre de la piscina cubierta por obras, solicitudes de aparca-bicis en el exterior o en el

[65] Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un número significativo de SyR sobre instalaciones deportivas. En la documentación que contiene los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan también, en su caso, tanto las medidas correctoras como aquellas planificadas para el 2017.

interior de la instalación, imposibilidad de utilización de la piscina por ausencia de socorrista, colas excesivas para la adquisición de los tique de entrada, retirada por mantenimiento de máquinas de la sala de musculación, deficiente estado de conservación de las gradas de la piscina exterior, falta de mobiliario (bancos, etc.), solicitudes de más plazas de aparcamientos para personas con movilidad reducida, quejas por ruidos debidos a que determinadas personas usuarias de la instalación ponen música con volumen excesivo y limpieza de las pistas de tenis.

- Centro Deportivo Ciudad de los Poetas – reclamaciones debidas a averías en los sistemas de calefacción y de aire acondicionado en las instalaciones.

- Centro Deportivo Francos Rodriguez – quejas por lentitud en la gestión en la tramitación de abonos y expedición de entradas debido a falta de personal en taquillas y reclamaciones por deficiente estado del pavimento que existe en las zonas infantiles de la piscina.

- Centro Deportivo José María Cajigal – horarios de apertura/cierre de la piscina, duchas averiadas, cierre de la piscina por avería, dificultades de accesibilidad en la entrada/salida de la piscina.

- Centro Deportivo La Bombilla – deficiente estado de conservación de las pistas de pádel, tiempo de cierre en dos pistas de pádel y solicitudes de aparca-bicis en el interior de la instalación.

- Instalación Deportiva Básica "El Parque" – quejas por el pavimento de las canchas de fútbol, tiempo de duración excesivo del alumbrado de las instalaciones.

- Instalación Deportiva Básica Fútbol Sala y Pista de Baloncesto C/ Valderromán – solicitud de reposición de equipamiento en esas instalaciones y deficiente estado de conservación de las canchas de baloncesto y de las pistas de fútbol (pavimento, porterías, etc.).

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Moncloa-Aravaca se señalan como actuaciones ya ejecutadas en el 2017 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Realización de 15 proyectos de inversión financieramente sostenibles que han abarcado actuaciones en diferentes instalaciones deportivas básicas y centros deportivos adscritos al Distrito. Destaca, en este sentido, que a finales del año 2017 comenzaron las obras de mejora de gran

envergadura (realizadas por el Área de Gobierno de Economía y Hacienda) en los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo y José María Cajigal.

- En cuanto a la instalación de aparca-bicis y reservas de estacionamiento para motos se han realizado las valoraciones correspondientes por parte de los servicios técnicos del Distrito.

Por último, indicar que para el año 2018 y siguientes desde el Distrito se tienen planificadas las siguientes actuaciones:

- Continuar con la planificación y valoración de la instalación de aparca-bicis y las reservas de estacionamiento para motocicletas con arreglo a las disponibilidades presupuestarias que existan.

- Realización de 59 proyectos de inversión financieramente sostenibles con objeto de mejorar tanto los Centros Deportivos Municipales como las Instalaciones Deportivas Básicas y satisfacer las demandas de la ciudadanía que se han recibido a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Arganzuela

La mayor parte de las SyR recibidas se refieren a las siguientes cuestiones:

- Mejora en la información de los precios públicos de los servicios de las instalaciones deportivas, así como la simplificación de las tarifas.

- Mejora en los tiempos de respuesta en la resolución de las incidencias de mantenimiento y conservación de las instalaciones.

- Mejora de información (tanto en la web municipal como en los expositores de avisos) de incidencias que se produzcan en las instalaciones.

- Realizar ajustes anticipados de climatización (frío/calor) para mejorar el confort de las personas usuarias.

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch – quejas por aspecto de suciedad en vestuarios, por el estado de las duchas, por la conservación del recinto de la piscina y, en general, por el estado

desgaste de los materiales.

- Centro Deportivo Municipal Piscina de Verano Peñuelas – las SyR se refieren a la necesidad de mejorar la información de la fecha de apertura de la piscina en la temporada de verano (tanto en la web como en el propio Centro, la reducción de las excesivas colas en las taquillas del Centro y la mejora en la conservación de las zonas verdes.

En el informe emitido desde la Coordinación del Distrito se señala que durante el año 2017 se han realizado, en relación con las instalaciones deportivas, las siguientes actuaciones:

- Sustitución del césped artificial en el campo de fútbol existente en el Centro Deportivo Marqués de Samaranch (obras en julio, agosto y septiembre de 2017)

- Reposición de maquinaria deportiva de las salas de musculación de los Centros Deportivos Municipales: Samaranch, Centro Dotacional Integrado Arganzuela y Centro Deportivo Arganzuela.

En relación con las actuaciones que se tienen planificadas ejecutar durante el año 2018 y siguientes, el informe del Distrito señala:

- Estudios de mejora de las Instalaciones Deportivas Básicas en lo relativo a sustitución de paneles de cartelería de la denominación, pictogramas de normas básicas sobre uso responsable de limpieza, prohibiciones de entrada con perros, etc.

- Subsanación de las deficiencias de la temperatura de las duchas en el Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch.

- Estudio de mejoras de iluminación de las pistas de pádel del Centro Deportivo Municipal Arganzuela.

- Estudio de mejoras del funcionamiento de la temperatura de las duchas de los vestuarios masculinos del Centro Deportivo Municipal Arganzuela.

- Diferentes actuaciones sobre las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito: ampliación de frecuencias de limpieza, sustitución de los tableros de aglomerado de las pistas de baloncesto por otros metálicos con canastas y redes anti vandálicas.

- Estudio de mejora de eliminación de la grava/tierra de las pistas de Skate/Patinaje Madrid Río.

Latina

El informe emitido desde la Coordinación del Distrito de Latina indica que una de las materias que durante el año 2017 ha recibido mayor número de SyR es Deportes (aproximadamente 500).

El análisis de detalle sobre las diferentes instalaciones nos ofrece la siguiente información:

- Centro Deportivo Municipal de Aluche – presenta en general un estado de deterioro importante. Las reclamaciones se refieren a la temperatura del agua de la piscina, el excesivo cloro existente en el ambiente, deficiencias en el acceso a la piscina para personas con movilidad reducida, vestuarios sucios, duchas con funcionamiento incorrecto en la salida de agua caliente/fría, taquillas estropeadas, incorrecta climatización de las diferentes salas, poca vigilancia de la instalación, deficiente información a las personas usuarias, etc.

- Centro Deportivo Municipal Gallur – la mayoría de las reclamaciones se han presentado por el estado del pavimento y conservación de las pistas de pádel existentes en la instalación. Otro importante número de quejas han venido motivadas por el estado de los vestuarios (limpieza, cerraduras arrancadas, taquillas estropeadas, ganchos de colgar la ropa rotos, etc.); la climatización de las salas, la temperatura del agua de la piscina (excesivamente fría), la temperatura del agua de las duchas (fría); y la falta de conservación de las máquinas del gimnasio (bicicletas, elípticas, etc.).

- Centro Deportivo Municipal "Las Cruces" – quejas motivadas fundamentalmente por el cierre de la piscina por obras, por falta de mantenimiento del material deportivo y de las máquinas del gimnasio, por el estado de limpieza y conservación de los vestuarios, por la temperatura del agua de la piscina y por la temperatura del agua de las duchas.

En el informe de la Coordinación del Distrito únicamente se señala a que durante el año 2017 se ha realizado un esfuerzo para que las incidencias relativas al mantenimiento de los centros deportivos se resuelvan por parte de la empresa adjudicataria del contrato de gestión integral con la mayor celeridad posible.

Fuencarral-El Pardo

El 39% de todas las SyR recibidas por el Distrito se refieren a quejas sobre el estado de las instalaciones deportivas con las que cuenta. Según se señala en el informe

anual de la Coordinación del Distrito la principal causa es la gran demanda de personas que desean practicar deporte y la imposibilidad de atender a todas ellas.

El análisis individualizado de las SyR recibidas nos indica que han estado motivadas fundamentalmente por:

- Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque – reclamaciones sobre el cierre de la piscina por obras, por la temperatura excesivamente baja de las piscinas, la deficiente climatización de las salas deportivas, por las averías de la caldera, la incorrecta temperatura del agua de las duchas, el alumbrado continuado e innecesario y el estado de conservación del material deportivo en varias salas.

- Centro Deportivo Municipal La Masó – quejas motivadas por el estado de los vestuarios, por el agua fría de las duchas, la deficiente climatización de las salas deportivas, por el alto nivel de cloro en la piscina, por la falta de seguridad en la instalación y por la atención recibida por el personal municipal.

- Centro Deportivo Municipal La Vaguada – las reclamaciones han estado centradas fundamentalmente en el cierre por obras de la piscina.

- Centro Deportivo Municipal Santa Ana – quejas sobre el estado de la pista de atletismo.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Fuencarral-El Pardo se señala que durante el año 2017 se han introducido modificaciones en los mecanismos de comunicación con la empresa encargada del mantenimiento a fin de conseguir que las reparaciones y sustituciones de elementos deportivos se realicen de la forma más rápida y conveniente. En concreto se han realizado:

- Diversas obras de reparación y mejora de las instalaciones deportivas en el Centro Deportivo Municipal La Vaguada relacionadas con patologías edificatorias.

- Obras en Centro Deportivo Vicente Del Bosque y La Masó dirigidas a conseguir mejorar las condiciones de las instalaciones.

- Reforma integral y ampliación de la Instalación Deportiva Básica de Las Tablas que ha permitido la instalación de césped artificial y alumbrado en el campo de fútbol 7, construcción de una pista de patinaje, mejora de la pista de baloncesto y cerramiento integral de la parcela.

- Construcción de una Instalación Deportiva Básica en la Calle Santuario de Valverde en el Barrio de Montecarmelo, que está dotada de una pista de baloncesto y una pista de patinaje.

- Actuaciones dirigidas a la ampliación y mejora de la Instalación Deportiva Básica situada en el Barrio de Santa Ana.

En cuanto a las actuaciones en materia deportiva, está previsto en el año 2019 un incremento notable en las inversiones para mejorar los equipamientos e instalaciones deportivas que requieren de actuaciones de renovación y reforma. Entre estas actuaciones se encuentra la cubrición de la pista de baloncesto de la instalación deportiva Isla de Tabarca, la reparación y acondicionamiento de la pista de atletismo de la instalación de Santa Ana y la reforma de la instalación deportiva Tres Olivos II para acoger un campo de Rugby.

Vicálvaro

El 55% de las SyR recibidas se encuentran referidas al estado de las instalaciones deportivas que tiene adscritas el Distrito.

El estudio de las SyR recibidas nos muestra que las quejas están relacionadas con el mantenimiento y conservación general de las instalaciones, fundamentalmente de los pavimentos de las pistas, de las duchas y de diferentes elementos de los vestuarios (lavabos, luces y secadores), del agua excesivamente fría en la piscina, de un alumbrado deficiente de las pistas y climatización incorrecta en la sala de musculación y en los vestuarios y de retrasos en la reposición de máquinas en la sala de musculación.

A nivel de centro, el análisis indica que la mayoría de las SyR recibidas se refieren al Centro Deportivo Municipal Valdebernardo (más de 200) y al Centro Deportivo Municipal Vicálvaro.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones previstas la realización de obras para la mejora de la climatización de la piscina de invierno, que, si bien, inicialmente, estaban previstas para el año 2017, las limitaciones presupuestarias han obligado a posponerlas para el año 2018.

Puente de Vallecas

El estudio de las SyR que recibió el Distrito presentadas en relación con el funcionamiento de las instalaciones deportivas del Distrito se refiere, fundamentalmente, a los siguientes bloques:

- Secadores de vestuario rotos.

- Cierres de los polideportivos.
- Suciedad en las instalaciones.
- Goteras.
- Temperatura del agua incorrecta en las piscinas y en las duchas.

El análisis de detalle por instalación nos muestra que de las cuatro instalaciones municipales adscritas al Distrito se encuentran con necesidades urgentes de remodelación y adecuación tres de ellas:

- Centro Deportivo Municipal Puente de Vallecas – cuenta con una piscina de verano no ajustada a la normativa vigente.

- Centro Deportivo Municipal Entrevías – presenta goteras que impiden su uso durante los periodos de lluvia.

- Centro Deportivo Palomeras – presentaba problemas estructurales que podrían haber puesto en riesgo la seguridad de los usuarios y que ha sido el motivo del cierre del pabellón de la piscina.

En general, los cuatro centros deportivos del Distrito necesitan la adecuación de los sistemas de cloración de las piscinas y de la maquinaria de deshumectación. En los Centros Deportivos Municipales Puente de Vallecas y de Palomeras, adicionalmente necesita cambio de las calderas.

Todas estas circunstancias han determinado que se haya producido tanto una limitación del uso (parcial o total) de las instalaciones como una falta de confort en el uso de las instalaciones de las zonas de las piscinas.

Junto a todo lo anterior, también debe señalarse la necesidad de una mejora general de las instalaciones que incluya los campos de fútbol y pistas adaptadas a las necesidades deportivas, una mejora del mantenimiento general para favorecer la accesibilidad a los Centros, taquillas en buen estado de uso, secadores en perfecto estado de mantenimiento, limpieza en general y mejora en el trato a las personas usuarias.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Puente de Vallecas se señalan como actuaciones realizadas en el 2017:

- Incremento de la inversión en los Centros Deportivos.

- Inicio de las obras para la reapertura del Centro Deportivo Municipal Palomeras y del Centro Deportivo Municipal Payaso Fofó.

- Obras de adecuación de la pista de atletismo en el Centro Deportivo Municipal

Palomeras

- Sustitución de las instalaciones de cloración y deshumectación en todas las instalaciones del Distrito

- Inicio del cambio de las calderas en los Centros Deportivos Municipales de Palomeras y Puente de Vallecas.

- Mejora de las pistas deportivas: cerramiento, pavimento, alumbrado y techado, que ha permitido el uso en un horario más amplio y en mejores condiciones.

- Subsanación de los problemas de mantenimiento y suciedad a través de un mayor seguimiento y control de las empresas adjudicatarias.

Para el año 2018, el informe anual de la Coordinación señala que las actuaciones de inversión iniciadas en el 2017 continuarán para la reapertura de los Centros que actualmente continúan en obras. Asimismo, se detallan otra serie de actuaciones como: instalación de césped artificial en varios campos de fútbol, reparación de la cubierta del Pabellón del Centro Deportivo Municipal Entrevías, sustitución de los secadores de pelo (habían dado lugar a muchas reclamaciones en el año 2017) en todos los centros deportivos del Distrito, la instalación de césped artificial en la Instalación Deportiva Básica José Durán y Puerto de Balbarán.

Ciudad Lineal

El número más importante de SyR que ha recibido se refieren a la submateria "uso libre de instalaciones" (234), lo que supone el 43% del total de las gestionadas por el Distrito en el año 2017. Debe tenerse en cuenta que este Distrito cuenta con 3 Centros Deportivos Municipales de gestión directa y uno de gestión indirecta, 29 instalaciones deportivas básicas gestionadas por el Distrito y 4 instalaciones deportivas básicas de gestión indirecta.

Los principales motivos de reclamación de las personas usuarias de los Centros Deportivos Municipales del Distrito fueron: deficiente temperatura en el agua de la piscina, molestias por alumbrado excesivo en las instalaciones, estado de conservación deficiente de los vestuarios (puertas, colgadores rotos, duchas con cortinas o puertas, secadores estropeados, etc.), duchas averiadas y con agua excesivamente fría, estado incorrecto del pavimento de las pistas deportivas, deterioro de los elementos de accesibilidad a la piscina para personas con movilidad reducida y mala iluminación de las canchas deportivas.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Ciudad Lineal se señalan como actuaciones del 2017 en relación con las instalaciones deportivas las siguientes:

- Centro Deportivo Municipal Concepción – sustitución del suministro de energía de gasoil a gas, de las calderas, del acumulador de ACS y del ascensor; obras de mejora de la cubierta del pabellón deportivo y de las instalaciones de iluminación en las pistas de pádel y tenis.

- Centro Deportivo Municipal San Juan Bautista – obras de acondicionamiento y de mejora de la envolvente para la mejora térmica

- Mejoras en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas: Arroyo de la Media Legua (obras de retirada de valla de cerramiento); Vital Aza (instalación de resinas); Manuel Azaña (instalación resinas); Baterías-Barrio de la Alegría (instalación de resinas); Polígono África (instalación iluminación); Condesa de Venadito (instalación iluminación); Puente de Ventas (instalación iluminación); La Almudena (instalación iluminación).

- Rehabilitación general en las Instalaciones Deportivas Básicas: Mallorca-Agastia, Pistas de Petanca Calero, Parque Arriaga; Benidorm-Bami.

Para el año 2018 están programadas, con cargo a inversiones financieramente sostenibles, diferentes actuaciones de adecuación para mayor eficiencia energética y mejora de la accesibilidad en diferentes Centros Deportivos Municipales como Pueblo Nuevo y San Juan Bautista; en Instalaciones Deportivas Básicas como San Lamberto, Almudena, Arroyo de la Media Legua; San Pascual; Antonio Pirala, Almudena, Condesa de Venadito, Jazmín, Doctor Cirajas, Puente de Vallecas, etc.

Carabanchel

El 37% de las SyR recibidas en el Distrito se refieren a quejas sobre diferentes aspectos de las instalaciones deportivas existentes.

El análisis de detalle nos indica que la mayoría de las reclamaciones se refieren a actuaciones y trato recibido por parte del personal de recepción, dirección, motores, etc. del Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa. El resto de las reclamaciones hace referencia a las obras en el Centro Deportivo Municipal La Mina, fundamentalmente, por falta de dotación de equipamiento y el deterioro de las máquinas de la Sala de Musculación.

En el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito de Carabanchel se hace indicación a diferentes actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017 para subsanar las quejas recibidas:

- Requerimientos a la dirección del Centro Deportivo para que se adopten las medidas necesarias para que el personal deportivo y el encargado de la atención al público extreme su actitud en el trato con las personas usuarias.

- Tramitación de un contrato de dotación de material para los Centros Culturales.

Según informa la Coordinación del Distrito, para el año 2018, en función del crédito disponible, se seguirán tramitando contratos de suministro con objeto de dotar a los Centros Deportivos de la infraestructura necesaria para su mejor aprovechamiento, así como mejora de las determinadas instalaciones.

Villaverde

Del examen de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2017 en el Distrito de Villaverde se observa que la mayoría, el 40%, se corresponden con el estado de las instalaciones, el equipamiento, el mantenimiento y las obras en ellas. El análisis de detalle de las SyR nos indica que las principales quejas se han debido a la existencia de goteras, mal estado del campo de fútbol, deterioro de las canastas de baloncesto, mala temperatura del agua de las duchas (fría), deficiente climatización de las instalaciones, iluminación incorrecta en algunas pistas y escasa reposición de la equipación deportiva.

En el informe de la Coordinación del Distrito se señalan como actuaciones realizadas durante el año 2017 las siguientes:

- Subsanación de todas las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos, especialmente las existentes en Félix Rubio (mantenimiento del césped artificial y problema de filtración en la cubierta del pabellón deportivo).

- Reuniones mensuales de seguimiento con las empresas adjudicatarias del contrato de mantenimiento.

- Elaboración de informes de seguimiento de los trabajos realizados por las empresas adjudicatarias.

- Obras de reforma en diferentes instalaciones deportivas básicas.

Hortaleza

El 32% de las SyR recibidas en el Distrito se refieren a quejas sobre diferentes aspectos de las instalaciones deportivas.

El análisis de las SyR nos indican que la mayoría de las quejas se refieren a los cierres en la piscina cubierta del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés, al deficiente estado de conservación de las canastas, las excesivas colas en las taquillas para la adquisición de las entradas, la mala climatización de los vestuarios y de la sala de

musculación, las duchas en mal estado, secadores estropeados, escasa limpieza y molestias a los vecinos por la excesiva e incorrecta iluminación.

En el informe de la Coordinación del Distrito se señalan como acciones correctoras en relación con las SyR recibidas la contratación y ejecución de las obras necesarias para la apertura de la piscina climatizada del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés y el ajuste del alumbrado en la Instalación Deportiva Básica Machupichu para evitar las molestias causadas a las vecinas y vecinos.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y relacionar los principales motivos de presentación:

- *"Buenos días: Desde que comenzaron las clases dirigidas en el polideportivo Marqués de Samaranch en el distrito de Arganzuela, en los vestuarios infantiles no funcionan los secadores de pelo. En pleno invierno, creo que es indispensable que funcionen los secadores de pelo. Ni siquiera se arreglan. Adjunto fotografía de los carteles de NO FUNCIONA".*

- *"Segunda reclamación en menos de un mes. La piscina del polideportivo Vicente del bosque del barrio del pilar situado en la avenida Monforte de Lemos número xx lleva desde el 22 de diciembre sin funcionar. No sabemos qué ocurre, pero hoy día 3 de Enero aun no funciona, esperando a que venga a arreglar lo que sea…. No puede ser que cada dos por tres se estropee como ocurrió en noviembre y estemos sin clases o no podamos ir por libre. Ni nos avisan que no hay clase, salvo en una ocasión, así que…"*

- *"En la piscina climatizada José Mª Cajigal (situada junto al Puente de los Franceses) llevamos desde que comenzó la temporada sin podernos duchar antes de entrar en la piscina, debido a que las 2 duchas están averiadas. Por razones de higiene, es necesaria su reparación. Pienso que esto, no debería suceder, ya que los responsables de este Centro Deportivo deben ser los encargados de trasmitir todos los problemas que surjan en cuanto al mantenimiento de este servicio público…"*

- *"Mi sugerencia es sobre los horarios de apertura de los polideportivos municipales, más concretamente sobre el Polideportivo Raúl González Blanco, situado en el barrio de San Cristóbal de Los Ángeles. Entiendo que el horario de apertura se debería adecuar a las necesidades de los usuarios, pero no entiendo muy bien que el polideportivo abra hasta las 12 de la noche pero, sin embargo, por las mañanas no se pueda acceder hasta las 10 de la mañana…"*

- *"Estimados señores, soy usuario del Polideportivo LA MASO, perteneciente a la Junta Municipal de Fuencarral El Pardo. Ayer en una hoja pegada en una pared, ni siquiera en el tablón de anuncios, se informaba de que se suspendían a partir del 1 de febrero una serie de clases por la imposibilidad de encontrar un profesor titular. A mí me afecta en Natación L-X-V de 21:00 a 21:45. Les suplico que, por favor, solucionen este problema ya que somos más de 20 los usuarios que utilizamos este servicio"*

- *"Me pongo en contacto con nuevamente con ustedes después de que esta semana seguimos sin agua caliente en las duchas de la Unidad Deportiva Municipal Casa de Campo. Como viene siendo habitual en los últimos meses. Este hecho contrasta con su "Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas" del 31 de marzo del 2016, en la cual en el punto 7: Servicios prestado 5. Mantenimiento y dotación de instalaciones, equipamientos y material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad…"*

- *"Quisiera saber a qué se debe el retraso en la apertura de la piscina del centro deportivo san juan bautista. Los trabajadores informan semana tras semana que abrirá la próxima semana, pero ni ellos*

mismos se lo creen. ¿Se sabe una fecha de la cual no se va a pasar? ¿A qué se ha debido esto? si pregunto por alternativas me indican la de pradillo, pero esta no abre los fines de semana. ¿Qué piscinas cercanas abren los fines de semana?"

- *"Como usuario del polideportivo Gallur quisiera sugerir el poder contar con pistas cubiertas de Pádel parece razonable al no disponer en todo el distrito de algunas con esas que además serían rentables para todos al quedar las actuales sin uso por las inclemencias de lluvia en la actualidad"*

- *"Polideportivo municipal Félix Rubio con goteras desde hace años. Por favor, reparen las goteras, es un polideportivo muy utilizado y necesario"*

- *"Estimados Señores: sugiero se proceda con toda la rapidez posible con la Reparación de la piscina cubierta del Polideportivo Cajigal de Moncloa Aravaca, debido a los trastornos que su rotura produce a los que la usamos a diario. Muchas gracias"*

- *"La ciudadana indica que los grifos de las duchas funcionan mal, ya que o sale muy fría o muy caliente. Solicita que se pongan un grifo en el cual se puede regular la temperatura. Además, desea que revisen los grifos ya que hay varios que no sale prácticamente agua"*

- *"Protesto por el cierre de la piscina cubierta de Casa de Campo. No se ha avisado a los usuarios justificando que es por razones técnicas".*

- *"Es la segunda piscina cubierta que cierran en la zona (hace poco ha sido la de las instalaciones del Cajigal) y no se nos ha comunicado cuánto durarán las obras. Hay muchas personas mayores que no pueden acudir a otra piscina por distancia y, para los demás usuarios, esas otras están saturadas de público, siendo imposible que se les admitan en los cursos"*

- *"El centro deportivo situado en ribera del Manzanares, el cual actualmente se encuentra en obra de remodelación de la piscina, el ciudadano y usuario sugiere que debido a esta remodelación el sistema de control de la calidad del agua sea llevado por sistema de sal y no de cloro, igualmente indica que en sí, el centro deportivo necesita de una remodelación y mantenimiento igualmente de la zona de vestuarios, como es el caso de los radiadores y la pintura de las paredes"*

- *"Soy usuaria habitual de la piscina de verano del polideportivo Vicente del Bosque. Este verano he notado que el agua de la piscina olímpica está demasiado fría. He preguntado a los trabajadores y me han dicho que se debe a que tiene fugas por lo que el agua tiene que estar entrando continuamente y no coge temperatura. Como persona que paga sus impuestos, no entiendo por qué no se resuelven este tipo de problemas con anterioridad a la apertura de las instalaciones de verano, pues en este caso…"*

- *"Desde la Agrupación Deportiva Villaverde Bajo, como usuario del polideportivo municipal Felix Rubio, quiero reclamar que el césped del campo de fútbol sufre un deterioro continuo por falta de mantenimiento, la empresa que cambió el césped dejó unos cepillos para poder cepillar el campo y nunca se han usado, el resultado es el césped aplastado y cada vez más riesgo de lesiones de nuestros hijos, así mismo tras el cierre de la instalación durante el verano ha sufrido aún más deterioro provocado por…"*

- *"Buenas tardes; Soy usuario habitual de las instalaciones del Centro Deportivo Municipal "La Masó", concretamente la piscina y su vestuario. Mi sugerencia o reclamación es que dado que son instalaciones en las que debería primar la limpieza, higiene y salubridad de las mismas no entiendo cómo se pueden encontrar con la falta de las mismas, tal y como demuestro en las fotos adjuntas, pertenecientes al vestuario de la piscina de dicho centro. En ellas, entre las que hay un mes de separación,…"*

- *Vestuario piscina triángulo de oro en la calle Bravo Murillo de Tetuán. Nos han quitado el banco de madera que se usa para apoyarse cuando nos vestimos. El vestuario lo usan como sala de espera y taquillas esperando vestidos de calle (adultos y niños esperando a otras personas que están usando la piscina). Las personas que están bañándose dejan la ropa colgada y en los bancos (no usan las taquillas de manera que cuando vas a cambiarte no puedes ni apoyarte. por lo que solicitan tengan mayor…"*

- *"Buenos días, Mi hijo practica atletismo y estamos acudiendo casi cada fin de semana al POLIDEPORTIVO GALLUR (calle Gallur 2), en distrito latina, a competir en este deporte. Es un centro estupendo para practicar atletismo, pero no tiene ninguna máquina expendedora de bebidas y agua. Hay que salir a la calle y buscar un bar en la zona. Por favor yo creo que esto es imprescindible en cualquier centro deportivo. Muchas gracias por la atención y espero atiendan mi petición"*

- *"Buenos días, soy usuaria del polideportivo municipal la Masó, en la calle la Masó del distrito de Fuencarral. Esta polideportivo lleva tres meses en obras para reformar unos vestuarios y adaptarlos a minusválidos. El problema es que son los vestuarios de la piscina y al no poder usarse han habilitado otros al final del polideportivo. Esto quiere decir que llevamos tres meses cruzando todo el polideportivo mojados y tapados únicamente con una toalla hasta que llegamos a los vestuarios…"*

- *"Mi reclamación es sobre el polideportivo "la Maso". Dicho polideportivo lleva en obras en los vestuarios de la piscina 3 meses sin poder utilizarlos, nos han enviado a otros que tenemos que recorrer un pasillo larguísimo, y muy frío con las puertas abiertas de los campos de futbol, sobre todo a las 21 horas que el frío exterior es intenso, las personas más mayores han tenido que darse de baja por problemas de salud. Según el cartel de obras era para un mes. Esto es indignante"*

14. Arbolado

Esta submateria presenta unos datos de entrada de SyR muy similares a los que presenta la submateria "*zonas verdes de barrio o Distrito*", también incluida dentro de la materia "*Medio Ambiente*". De hecho, en ambos casos, presentan valores porcentuales del 19-20% de total de las recibidas en esa materia.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Arbolado	3.831	19,66%	6,36%

El análisis de las SyR muestra que la causa principal de presentación está relacionada, fundamentalmente, con reclamaciones por falta de poda del arbolado, deficiente resolución de las incidencias comunicadas a través del Sistema AVISA y solicitudes y sugerencias de nuevas plantaciones en la Ciudad de Madrid.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la recepción de SyR de esta submateria:

- Solicitudes de nuevas plantaciones de árboles.
- Reclamaciones por retirada de árboles.
- Quejas por falta de reposición de árboles.
- Reclamaciones por falta de poda en el arbolado.
- Reclamaciones por existencia de alcorques vacíos.
- Molestias por nidos de cotorras en los árboles.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles: procesionaria.
- Quejas por falta de actuación ante situaciones de riesgo de caída de ramas y de árboles.
- Quejas por falta de mantenimiento del arbolado: riego, raíces que levantan el pavimento, etc.

En el informe emitido por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas verdes se señalan las siguientes consideraciones en relación con las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017:

- La mayor cantidad de SyR que fueron presentadas a lo largo del año tienen que ver con podas o con talas de arbolado que, o bien molestan a los ciudadanos o bien suponen un riesgo potencial tanto para las personas como para sus bienes.

- Durante el año 2017 se ha ejecutado un Plan Extraordinario de Regeneración del Arbolado en la Ciudad de Madrid que ha dado como resultado la evaluación de riesgo en 112.608 árboles y la eliminación del riesgo en 26.872 árboles (15.072 podas y 11.800 talas) y que se verá complementado con la plantación de 11.190 árboles, con lo que se prevé disminuyan de forma significativa las SyR derivadas de quejas por falta de poda o de tala de arbolado de riesgo y de falta de plantación de alcorques vacíos, al quedar prácticamente replantados todos los existentes.

- Deben destacarse que durante el año 2017 se elaboró un Plan de Plantaciones Extraordinario que tendrá como objetivo replantar la mayoría de los árboles que habían sido objeto de tala y que su posición aconsejaba mantenerlos. Este Plan ha empezado a ejecutarse en febrero de 2018.

- Ejecución del Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad de la Ciudad de Madrid, cuyo objetivo ha sido realizar una planificación global para conservar, mejorar y potencial el patrimonio natural y biodiversidad de la Ciudad de Madrid. Este Plan está encuadrado en la visión estratégica de la Ciudad y en sus características clave. Las prioridades del Plan son acordes a la misión, visión y valores que forman parte de la estrategia global de la Ciudad.

Su plazo de ejecución ha sido de 10 meses y tuvo finalización en diciembre del 2017.

- Ejecución del Plan de Verificación y Comprobación del Arbolado que ha tenido por objeto la verificación y comprobación de la cartografía del arbolado, así como los datos alfanuméricos (atributos) presentados al Ayuntamiento de Madrid por parte de las empresas adjudicatarias del Contrato Integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes, con el objetivo de validarla o en su caso rechazarla al no estar dentro de los estándares de calidad exigidos. El objetivo final era conseguir una revisión del arbolado procedente de GIS DGPV y ARBOMAP. El plazo de ejecución ha sido de 11 meses y finalizó el 30 de noviembre de 2017.

- Ejecución del Plan Estratégico de Manejo y Control de la Plaga de la Galeruca del Olmo. El objetivo era la contratación del servicio necesario para redactar un documento que estableciera una planificación de conocimiento y control de la plaga de la galeruca en Madrid. Esta plaga ha experimentado una fuerte expansión en los olmos de la Ciudad como consecuencia de distintos motivos, unos de carácter climático (veranos más calurosos y secos de lo normal) y otro de carácter biológico (ciclos de expansión propios de toda plaga). El Plan se llevó a cabo durante los años 2016 y 2017.

- Celebración de reuniones periódicas bajo el nombre “Mesa del Árbol”, en la que se ponen de manifiesto las necesidades más urgentes en esta materia en todos los Distritos de la Ciudad.

En relación con aquellas actuaciones que se prevé ejecutar durante el año 2018, el informe de la Dirección General indica que se va a poner en marcha un Plan de Plantaciones que será comunicado a la ciudadanía y que estará dotado de los recursos económicos que sean precisos para asegurar su éxito y supervivencia. En dicho Plan, que ya ha comenzado durante el año 2017 con el Plan Extraordinario de Plantaciones, se integrarán los planes ordinarios de plantaciones y todas aquellas reposiciones de arbolado que puedan proponerse por los vecinos a través de los presupuestos participativos o mediante inversiones financieramente sostenibles. En el diseño de este Plan se ha previsto incluir todas las partidas que sean precisas para asegurar la permanencia en el tiempo de las nuevas plantaciones y, de forma muy especial, los riegos durante los dos primeros años desde su implantación.

Destaca la activación de un nuevo servicio de actuaciones no programadas de ejecución inmediata y de control de riesgo en materia de arbolado. Se tiene previsto que este nuevo servicio comience a prestarse, de forma externalizada, a partir del mes de junio del año 2018 y conllevará la inspección sistemática de todo el arbolado de riesgo, que será revisado periódicamente, así como la realización de todas aquellas actuaciones de tala y de poda que no estando programadas sean necesario acometer por razones de urgencia. Este servicio se extenderá a las 24 horas del día y a los 365

días al año, de tal manera que se mejorará la situación del arbolado en la ciudad.

Por último, también se indica que, en paralelo a este Plan, se han establecido protocolos de coordinación con la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras para notificar, de forma ordenada, todos aquellos alcorques que deben ser clausurados por esa Dirección General al no considerarse viable su reposición. La previsión de ejecución de las primeras obras masivas en este sentido se producirá en los próximos meses de este año 2018.

A continuación se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"La ciudadana dio un aviso con numero 1**** hace más de tres años; para que plantaran un árbol que se había roto. Hoy, en su calle están plantando árboles, pero el árbol que ella dio aviso no lo van a plantar. Solicita plantación".*

- *"Eliminar las orugas de procesionaria en la plaza de la Carolina (distrito Fuencarral-El Pardo. Hoy hemos visto ya unas cuantas".*

- *"Solicito que se replanten los alcorques vacían de la calle Coin, calle alora y calles Luis Buñuel en el distrito de Vallecas, se nos están secando todos los árboles, los talan y no los reponen".*

- *"El ciudadano indica que: "Se retiren las cotorras que están en los arboles de la vía pública de la calle avenida de Baviera nº x aproximadamente."*

- *"Se retiraron varios árboles y el Ayuntamiento anunció que se plantarían, pero por ahora no se han plantado".*

- *"No talen más árboles en el Parque de las Avenidas, están cortando árboles sin ningún motivo".*

- *"Por favor repongan los árboles de la calle Alejandro González, llena de alcorques vacíos".*

- *"El ciudadano reclama que talen o sustituyan dos árboles situado en avenida ensanche de Vallecas 118. Estos árboles dan unos frutos que llenan toda la acera de manchas e incomodan al pasar por ella, también manchan los vehículos aparcados. Solicita la tala o sustitución por no ser un árbol útil y solo generar suciedad…".*

- *"Reclamamos plantado de arbolado de las calles de Iriarte, Andrés Tamayo y Agustín Durán que presentan un aspecto muy abandonado".*

- *"El árbol de uno de los alcorques situados a la altura de la calle Amparo xx fue tronchado hace unos días. Han retirado el árbol muerto, pero no lo han repuesto y solicito su replantación".*

- *"Existe un árbol cuyas ramas se están metiendo en la vivienda de dos de los vecinos".*

- *"Deseo saber que se va a hacer con las decenas de alcorques que se han quedado vacíos en el barrio de Valdebebas, ya sea por la acción del viento, destrozos de constructoras, etc. Hoy en día el barrio está lleno de alcorques vacíos, y si no se pone solución cada vez irá a peor. Gracias por la atención".*

- *"Hace dos años lleva reclamando la poda de unos árboles cuyas ramas entran con el viento en la vivienda, se meten en la casa de la vecina (que tiene alergia) y ha reclamado dos veces, el último en*

*expediente 2****. Solicita es que poden el árbol cuando sea posible, viendo que han podado en la zona".*

- *"Poda árboles que obstaculizan circular por las aceras por darte con las ramas. Situación de abandona zonas ajardinadas y suciedad. Ensanche de Vallecas. Toda la zona de metro las suertes al centro comercial. Cañada del santísimo. Bernardino de Pantorba. Avda. de las suertes. Avda. ensanche. Etc. Que seguro se puede subsanar. Con peligro del viandante. Saludos".*

- *"La ciudadana reclama que hay una plaga de cotorras argentinas, tienen todos los arboles llenos de varios nidos y traen otro tipo de plagas como orugas a los arboles de la zona".*

- *"Buenos días, era para informarles que los árboles que están en el tramo de la Calle Leñeros del nº x al nº x, aparte de que están enfermos ya hace mucho tiempo, tienen agujeros que casi ya no se ve la hoja, están altísimos y muy torcidos, les sugiere que vengan a verlos y observen sus hojas, ya quitaron dos, y si es necesario su poda, alguna rama está venciéndose con el peso y son muy grandes".*

- *"Ciudadana reclama: "al lado de mi domicilio, se murió el árbol que había, me confirmaron que pondrían otro. Ahora están arreglando las aceras y han quitado los alcorques vacíos. Como me confirmaron que pondrían otro árbol, quiero que lo pongan".*

- *"La ciudadana indica: Quiero felicitar al ayuntamiento porque finalmente han podado los árboles, las ramas de la calle San Pantaleón x".*

- *"Quiero felicitarles por la poda que han realizado en el arbolado de la Av. de Nazaret, junto a la Plaza del Niño Jesús. Lo han hecho bien, cortando las alturas innecesarias, lo que dará más sombra en verano (a mi juicio), rápido y en la época más adecuada. Siempre he echado de menos en Madrid la limpieza y poda de árboles que hacían en algunas capitales de provincia".*

- *"Del mismo modo que puse una reclamación en su día ahora les felicito porque han replantado con arbolitos la zona de Plaza Ortigosa/Castañeda. Felicidades".*

15. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

El Servicio de Estacionamiento Regulado ha recibido durante el año 2017 un total de 3.751 SyR. Es, dentro de la materia "*Movilidad, Transportes y Multas*", la que mayor número ha recibido, representando un porcentaje del 27% sobre el total de las que se han clasificado dentro de esa materia.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Servicio de Estacionamiento Regulado	3.751	26,51%	6,23%

El análisis de las SyR que han sido presentadas por la ciudadanía sobre esta submateria nos muestra que, básicamente, se reproducen los principales motivos de presentación que ya fueron expuestos durante la Memoria anual del año 2016:

- Reordenación de zonas de aparcamiento SER.
- Sugerencias de ampliación de las zonas SER.
- Deficiente funcionamiento de los parquímetros: estropeados, no expedición de tiques, no admisión de tarjetas bancarias, no devolución de cambio, etc.
- Quejas sobre el horario SER establecido.
- Sugerencias de ubicación de los parquímetros para evitar problemas de visibilidad.
- Sugerencia de ampliación del tiempo de estacionamiento, fundamentalmente, en determinadas zonas, como las hospitalarias.
- Actuación de los controladores SER.
- Molestias causadas por los trámites y gestiones en las renovaciones del distintivo SER, fundamentalmente en las citas previas.
- Quejas por la clasificación de los vehículos que proporcionan los parquímetros.
- Reclamaciones por fallos en el funcionamiento de la app. Generalmente están relacionados con ubicaciones incorrectas que originan denuncias.
- Molestias causadas por la dificultad para la anulación de multas SER.
- Quejas por falta de aparcamiento a pesar de tener abonado el distintivo SER.
- Quejas por el tiempo de espera para la renovación del SER.
- Sugerencias de mejora de la visibilidad de la pantalla de los parquímetros.
- Molestias por las restricciones de zonas de aparcamiento SER debido a diferentes ocupaciones del espacio público: reservas de estacionamiento para vehículos que transportan a personas con movilidad reducida, reservas para carga y descarga, reservas de bicicletas, motocicletas y taxis, reservas de parada de transporte colectivo, ocupaciones temporales por obras o actuaciones de conservación de la vía pública, ocupaciones de espacio por ubicación de contenedores de recogida de residuos, ocupaciones temporales por rodajes, mudanzas, por realizar labores de poda, etc.

En el informe anual que ha emitido la unidad gestora competente para la resolución de estas SyR se señala que, durante el año 2017 se pusieron en ejecución determinadas medidas para la resolución de las quejas recibidas con objeto de contribuir a la mejora del servicio de estacionamiento regulado. En concreto, en el informe se citan las siguientes:

- Exigencia a las empresas contratistas del SER de una labor constante de formación al personal controlar tanto en el desempeño de su trabajo como en el trato debido a la ciudadanía.

- Estudio, por parte de la Unidad Técnica del Contrato integral de Movilidad, de las solicitudes de cambio de regulación de las plazas del SER para su posible implementación.

- Análisis y comunicación de informe de las solicitudes de anulación de las denuncias del SER.

- Estudio de las peticiones relativas a las incidencias en la señalización.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR utilizadas para realizar el análisis y establecer los principales motivos de presentación que se indicaron anteriormente:

- *"Por favor retirar parquímetros. Por favor señalizar parquímetros con luz por la noche. Por favor dejar de sancionar a vuestros semejantes. Sancionaros entre vosotros."*

- *"Ciudadana desea interponer una reclamación ante el ayuntamiento de Madrid debido al desgaste de tiempo empleado para solicitar un justificante de pago de autorización de ser, ya que el parquímetro no le ha facilitado tique. Además, insiste en que la controladora le ha informado que es una máquina que continuamente está averiada. Sugiere que de manera telemática y sencilla se puedan solicitar estos justificantes."*

- *"El ciudadano manifiesta su disconformidad, con el procedimiento de obtener un duplicado del tique de estacionamiento regulado, que no da el parquímetro en algunas ocasiones, ya que, a ser el vehículo de empresa, no puede estar reclamando a diario en las oficinas de registro los duplicados para presentarlos en su empresa y le abonen el correspondiente importe. Sugiere que los controladores de la zona puedan expedir un duplicado o desde la propia máquina ya que es un problema para el ciudadano"*

- *"Indica: los vecinos de la zona de opera las plazas de residentes están muy limitas no habiendo sitio para aparcar, hay 20 plazas ocupadas por obras en plazas de herradores y comandante las morenas, no se ofrece alternativa a los residentes, además hay 9 contenedores de obra ocupando plazas de aparcamientos sin que nadie los controles, y hoy día 08/02/ no se puede aparcar en toda la zona, son unas 40 plazas unas 5 calles completas limitadas con cintas por rodajes, la zona está limitada para…"*

- *"La ciudadana indica: "No podemos encontrar sitios de aparcamientos los residentes de la zona 73, porque entre rodajes, zonas de seguridad, car2go que aparcan los Smart, no hay hueco y se quitan plazas que no sé si se sustituirán y quita calidad de vida a los residentes de la zona"*

- *"Batalla de Belchite esq. Juan de Vera el parquímetro quita visibilidad al cruce es MUY PELIGROSO. Debería estar ubicado en la acera contraria o donde no afecte durante el giro de los vehículos que usan el cruce. Muchas gracias."*

- *"La ciudadana reclama contra la actitud del controlador del servicio de estacionamiento regulado con identificación 1gn4ec9v2rm ya que al preguntar cómo podía gestionar una sanción que se ha puesto de forma incorrecta no ha facilitado información de cómo podía ponerse en contacto con el servicio de estacionamiento regulado o ayuntamiento para facilitar la incidencia y ha contestado con poca educación."*

- *"La ciudadana no está conforme con el procedimiento de anulación de denuncia del ser a través del pago de los 4 euros en el parquímetro ya que no queda claro cómo realizar el trámite y además los*

parquímetros se ven mal. Esta provoca tener que perder mucho tiempo realizando trámites para poder solucionarlo a través de alegaciones."

- *"El ciudadano indica: una vez más en este nuevo año, a la hora de renovar el estacionamiento regular ser 2018 para mi vehículo con matrícula XXXX, se vuelve a producir la misma incidencia que el año anterior. Me comunican la imposibilidad de la no renovación de la autorización para el año 2018, cumpliendo los requisitos para ello y reiterándose nuevamente una acción indebida en el departamento de estacionamiento regulado. Agradecería subsanen esta incidencia para que no se reitere nuevamente2*

- *2Se ha dirigido a un parquímetro para realizar el pago de la zona SER. El parquímetro le marca que su vehículo está clasificado como B e indica que su vehículo es hibrido. Pregunta a través del número de movilidad porque se le cobra indebidamente e indica que el parquímetro, situado en el paseo de la florida, 53, además se encuentra en mal estado (no facilita ticket). Solicita que la información sobre las clasificaciones se facilite desde el teléfono de movilidad y no tenga que estar llamando a …"*

- *"Ciudadana reclama: "Distrito Arganzuela. Reclamo ampliación de zona de aparcamiento de residentes (verdes)"*

- *"Reclamo que para sacar la tarjeta de residente a nombre de empresa hay una espera de más de 20 días con lo cual tenemos que aparcar el coche fuera de nuestro barrio casi un mes. Funciona muy mal el servicio, el ayuntamiento no ofrece ninguna alternativa al ciudadano para agilizar el trámite."*

- *"Considero que los parquímetros en Madrid son demasiado complicados y conducen después a sanciones. En ocasiones no aceptan monedas, no funciona el tarjetero y en concreto creo que para personas con discapacidad o personas mayores son excesivamente dificultosos de manejar. Deberían facilitar el poder realizar los pagos."*

16. Zonas verdes

La submateria "*zonas verdes de barrio o Distrito*" recibió durante el año 2017 un total de 3.609 SyR, representando dentro de la materia "*Medio Ambiente*", el 19% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Medio Ambiente	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Zonas verdes de barrio o Distrito	3.609	18,52%	5,99%

El análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria muestra que las principales causas de presentación han estado relacionadas con el descontento por la limpieza y conservación, por el riego, mejora y rehabilitación de los parques y, finalmente, sugerencias y solicitudes de creación de áreas caninas.

El estudio individualizado de todas las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos en los que quedarían encuadradas:

- Reclamaciones por deficiente estado de la instalación del riego.
- Quejas por suciedad como consecuencia de acumulaciones de hojas, excrementos de animales, envases, etc.
- Quejas por retrasos en la ejecución de obras de mejora de las zonas verdes.
- Reclamaciones como consecuencia de un deficiente acondicionamiento de arbustos y césped.
- Quejas por inadecuada poda de arbustos, por falta de riego y deficiente limpieza de hierbajos.
- Solicitudes sustitución de diferentes tipos de plantas, principalmente, por problemas de alergias.
- Solicitudes de creación de zonas caninas.
- Peticiones de instalación de papeleras con expendedores de bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- Reclamaciones por tardanza en labores de fumigación.
- Molestias causadas por el ruido de las cortadoras mecánicas en las labores de conservación y mantenimiento de las zonas verdes.
- Quejas por la existencia de plagas en arbustos y árboles.
- Incorrecta prestación del servicio por parte del personal encargado.
- Reclamaciones por falta de resolución de AVISAS comunicados.

A partir de las SyR recibidas y tras su análisis, desde la Dirección General del Agua y Zonas Verdes se ha emitido un informe del que deben destacarse las siguientes consideraciones:

- Limpieza y conservación de parques y zonas verdes: a lo largo del 2017 las SyR referidas a la limpieza de las zonas verdes han supuesto el 21% (unas 1.450) y las de mantenimiento en general de parques y zonas verdes, aproximadamente, el 16%, (1.100). Las actuaciones de mejora realizadas han estado centradas en trasladar a las empresas concesionarias del servicio de limpieza del espacio público y conservación de zonas verdes (contrato integral 5) la necesidad de mejorar la limpieza.

  Dentro de las actuaciones de limpieza deben destacarse las actuaciones puntuales realizadas con motivo de la celebración de diversos “festejos” que han tenido lugar en distintos puntos de la ciudad, como el World Pride, el Brunch in the Park, las fiestas de San Isidro, etc., así como aquellas otras extraordinarias en diferentes ubicaciones como fueron: Valdebebas, Arroyofresno, Atalaya, Camino Viejo de Vicálvaro, Hospital Infanta Leonor, etc.

- Riego, mejora y rehabilitación de parques: las actuaciones orientadas a la mejora de los temas relacionados con el riego de los parques, las zonas verdes de la ciudad y la rehabilitación de los parques realizadas durante el año 2017 han sido las siguientes:

    - Rehabilitación del Parque de la Gavia.
    - Circuito BMX para bicis, Ensanche Barajas "Milla Verde".
    - Remodelación del Parque de San Isidro.
    - Rehabilitación de los muros vaso del Lago de la Casa de Campo.
    - Remodelación del entorno Finca Torre Arias.
    - Instalación red primaria de riego en el PAU de Vallecas.
    - Reforestación de diversas zonas de Madrid (Montecarmelo, San Chinarro y Las Tablas).
    - Nuevas zonas verdes y parques en el Distrito de Carabanchel.
    - Plantación de bosques urbanos en el Distrito de Barajas.
    - Construcción de un rocódromo en el Parque Juan Carlos I.
    - Urbanización del Parque Lineal de Villaverde
    - Instalación riego agua regenerada en Parque Paraíso, Peineta, Darwin y Calero.
    - Rehabilitación del Parque del Soto de Entrevías.
    - Remodelación del Parque Emperatriz Mariana de Austria.
    - Remodelación del Parque del Casino de la Reina.
    - Nuevas plantaciones en el los Distritos de Centro, Tetuán y Chamartín.

- Áreas Caninas: respecto a las áreas caninas se están realizando, durante estos dos últimos años, varias obras para acondicionar estancias para canes en varios parques y zonas verdes a petición de las propuestas incorporadas en los presupuestos participativos. En concreto se han realizado las siguientes actuaciones:

    - Parque para perros en Valdeacederas.
    - Parque para perros en Avenida de Brasil.
    - Parque para perros en el Distrito de Barajas.
    - Parque para perros en el Distrito de Vicálvaro.
    - Parque para perros en el Distrito de Moratalaz.

En el informe emitido desde la Dirección General competente en la materia se ha incluido un apartado en el que se detallan aquellas actuaciones que a lo largo del año 2018 están dirigidas a la mejora de los servicios prestados de las zonas verdes. En concreto, se refiere a la reestructuración del Servicio de Conservación de Zonas Verdes con el objetivo de responder de manera más especializada a las distintas demandas ciudadanas, separando las actuaciones de carácter administrativo de aquellas propias de control y seguimiento de la prestación del servicio de limpieza y conservación de las zonas verdes, incluidas dentro del Contrato integral 5. Con esta mejora se espera reducir el número de las SyR recibidas, así como mejorar la

percepción ciudadana y la prestación del servicio relativo a la limpieza y mantenimiento general de las zonas verdes.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"¡Hola! Mi sugerencia es sobre los árboles que se están plantando en el parque San Isidro, en la parte que se está acondicionando para la feria. Estos árboles tienen espinas muy grandes que caen al suelo (a veces hay ramas incluso, hay otros muy cerca que llevan ya tiempo) y son un auténtico peligro para cualquiera que pase por ahí. ¿No habría otro tipo de árbol que fuese más apropiado para un parque? He enviado las fotos a la cuenta oficial de Twitter del ayuntamiento. Gracias por su atención"*

- *"Hola, Esta queja va dirigida a parques y jardines. Por favor, sería posible mejorar, plantar árboles y arbustos y cuidar el trozo de parque situado entre las calles Auñon y Avenida de los rosales. En estos momentos está totalmente abandonado e invadido por coches que aparcan a lo largo del día. Sería necesario recuperar ese trozo de parche y colocar bolardos para impedir que los coches lo invadan y destrocen gracias Un saludo".*

- *El ciudadano indica: "a la entrada del recinto canino situado en la calle Doménico Scarlatti a la izquierda hay una fila de plantas que bordean el muro cuya hoja es puntiaguda y les provocan dolores y picores a los perros. Solicito se sustituya por otro tipo de planta".*

- *"Solicito una zona canina en el barrio de Montecarmelo, ya que no hay ninguna, y empiezan a existir problemas con los perros sueltos (y sin bozal) por los parques, molestando a las personas y niños que pasean o hacen deporte, aparte de los restos que dejan en el suelo. Desde luego que lo ideal, sería una zona vallada, donde los dueños puedan soltar a sus perros, y así no molestaría a nadie. Envío una foto de la posible zona canina, que es en un extremo del parque del mirador de Montecarmelo,…".*

- *"Buenos días quería reclamar sobre el estado de la limpieza de los parques del ensanche de Vallecas, barrio de la gavia, están muy sucios y hay animales muertos que se pudren en los parques infantiles, por favor hagan algo y limpien esa zona, por nuestra salud. Un saludo y gracias".*

- *"Buenos días, me gustaría saber cómo se puede tramitar la instalación de una zona habilitada para perros en la nueva zona del cañaveral".*

- *"Ciudadano reclama que desde hace 14 meses lleva solicitando el mantenimiento del parque Caramuel xx. Ha tramitado varios avisos, como el número 2****, y dos reclamaciones, pero el parque sigue igual. Solicita que se atienda su petición y por otra parte desea que le informen cuando se va a realizar. Indica que está lleno de suciedad y abandonado".*

- *"No se ha avisado adecuadamente de la fumigación realizada ayer en el parque de la calle de valle de Enmedio. Gracias".*

- *"En referencia a la limpieza de una mediana ajardinada de la calle Príncipe Carlos desde 1 hasta el final en Sanchinarro, reclama que está muy sucio, con muchos restos residuos, es un estercolero. Lleva así desde hace un año, hay restos que ha visto que llevan ahí desde hace tiempo y no se han limpiado".*

- *"Ciudadana quiere reclamar que no se utilicen los sopladores ni las cortadoras mecánicas para limpiar las calles y el parque, el ruido es inhumano y la suciedad que produce también, se mete el polvo y restos de hierbas dentro de la casa y de la piscina".*

- *El ciudadano dice: "reclamo que desde hace años se está pidiendo que se plante alguna planta o un aligustre para cubrir ese especio para que los niños no jueguen al futbol. Se han hecho varias peticiones a lo largo de estos años e incluso hubo una entrevista con el concejal del distrito de Moratalaz el cual le prometió se iba a realizar y a día de hoy sigue todo igual. Se aporta todos los escritos que se han realizado."*

- *"Los jardines que hay enfrente de la vivienda en la calle alerce, xx o que los arreglen o que los quiten ya que hay mucha porquería. Están totalmente abandonados".*

- *"El parque situado entre el palacio de hielo y el parque de Juan Pablo II está abandonado. Sucio y sin arreglar".*

- *"Sugiero la revisión de la limpieza del parque infantil de la C/ Puerto de Cotos en el distrito de Numancia, el estado del parque es intolerable, la suciedad es extrema, siendo el mismo un parque de uso infantil considero que está insalubre. Les ruego la atención sobre este asunto".*

- *"Suelo acudir al parque de la calle Aravaca. Creo que el riego de dicho parque está estropeado o mal orientado porque el parque está siempre inundado, las aceras o caminos están embarrados y los bancos húmedos. ¿podría revisarse y evitar que esté así? Además es peligroso porque se puede resbalar la gente. Gracias".*

- *"Hay un jardinero que está gastando agua c/ juan Perez Zúñiga de los números xx - xx arreglando unas plantas que no valen para nada, al cual se le ha consultado y ha indicado que él es un mandado y hace lo que le dicen. Se reclama por tanto que el gasto de agua es inadmisible tal y como se encuentra la situación y no se puede desperdiciar de esta forma por lo que se exige una explicación para dicho gasto en unos jardines que no necesitan dichas cantidades".*

- *"Buenos días: Vivo en el barrio de Sanchinarro, y aparte de que los jardines y zonas verdes no están bien atendidas y los sistemas de riego automático están casi todos rotos, lo que más desazón nos produce a los vecinos es bajar al parque que hay en la zona más al norte y ver la cantidad de suciedad que se acumula en el estanque, que más parece un basurero. Adjunto algunas fotos. Gracias".*

- *"La ciudadana solicita que hagan una revisión de la zona verde sobre todo en un parque de la calle Fernando Poo esquina con la calle aguilón, ya que la zona está llena de mosquitos y se le meten en la vivienda. Indica que realizaron un escrito en el mes de julio en la junta de distrito y que todavía no han obtenido contestación".*

- *"Buenas, agradecería que arreglasen más el parque ingenieros en la acera ancha hay un jardín alargado de plantas repleto de ratones porque nunca se desbroza ni se limpia. Gracias".*

- *"Quería presentar una queja respecto al estado tan lamentable en el que está el parque de la entrada del colegio virgen del cortijo, en la calle Avda. De Manoteras, xx. El que da a la iglesia. Está lleno de cristales, colillas, chapas de botes, excrementos de animales".*

- *"Ciudadana reclama la falta de limpieza debido al trabajo mal realizado por el operario de zona en la calle Martínez (dentro de un parque). Limpia muy por encima dejando prácticamente toda la suciedad en la zona. El parque está dividido en dos zonas, la zona infantil está bien (de hecho ese trabajador se encarga muchas veces de quitar la suciedad que no quita su compañero de la otra zona del parque)".*

- *Quería pedir que se podasen los arbustos de la mediana de la calle Rafael Alberti en Vallecas, especialmente en los pasos de peatones e intersecciones por que no se ve nada y hay peligro de*

accidente, también solicito que se sustituya esta vegetación y que se plante una similar a la que hay en la mediana junto a la biblioteca".

- *"Solicita que se limpie con más frecuencia la zona verde que hay en la calle Abizanda x, indica que está muy sucia y que no se limpia con frecuencia por lo que solicita que se incluya la limpieza de manera periódica".*

- *"El parque Eva duarte tiene un área canina demasiado pequeña por lo que los perros se agobian al tener que estar en un espacio tan pequeño, lo que hace que puedan saltar la valla o meterse entre los barrotes, puesto que es demasiado baja. Un área adecuada más grande podría hacer que el parque estuviese más limpio y hubiese menos problemas para la gente mayor, los niños y no habría tantos accidentes con los coches y perros que se escapan".*

17. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario

En este apartado, por su clara interrelación, se analizan conjuntamente las SyR englobadas dentro de estas tres submaterias. Todas ellas están referidas a lo que el ciudadano observa y percibe en la calle (al margen de la limpieza) tanto del estado del pavimento como de la configuración de las vías y lugares públicos, en estrecha relación con la movilidad y el tráfico.

Como se ha indicado en el análisis cuantitativo del bloque anterior, en el año 2017, la submateria "*aceras y calzadas*", ha recibido 3.219 SyR, lo que supone el 53% del total de la materia Vías y Espacios públicos. Por su parte, la submateria "*planeamiento viario*", con 2.580 SyR alcanzó el 18% de la materia "*Movilidad Transportes y Multas*". Por último, la submateria "*señalización de tráfico*" ha recibido 1.600 SyR lo que supone el 11% de la materia Movilidad, Transportes y Multas

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aceras y calzadas	3.219	52,87%	5,35%

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Movilidad, Transportes y Multas	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Planeamiento viario	2.580	18,23%	4,29%
Señalización de tráfico	1.600	11,31%	2,66%

El análisis de las sugerencias y reclamaciones permite determinar cuáles son las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía. Todas ellas podrían quedar encuadradas dentro de alguno de estos grupos:

- Quejas por mejora y aumento de la señalización de tráfico en diferentes zonas de la ciudad. La mayor parte de las SyR recibidas se refieren a asuntos

relacionados con los semáforos: solicitudes nuevos semáforos o quejas por su instalación, regulación del tiempo de espera, solicitudes de instalación de avisadores acústicos, molestias por excesivo volumen de los avisadores acústicos y solicitudes de regulación nocturna del sonido de los avisadores.

- Quejas por el estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos. En concreto las SyR se refieren a la existencia continuada de baches y socavones, pavimentos levantados y losetas en mal estado. 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, aproximadamente la mitad de las incidencias comunicadas se trasladan directamente al sistema AVISA para que se proceda a su reparación. Esto implica la necesidad de mejorar los sistemas de información y colaboración con la ciudadanía para hacer el proceso más eficiente entre la detección de la incidencia y la comunicación de la misma para su subsanación. En este sentido, se está procediendo a incorporar en la respuesta a preguntas sobre reparaciones o incidencias en el pavimento de las calzadas y aceras de vocales vecinos en Plenos de las Juntas Municipales de Distrito, la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.

- Peticiones de nuevas actuaciones de conservación de aceras y calzadas o incorporación de nuevas soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente. Sobre este asunto, en conjunto, se observa que cuanto mayor es el número de obras que se ejecutan, mayor es la demanda de nuevas obras o la opinión sobre las realizadas.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos, de ensanchamiento de aceras, orejetas y, la inevitable reducción de espacio de estacionamiento legal o informal. En conjunto, todo ello responde a los conflictos entre los intereses contradictorios de los distintos usuarios y usuarias, básicamente, entre las personas usuarias de vehículos y peatones motivado por las limitaciones de espacio y la necesidad de compartirlo. En este sentido, se aprecia en las SyR recibidas que cuanto mayor número de obras se ejecutan se produce como respuesta un incremento.

- Solicitudes que se refieren a la configuración actual del espacio público. En general, son sugerencias (en algún caso incluyen algún tipo de queja por la situación actual) aunque la ciudadanía la haya calificado como reclamaciones. Dentro de este grupo se encuadran:

    - Las que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio del reclamante, mediante urbanización,

mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre).

- Las que solicitan modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso y disfrute del espacio público, como del tráfico rodado, generalmente con el fin de mejorar la fluidez y seguridad de este y la interferencia entre peatones y tráfico rodado (entre otras: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilizaciones del espacio, cambio de sentido de calles, calles de sentido único, creación de pasos de peatones, establecimiento de rotondas, instalación de semáforos, badenes, señales).

- SyR relativas a la ejecución de obras: incluyen posibles soluciones y mejoras en la ejecución, opiniones a favor y en contra del planteamiento y fines de las obras, quejas sobre las molestias que producen (ruido, suciedad y residuos que provocan), quejas sobre dificultades en la accesibilidad a zonas o inmuebles, reclamaciones porque no han tenido las repercusiones previstas, quejas porque se han dejado cosas sin finalizar, y reclamaciones por deficiente ejecución en determinados aspectos.

- Reclamaciones por la falta de resolución de AVISAS sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema AVISA que no son atendidas, las personas que han "avisado" 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 puede encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que en ese contexto plantean la especial dificultad que lo planteado produce a estas personas.

- Quejas relacionadas con seguridad vial y peatonal. Se refieren, generalmente, a la inseguridad que generan en el espacio público tanto la falta de mantenimiento como las obras o la mala configuración y la falta de señalización. Como el punto anterior pueden estar encuadradas en varios de los tipos anteriores.

En el informe anual emitido por la Subdirección General de Conservación de Vías

Públicas e Infraestructuras Públicas, principal gestor de las SyR relativas a aceras y calzadas, se indica que durante el año 2017 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Información de las obras realizadas a las Coordinaciones de los Distritos una vez aprobadas las obras necesarias. Con esto se persigue que la información fluya en la estructura interna de las Juntas Municipales de Distrito para conocimiento de los técnicos de las Juntas Municipales y de los informantes urbanísticos.

- Mejora en las respuestas a peticiones y problemáticas que requieren de estudios posteriores que, por eficiencia, se agrupan por ámbitos de estudio, para hacer más efectivo el trabajo técnico.

- Incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distritos la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.

- Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, principal gestor de las SyR relativas a planeamiento viario, se indica que durante el año 2017 se realizaron las siguientes actuaciones:

- Una vez aprobadas las obras se proporciona información completa de las mismas a los Coordinadores de Distrito. Con esto se pretende conseguir que la información fluya en la estructura interna de las Juntas Municipales de Distrito, con conocimiento de los técnicos y los informantes urbanísticos.

- Mejora de las respuestas a peticiones y problemáticas que requieren de estudios posteriores y que, por eficiencia, se agrupan por ámbitos de estudio para hacer más efectivo el trabajo técnico.

- Reducción de las actividades de petición de informe a los servicios técnicos para disminuir el tiempo de atención.

- Incorporación en las respuestas de contenidos educativos en los aspectos de reservas de espacio para estacionamiento en la vía pública, de MUPIS y de templado de tráfico.

- Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR descritos:

"En las avenidas principales del barrio Montecarmelo (distrito Fuencarral-El pardo) la Avenida Monasterio de Silos y Avenida Monasterio del Escorial los vehículos van muy deprisa. Es muy peligroso. El Ayto. puso cámaras, pero no ha servido de mucho sobre todo por las noches. Van a mucha velocidad se solicita puedan poner unos badenes a lo largo de estas avenidas sobre todo en los pasos de peatones para poder evitar que vayan a tanta velocidad…".

- *"Hola. Buenas tardes. Soy vecino del barrio Sanchinarro desde hace años y he decidido enviaros mis sugerencias con respecto a muchos temas de tráfico, semáforos, aparcamientos, otros que ocurre en el barrio a diario. *Falta de badenes generalizados para regular velocidad. En las calles que son rectas sin reductores de velocidad los coches del mismo barrio y los que van a Valdebebas circulan a 80 y 90 km/h. ¿Cuáles? Niceto Alcalá Zamora. Pi y Margall. Entre otros…".*

- *"Hola, ya hace tiempo puse una reclamación igual. Solicito se ponga un paso de peatones en la calle Peña Santa en el cruce con la calle Peña Auseba. Esta es una zona con varios colegios y por lo tanto con mucho tráfico de niños. Un saludo".*

- *"Problema seguridad vial y accesibilidad en zona escolar colegio Inmaculada Puerta de Hierro en su acceso por la calle madrigal".*

- *"En la Avenida del Doctor Federico Rubio y Galí de Madrid existe un tramo curvo muy estrecho y cerrado en el que adicionalmente hay una parada de autobús y varias plazas de estacionamiento. Por ello, la circulación resulta muy complicada debido a la falta de espacio y la necesidad de los vehículos de gran tamaño de invadir el carril contrario. Esta zona es muy transitada diariamente, tanto por coches como por autobuses y taxis, debido a su ubicación céntrica...".*

- *"Urge instalar semáforos en la Avda. Juan Antonio Samaranch, en Valdebebas. Se producen serios incidentes por la excesiva velocidad de vehículos que pueden traer consigo graves consecuencias como atropellos y colisiones".*

- *"Recientemente se ha instalado carril bici en la Avenida Gran Vía de Hortaleza. Esta vía, contaba con dos carriles para la circulación de vehículos a motor, y ahora solo tiene uno, puesto que el otro ha quedado destinado a la circulación de bicicletas. A las 8 de la mañana esta avenida tiene una gran afluencia de tráfico, con lo que un carril es insuficiente, mientras que el carril bici está vacío, ya que no circula ninguna bici. Resulta del todo inútil destinar un carril para bicicletas cuando…".*

- *"Arreglar acera para permitir paso de personas en silla de ruedas".*

- *"Buenos días. Le solicito que pongan medios para el control efectivo de la velocidad de los vehículos en la calle Federico Carlos Sainz de Robles, se trata de una calle muy estrecha donde muchos vehículos pasan a velocidades excesivas para la visibilidad que hay en ella. Creo que unos badenes o algo similar podría ser suficiente, aunque lo mejor sería semáforos limitadores de velocidad. Gracias y un saludo".*

- *"Buenas tardes, Me dirijo a ustedes para informarles del mal estado del pavimento en la Calle Santa Irene, está llena de socavones, hay en esa calle un colegio y un instituto y es muy peligroso para circular por esa calle tienes que ir esquivando los socavones que hay. Hace unos meses pusieron dos resaltos en esta calle en la que no se puede ir más rápido de 10 km. ya que, si no te cargas los amortiguadores, si tuvieran tiempo para revisar esta calle se lo agradecería tanto los vecinos como los coches".*

- *"Me parece muy bien las obras que están haciendo por todo Madrid en las esquinas ensanchando las calles para evitar que se aparque mal, pero hace ya tiempo que se solicitó que en la confluencia de la calle Andorra con la calle puentecillo se mejorase el acceso y hasta la fecha no se ha hecho nada. Hay un poste de la luz que hace verdaderamente complicado girar en la calle puentecillo ya que hay*

escalones y la pendiente de la calle, aparte de ser muy pronunciada tiene la acera mal pavimentada".

- *"Soy vecina del barrio de Las Águilas desde hace poco tiempo, y he observado que a pesar de que la zona cuenta con una zona amplia de aparcamiento (el de Aviación Española), ésta se encuentra sin pavimentar, con grandes desniveles, que incluso yendo MUY despacio provoca golpes en los bajos de los vehículos. Yo, personalmente tengo un Xantia, que es especialmente bajo, pero he podido observar que la gran mayoría de los vehículos que ahí estacionan tienen el mismo problema…".*

- *"Por favor, agradeceré se proceda al arreglo urgente de aceras y pavimento de la calle Arzobispo Cos. El estado tanto de las aceras como del pavimento es nefasto. Toda la calle".*

- *"Buenos días, quería transmitirles mi reclamación sobre el pavimento de la calle Alejandro Sánchez (Código Postal 28019) de Madrid, en el tramo que va desde la calle Portalegre hasta Antonio Leyva Debido a reaperturas del pavimento durante los últimos 10 años por razones varias (cableados, agua, etc.) la calle prácticamente es intransitable para los vehículos por el nivel de bacheado que se encuentra, llegando a ser peligrosa la conducción en ella. Muchas gracias por su atención".*

- *"Buenos días, el motivo de mi reclamación es hacerles saber que el estado del pavimento de la calzada en la C/San Bernardo entre las Glorietas de Quevedo y Ruiz Jiménez es ya insostenible. Las caídas de peatones y accidentes de motoristas y ciclistas son habituales. El estado de este tramo de calzada es un peligro. Lo pongo en su conocimiento para que se tomen medidas antes de que suceda un accidente grave. Gracias por su atención. Un saludo".*

- *"Me gustaría que se señalizara con una señal vertical el paso de cebra en la Pza. de Lavapiés entre la salida de metro y el Carrefour Market y que se volviera a pintar. Ya me ha sucedido en dos ocasiones que los conductores no paran, poniendo en peligro mi salud y hasta encarándose conmigo en dos ocasiones gritándome que eso no era un paso de cebra y que me esperara a que ellos pasaran. Así que creo que es necesario colocar señales verticales de paso de cebra para remarcar este paso de cebra".*

- *"Después de muchos años acaban de pavimentar la acera de la calle Doctor Santero. Han acabado hace poco más de dos semanas y lo han hecho tan mal que ya hay baldosas sueltas. De hecho, entre los números x y x, rodeando a una entrada supongo de hidroeléctrica, hay varias baldosas levantadas que ponen en peligro el correcto tránsito de los peatones. Espero que lo arreglen pronto y por favor, supervisen las obras que se pagan con dinero público para que no puedan hacer estos desastres…".*

- *"Hace dos días han levantado la acera en la calle lola embribes y han dejado la zona con losetas, acera y no se puede transitar. Hay muchas personas mayores y personas invidentes. Solicita que lo arreglen lo antes posible"*

- *"El semáforo frente al portal de la calle Alcalá xxx emite un ruido molestísimo al cambiar a verde para peatones al estar mal regulado el volumen. Les agradeceríamos lo revisaran. Agradeciéndoles de antemano su colaboración. Saludos".*

- *"Que recientemente se ha activado un semáforo en la intersección entre las calles Paseo de Aranjuez y Paseo de la Alameda de Osuna. Dicho semáforo regula una intersección en la que nunca ha habido problemas de tráfico. Como consecuencia del nuevo semáforo han aparecido congestiones de tráfico que bloquean en horas de acceso a oficina (9:00 am) la rotonda de la Avenida de Logroño bajo la M-40 y llegan hasta la rotonda de Canillejas…".*

- *"Sincronizar semáforos de calle Gallur y vía carpetana, hay que esperar demasiado tiempo en ambos semáforos y hay que cruzar a la carrera porque duran muy poco en verde…".*

- *"La instalación de paso de peatones regulado por semáforo correspondiente a la autovía m40 en la confluencia con avenida Andalucía, zona Orcasur. Instalaron uno en frente y me gustaría que también se instalase en el otro lado, ya que hay hueco para que puedan pasar las bicis, pero no para que podamos pasar los peatones. Lo utilizan muchos ciudadanos y corren peligro en esa zona, por el tránsito de vehículos".*

- *"El semáforo del cruce c/ Martínez Villergas con C Badajoz tiene una fase en rojo excesiva creando atascos en el cruce incluido el transporte urbano".*

- *"Como me he enterado de que están haciendo los cambios en los semáforos, por favor solicito se acuerden de las personas que tienen baja visión y que revisen los avisadores acústicos, ya que en algunos semáforos se oye muy poco".*

- *"Reclama que ha solicitado la instalación de una marquesina y un semáforo en la calle Casatejada hace un año y a fecha de hoy no han realizado la instalación".*

- *"Buenos días, ruego revisen sincronización semáforos calle General Ricardos, desde Urgel a Marqués de Vadillo, sentido Marqués Vadillo. Imposible enlazar dos semáforos en verde, lo que conlleva tardar más de 15 minutos en recorrer ese tramo".*

18. Policía Municipal

En esta submateria se incluyen la mayoría de las SyR que se clasifican dentro de la materia "*Seguridad y Emergencias*", representando un porcentaje del 89% (1.973[66]) del total de SyR recibidas durante el año 2017 en esa materia.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR que fueron asignadas a Policía Municipal no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado por la Policía sino más bien a una necesidad por parte de la ciudadanía para que se produzca su intervención en diferentes asuntos: ruidos, estacionamientos indebidos, botellones, asentamientos ilegales, etc.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Seguridad y Emergencias	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Policía Municipal	1.973	89,11%	3,28%

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por la propia unidad gestora en el informe anual emitido, se ha podido distinguir principalmente dos grupos temáticos en los que podrían quedar clasificadas todas ellas:

66 Téngase en cuenta que en esta cantidad no están incluidas las 2.578 que la unidad gestora Dirección General de Policía Municipal derivó al Sistema SACPM.

- Convivencia vecinal – vigilancia para la limpieza de la vía pública y denuncias a dueños de perros que incumplen la normativa.

- Seguridad vial – estacionamientos indebidos y atascos.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Policía Municipal se indican las siguientes actuaciones que ya han sido realizadas durante el 2017:

- Instrucciones específicas contra el saqueo de contenedores de papel.
- Aplicación de la nueva legislación en las denuncias por consumo de alcohol.
- Contacto con colegios y AMPAS para evitar estacionamientos indebidos alrededor de colegios.
- Actuaciones con las "cundas" de Embajadores.
- Coordinación con SAMUR en asentamientos.
- Actuación sobre la venta ambulante ilegal.
- Mayor presencia en la entrada de los colegios.
- Mejora de la movilidad mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación.
- Atención del 91% de los requerimientos urgentes en un tiempo máximo de 8 minutos.
- Plan de formación a los agentes municipales.
- Coordinación con el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y con la Agencia de Actividades para los ruidos generados en locales públicos.
- Mejora de la planificación e instrucciones para la fiesta del World Pride 2017.
- Intensificación de la vigilancia en Madrid Rio.
- Dispositivos de accesos al estadio Wanda Metropolitano.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 el informe de la Dirección General de la Policía Municipal se señala la inclusión en la Carta de Servicios de nuevos compromisos que garanticen la seguridad y la convivencia para atender las demandas de la ciudadanía:

- Mayor control de perros de razas potencialmente peligrosas en la vía pública – con el objetivo de 6000 horas vigilancia/año, mínimo de 600 controles.
- Mayor presencia en los entornos escolares – vigilancia en todos los colegios de la ciudad dos veces cada semestre y 13 veces en los centros con necesidades especiales.
- Plan PISE – en sesenta colegios/año se realizará el estudio y vigilancia de los aledaños en cuestiones de movilidad, seguridad ciudadana y convivencia.
- Control de ruidos – el 100% de las mediciones solicitadas susceptibles de ser atendidas.
- Mejora de la movilidad mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación de tráfico.
- Puesta en marcha de la Policía de Intervención Comunitaria – para detectar y prevenir conflictos vecinales. Se ha programado el patrullaje en los 21 Distritos y vigilancia en parques y zonas verdes.
- Mejora de la respuesta a las demandas de servicio, previo análisis y atención personalizada, a través del 092 con análisis y categorización para propuesta de mediación.
- Diseño de patrullajes programados que se integrarán en los planes territoriales.

A continuación, se incluyen una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Sugiero que se deje de multar a los dueños RESPONSABLES de perros por llevarles sueltos en determinadas zonas de parques públicos donde es evidente que no entraña ningún peligro el que estén jugando y haciendo ejercicio sin correa. Sugiero que los agentes de policía usen el sentido común a la hora de multar dependiendo de la zona, el tipo de perro, la afluencia de gente en la zona del parque en la que estén sueltos…"*

- *"Me dirijo a usted para informar de la situación que vivimos los vecinos de la calle embajadores a la altura del n xx Desde hace tiempo es zona de reunión de personas que pasan el día bebiendo y generando molestias ruido y basura a los vecinos Esta situación se ha puesto en conocimiento de policía municipal, pero sigue igual Es habitual la presencia de perros sin bozal y a veces sueltos. El pasado día 3 tuvo que intervenir la policía con presencia del Samir por una pelea, las discusiones y voces son…*

- *"Incremento de toxicómano en Metro Valdecarros. Desde que empezaron a controlar las "cundas" en villa de Vallecas, se ha derivado el tráfico de toxicómano al Ensanche de Vallecas en concreto a Valdecarros haciendo de una zona tranquila en una zona insegura. ¡A las 6 de la mañana ya están en el metro y hay cero presencias policiales! Y la solución es encima ponerles un autobús. Si finalmente han optado por dejar nuestro barrio abandonado por lo menos no nos hagan pagar IBI, porque tengo claro que los impuestos..."*

- *"Reclama que, a la hora de hacer eventos en la Caja Mágica, a la salida de dichos eventos que suele ser en horas nocturnas y vespertinas, primero que haya un control policial para evitar tanto ruido ya que son horas que los vecinos están durmiendo y descansando, incluso si se les llama la atención se enfrentan a ellos. Una solución sería que los autobuses especiales para estos eventos, recojan a las personas en aparcamiento de la Caja Mágica que es muy amplio y no en la rotonda que está al lado de…"*

- *"Vivo en la calle Isabel de Valois nº xx (Sanchinarro), y a diario esta calle y sus aledañas se encuentran en horas punta continuamente colapsadas (coches aparcados en doble y triple fila, en las rotondas, en las entradas de mi garaje) debido a la presencia del colegio Valdefuentes y del Hospital de la Moraleja. Asimismo, la presencia de un campo de fútbol de barrio en la zona y de un chiringuito en el mismo, es fuente continua de ruidos a deshoras (sobre todo noches y fines de semana) …"*

- *"El ciudadano indica: '' La policía municipal estaba aparcada encima de la acera y no me dejaban pasar caminando y tenía que bajarme a la carretera y les dije que quitaran el coche para poder pasar y me dijeron que estaban para multar a las personas que estaban mal aparcadas no para aparcar bien ellos. Esto ha sucedido en la calle María Antonia Paris frente al colegio Mater Inmaculata a las 16:55. ''*

- *"Cada día, a las 17:00h, la calle Ana de Austria se colapsa a la altura del colegio Valdefuentes. Los coches no solo aparcan en doble fila atrapando a la gente que se pasa 20 minutos pitando, sino que invaden la mediana con el consecuente destrozo de la acera, e invaden la propia acera impidiendo circular a los peatones y sobre todo a las personas en silla de ruedas y carros de bebe. Tenemos un vecino minusválido que no puede salir de casa. Llamamos a la policía y casi nunca se personan…"*

- *"Esquina San Narciso con calle San Faustino siempre hay vehículos aparcados y muchos pisando la línea de paso de peatones q estorban para vehículos dar el giro y a peatones subir a las aceras y cruzar, yo, por ejemplo, con mi madre cuando voy en la silla de ruedas."*

- *"El parque de mayores a la altura del número 7 de la plaza dos de mayo, no sólo está destrozado y en desuso, sino que sirve para que grupos de jóvenes lo aprovechen para hacer juergas con alcohol y música con altavoces a altas horas de la madrugada, aprovechando los bancos. Ello genera violencia, porque surgen peleas x el alcohol, y el no poder descansar, por el ruido de música y gritos. Los demás parques de niños, que hay tres en la plaza, se respetan y no hacen juergas, ni lo ensucian. Rogamos pongan…"*

19. Multas

Como se ha indicado en el análisis cuantitativo, durante el año 2017 se han clasificado dentro de la submateria "*multas*" un total de 1.446 SyR, lo que supone el 10% del total de la materia "*Movilidad, Transportes y Multas*".

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Multas	1.446	10,22%	2,40%

El análisis de las sugerencias y reclamaciones incorporadas al Sistema permite determinar que las principales causas que han motivado su presentación por parte de la ciudadanía han sido:

- Quejas generales sobre sanciones
- Reclamaciones por la poca flexibilidad a la hora de sancionar. Generalmente, relacionadas con paradas puntuales realizadas para la carga y descarga, para ayudar a bajar a personas con movilidad reducida, etc.
- Reclamaciones relacionadas con diferentes incidencias en la tramitación electrónica de las multas: presentación alegaciones, pagos, identificación del conductor, etc.
- Quejas por señalizaciones inadecuadas.
- Quejas por la actuación de los agentes de movilidad.
- Sugerencias nuevas formas de notificación de las sanciones.
- Sugerencias de creación de un servicio de atención telefónica directa para realizar consultas sobre sanciones.
- Quejas por la falta de respuesta del departamento de gestión de multas a consultas realizadas por la ciudadanía.

Desde la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, principal gestora de estas SyR, en el informe anual emitido se señalan diferentes áreas en las que deben establecerse mejoras:

- Mejora en la claridad del texto de las notificaciones de los procedimientos sancionadores con objeto de mejorar su comprensión.
- Reorganización de la oficina de atención ciudadana con el fin de garantizar que la ciudadanía recibe una atención de calidad y que las instalaciones sean plenamente accesibles.

Entre las actuaciones y medidas que ya se han implantado durante el año 2017 para subsanar las deficiencias advertidas se pueden indicar las siguientes:

- Inicio de un proceso de revisión general de los textos de las notificaciones dentro del marco del procedimiento administrativo de tramitación de las sanciones en materia de circulación, de acuerdo con las recomendaciones en materia de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid.
- Incorporación de una prueba fotográfica a las denuncias por infracciones estáticas de circulación con el objetivo de incrementar la seguridad jurídica tanto de los presuntos infractores como de los órganos y dependencias municipales encargadas de su gestión y tramitación.
- Inicio del proceso de reorganización de la oficina de atención ciudadana ubicada en la calle Albarracín, 33, con objeto de permitir una más rápida y cómoda atención a las personas interesadas en la tramitación de expedientes

de presuntas infracciones en materia de circulación, tanto para la obtención de información general o específica de un expediente concreto, como para la presentación de escritos o solicitudes relacionados con ellos.

En cuanto a las medidas que se están planificando para su puesta en marcha durante el año 2018, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación señala las siguientes:

- Mejora de los mensajes de error que se muestran en el formulario existente en la página web municipal en relación con la identificación telemática de conductores, de forma que los mismos sean perfectamente comprensibles y faciliten una información clara y precisa en relación con el error ocurrido y sus posibles formas de resolución.

- Unificación de los identificadores de los dispositivos de captación de imágenes por radar que son gestionados por Policía Municipal y por el cuerpo de Agentes de Movilidad, para permitir su fácil identificación y ubicación por parte de las personas que hayan sido denunciadas por presunta infracción.

- Finalización de la reorganización administrativa de la oficina de atención a la ciudadanía ubicada en la planta baja de la calle Albarracín, 33.

- Adaptación de la oficina de atención a la ciudadanía en materia de accesibilidad.

- Creación de un nuevo servicio exclusivamente dirigido a facilitar el pago de multas de circulación en período voluntario, para evitar que las personas interesadas tengan que realizar esperas innecesarias para ser previamente atendidas en un puesto presencial.

- Agilización de la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos por parte de particulares.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de los diversos tipos de SyR recibidas:

- *"El ciudadano, que se dirige al servicio 010 para pagar una multa, considera que el párrafo de la sanción que dice: "Tanto por conductores como por peatones no sólo demuestra la buena educación y civismo del ciudadano (…)" es inadecuado y considera que con hacer mención al artículo infringido y abonar la multa sería suficiente, evitando calificar al infractor. Solicita sea tomada en cuenta esta sugerencia".*

- *"El ciudadano sugiere que el ayuntamiento notifique las sanciones aparte de por correo certificado también lo haga a través de correo electrónico o SMS".*

- *"El ciudadano indica que entiende que tiene que haber un teléfono al cual se pueda llamar para poder consultar la situación en la que se encuentra un expediente de sanción de multas sin tener que acudir presencialmente a realizar dicha gestión".*

- *"Me llegó en el mes de octubre una sanción en la que debía identificar al conductor, lo realizo según se indica a través de la página web, con dificultades y hablando con un operador del 010 para que me ayudase y después de 4 meses me llega una nueva notificación indicando que no se ha gestionado la identificación por un importe de 600€. Quiere que se revise la gestión que realizo a través de la web y quiero que quede reflejado que la página web funciona incorrectamente y causa problemas al ciudadano".*

- *"Buenos días, el pasado día 22 de febrero a las 22h intente efectuar el pago de mi multa en el periodo voluntario y el sistema no me lo permitió. Llame por telf. y me dijeron que esto es porque el pago está permitido solo hasta las 20h, y esta información no viene detallada en la carta de pago, por lo visto solo en internet. Así que solicito por favor que me vuelvan a abrir el periodo voluntario de pago para poder realizarlo. Estos son los datos de la multa: nº Boletín: 0XXXX,…".*

- *"La ciudadana indica que lleva 16 días esperando una contestación del correo electrónico gesmultas@madrid.es, para poder realizar el trámite del pago de una multa que este nombre de empresa siendo este la única vía de comunicación".*

- *"No puede acceder a la información de multas. Le da un problema de error y sale una pantalla naranja".*
- *"El ciudadano reclama "es falso que haya sido intentado comunicar varias veces esta multa que me veo obligado a pagar en apremio, ya que no se me ha comunicado en periodo voluntario, ya que es fácil contactar conmigo en mi casa".*

- *"La ciudadana realizo un pago de una multa el día 10.11.2016 de importe 150euros y no ha recibido justificante de pago. Solicita el envío de dicho justificante de pago. el nº boletín es 7XXXX. lo abono en la oficina de atención al ciudadano de puente de Vallecas".*

- *"El ciudadano reclama que tras pedir una cita para la aclaración de una multa dirigida a una persona jurídica no tiene acceso al expediente, ni a aclaración posible de forma telefónica, ni de forma presencial, en los 20 días disponibles para la aceptación o disconformidad de la denuncia al no existir posibilidad de cita previa en prácticamente un mes".*

- *"El ciudadano indica: Pagué dos sanciones de 50 euros por teléfono el día 22 de marzo de 2017 y me iban a mandar los justificantes y todavía no me han llegado.''*

- *"El interesado quiere pagar una multa con reducción que termina mañana 11/05/2017 y ha mandado un email a gesmultas@madrid.es y no le responde nadie. Por motivos laborales no puede desplazarse personalmente a la calle Albarracín".*

- *"Reclama que no tiene ninguna facilidad para reclamar las multas, ni contestan a los emails y ahora le dicen que tiene que ir a Madrid a reclamar".*

- *"El ciudadano indica que está disconforme por no notificar en el acto la infracción cometida y recibir la notificación de la infracción al mes y medio de haberse cometido".*

- *"Su página web no funciona adecuadamente. He intentado durante horas tramitar en línea unas alegaciones a una multa y me ha sido imposible no obstante acceder con mi DNI electrónico. Invariablemente, cuando intentaba registrar mi escrito o incluso guardarlo como borrador, la página fallaba y me aparecía un mensaje del sistema advirtiendo que los permisos o certificado de la página*

(NO LOS DE MI DNI) no eran seguros o estaban obsoletos y por ello se interrumpía la comunicación. En fin,…".

- *"Ciudadano indica que un policía municipal le notificó una sanción y quiere reclamar que le provoca grandes molestias que no haya una forma telemática de hacer el pago".*

- *"Ciudadano reclama que he intentado pagar varias multas atendiendo las notificaciones que se me han hecho, pero no he podido porque las notificaciones me llegan fuera de plazo."*

- *"Reclama que el plazo de recogida de las notificaciones de multas en la oficina de correos es muy corto (7 días naturales) y además lo indica en la parte trasera. Con lo cual es fácil si estás fuera del domicilio que se pase el tiempo de recogida".*

20. Clases y escuelas deportivas

Esta submateria ha presentado para el año 2017 unos datos de entrada de 1.344 SyR, lo que representa el 24% de todas las solicitudes dentro de la materia "*Deportes*", siendo la segunda submateria con más reclamaciones y sugerencias dentro de ese grupo.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Clases y escuelas deportivas	1.344	23,86%	2,23%

En la submateria "*clases y escuelas deportivas*" se recogen todas aquellas SyR referidas a problemas de sustitución de profesorado (no coberturas y demoras en la incorporación), supresión de actividades y problemas de acondicionamiento y medios de las clases para su correcto desarrollo.

El análisis de las SyR ha permitido relacionar cuáles han sido los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias. Todas las SyR recibidas se pueden incluir en alguno de los apartados siguientes:

- Reclamaciones por la falta de sustitución del profesorado.
- Reclamaciones por cambios en el profesorado.
- Quejas por falta de plazas en las actividades ofertadas.
- Reclamaciones por excesivo número de alumnos en las actividades.
- Quejas por los conocimientos del profesorado para el desarrollo de la actividad.
- Quejas por el desarrollo de la actividad impartida: cambios de horario y de ubicación, anulación de clases, etc.
- Quejas por cambios en las actividades.

- Reclamaciones por falta de materiales apropiados para el desarrollo de la actividad.
- Reclamaciones por los criterios de asignación de las plazas.
- Sugerencias de nuevas actividades y cursos.

Los datos de esta submateria por Distritos se muestran en la siguiente tabla:

Distritos	2017	%
Latina	172	13,73%
Fuencarral-El Pardo	141	11,25%
Moncloa-Aravaca	106	8,46%
Arganzuela	93	7,42%
Chamartín	93	7,42%
Vicálvaro	92	7,34%
Carabanchel	58	4,63%
Ciudad Lineal	58	4,63%
Puente de Vallecas	51	4,07%
Moratalaz	49	3,91%
Salamanca	49	3,91%
San Blas-Canillejas	46	3,67%
Tetuán	42	3,35%
Hortaleza	38	3,03%
Usera	35	2,79%
Barajas	34	2,71%
Retiro	32	2,55%
Villaverde	32	2,55%
Villa de Vallecas	22	1,76%
Chamberí	6	0,48%
Centro	4	0,32%
TOTAL	1.253	100,00%

El estudio por Distritos, principales unidades gestoras[67] a las que se han asignado las SyR, nos permite indicar las conclusiones más relevantes[68] que a continuación se relacionan:

Latina

Durante el año 2017 el 14% de las SyR recibidas en el Distrito se correspondían con clases y escuelas deportivas, fundamentalmente, centradas en el Centro Deportivo Municipal Aluche, y relacionadas con los siguientes motivos: disconformidad con los

[67] Por su contenido también han recibido SyR calificadas con esta submateria: Dirección General de Deportes y Dirección General de Recursos Humanos.

[68] Solo se incluyen aquellos Distritos que han recibido un número superior a 90 SyR sobre esta submateria.

horarios y las actividades ofertadas, el número excesivo de alumnos y alumnas en cada una de las actividades y las dificultades y denegación de pistas para la realización de actividades.

Fuencarral-El Pardo

El 11% de las SyR asignadas a este Distrito se corresponden con quejas y sugerencias relativas a las actividades dirigidas que se imparten en las diferentes instalaciones deportivas. Fundamentalmente se centran en el Centro Deportivo Municipal La Masó y en el Centro Deportivo Municipal Vicente Del Bosque y refieren quejas por cambios en el profesorado, bajas y no sustituciones, deficiente información de los cambios de actividades dirigidas, quejas por la forma de impartir la actividad, por los procedimientos de inscripción en los cursos de verano, por cambios en los horarios de las actividades, por clases excesivamente números y por deficiente estado del material necesario para el desarrollo de la actividad.

Moncloa-Aravaca

El 8% de las SyR asignadas al Distrito se corresponden con reclamaciones y sugerencias incluidas dentro de la submateria "*clases y escuelas deportivas*". El análisis de las SyR clasificadas en esta submateria indica que el grupo más numeroso se ha centrado en el Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche y están referidas, principalmente, a ausencias y bajas del profesorado, no sustitución del mismo ante situaciones de incapacidad temporal y la imposibilidad de impartición de las actividades acuáticas por ausencia del socorrista.

Arganzuela

El 7% del total de SyR asignadas a este Distrito han quedado clasificadas en la submateria "*clases y escuelas deportivas*".

En el informe anual emitido desde la Coordinación del Distrito se indica que las quejas sobre las actividades dirigidas que se desarrollan en las diferentes instalaciones del Distrito son relativas a la suspensión o el cambio de las actividades deportivas como consecuencia de que no se procede a la sustitución de forma inmediata del profesorado cuando se producen ausencias imprevistas o bajas por incapacidad temporal. El mayor número de SyR están referidas al Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch, en el que se han recibido reclamaciones relativas a la escasa oferta de pistas para el desarrollo de actividades dirigidas, quejas por ausencias y bajas del profesorado, reclamaciones por los procedimientos de inscripción en las actividades, quejas por los cambios de horarios y suspensión de actividades y, finalmente, diversas solicitudes para la realización de nuevas actividades dirigidas.

Chamartín

De acuerdo con lo indicado en el Informe anual emitido por el Distrito, una parte significativa de las quejas (7%) recibidas en este Distrito guarda relación con las situaciones generadas por la deficiente cobertura de vacantes del personal, también con la calidad de las prestaciones del personal y por último, con los horarios y abonos. Estas SyR si bien han estado centradas en dos Centros Deportivos Municipales, han tenido mayor incidencia en el Centro Deportivo Municipal Pradillo (gestión directa) sobre el que se han recibido quejas relativas a eliminación de diferentes actividades dirigidas, reclamaciones por ausencias y bajas del profesorado, quejas por el cambio de horario de las clases y, finalmente, por disponer de material deportivo en condiciones no muy adecuadas para la realización de las diferentes actividades dirigidas.

En relación con las actuaciones realizadas en el año 2017 para la corrección de las deficiencias detectadas, el Distrito indica que ha realizado las gestiones oportunas con la Dirección General de Recursos Humanos para solicitar que se resuelva con la máxima celeridad posible la cobertura de vacantes y, también para resolver las disfunciones derivadas de la inadecuada formación de los monitores, cuando es el caso.

Por último, señalar que en el informe anual emitido por la Coordinación del Distrito se señala que en relación con las SyR relativas a accesos, abonos y horarios se han hecho gestiones con la Dirección General de Deportes para la introducción de mejoras.

Vicálvaro

De todas las SyR recibidas sobre Deportes, el 28% se refiere a quejas producidas por la falta de profesorado, la supresión de clases o el funcionamiento de las mismas. Según se detalla en el informe emitido por la Coordinación del Distrito los principales problemas se deben a la carencia de medios personales y la poca agilidad de sustitución de profesorado en caso de ausencia y, finalmente, derivado de todo lo anterior, las solicitudes de devolución de los importes abonados por actividades no impartidas.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Disconformidad por la sustitución de profesora de pilates. Polideportivo Pradillo".*

- *"Por favor solicitar que las clase que se imparten de spining en el deportivo de Aluche los martes y jueves de 19 horas a 20 horas que tienen un cupo de 15 personas lo amplíen por lo menos a 25 ya que tiene muchísima demanda de personas que queremos ingresar a ellas por la gran profesionalidad de su profesora Nieves. Gracias".*

- *"Nuevamente me dirijo a Vds. para decirles que el día 9 de febrero no tuve clase de aquagym en el polideportivo Goyeneche por la falta de socorrista. Tratamos de hablar con algún responsable de las*

instalaciones y no había nadie, ni el director ni encargado alguno".

- *"Aumentar el horario de clases de natación infantil en el polideportivo de Barajas, para que sean más o menos compatibles si tienes más de un hijo".*

- *"Buenos días, me gustaría proponer ampliar la oferta de actividades deportivas en el Polideportivo de Barajas, tales como Body Combat, TRX, en horario de tarde-noche. Muchas gracias de antemano y saludos".*

- *"Como usuario de los centros deportivos municipales, sugiero que el de Marqués de Samaranch imparta clases de Pádel, ya que, a pesar de contar con pistas, no existe la posibilidad de recibir clases dirigidas de este deporte, obligando a los aficionados a acudir a otros centros deportivos donde sí se imparten clases, con el inconveniente del desplazamiento y lo limitadas que son las plazas. Muchas gracias".*

- *"Hay en Madrid muy pocos polideportivos donde se pueda practicar el deporte del bádminton. A pesar de tener a una campeona olímpica los aficionados a este deporte no tenemos casi donde jugar".*

- *"Solicito que reanuden las clases de Natación de nivel 1 o 2 los Martes y Jueves para adultos en horario 20:15 a 21 horas como había desde hace 14 años, es un horario para gente que trabaja y necesita esos días se ha ido el profesos y nos dicen que eliminan todas las clases que daba en lugar de poner otra persona. Es una merma de clases para los usuarios de esta piscina de Villaverde Alto, Los usuarios de esta piscina nos sentimos discriminados con el resto de otras piscinas de Madrid…".*

- *"Solicito pongan clases de natación nivel II adultos en la piscina de Plata y Castañar como en el resto de las piscinas de Madrid".*

- *"Sugerencia para que dejen a la profesora de tenis que tienen, y no la cambien".*

- *"Buenos días, mi queja es sobre la coordinación o mejor dicho sobre la tremenda descoordinación que se está produciendo en el centro deportivo municipal de la masó. Mis hijos van los dos a piscina los viernes, sus clases son impartidas cada vez por un profesor diferente, así nadie sabe la evolución que están teniendo, ni los propios niños saben quién es su profesor, un desastre absoluto, a todo esto, hay un montón de niños en clase que yo creo que ni el profesor sabe que niño está en su clase".*

- *"La ciudadana reclama por la nueva contratación del profesor de aerobic del centro deportivo La Maso, para la clase de aerobic del martes y jueves a las 19.30h. Considera que, aunque tenga titulación no sabe dar clase de aerobic".*

- *"Reclamación por curso de gimnasia acuática del polideportivo la maso, martes y jueves de 16:15 a 17:10 horas".*

- *"Reclamo la reducción de clases de natación en polideportivo San Juan Bautista. Han eliminado el turno de las 19 colapsando la piscina, a los profesores y estresando a los alumnos. Me gustaría conocer los motivos que justifican esta decisión. Gracias".*

- *"En la instalación deportiva Alfredo Goyeneche de Aravaca en la actividad de Aquagym de fin de semana se ha incorporado un profesor nuevo el día 14 de octubre. Dicho profesor manifiesta su total desconocimiento en impartir dicha actividad. Solicito junto con mis compañeros de actividad el que se considere contratar a nuestro anterior profesor H. R. L. Muchas gracias".*

- *"Soy usuario de las instalaciones del centro municipal de Hortaleza (carretera de la estación s/n) desde hace más de 20 años, y me gustaría indicarles en relación con la sala habilitada para impartir*

las clases de ciclo-sala, que es el sentir de los que somos habituales a clase, que al carecer dicha sala de cualquier medio de ventilación y dado su reducido espacio, el calor se hace insoportable en el transcurso de la clase, y el nivel de oxígeno se ve reducido, sobre todo cuando el número de asistentes…".

- *"Buenas tardes, yo simplemente me gustaría que constara mi agradecimiento a los profesores del polideportivo R.G.S.C.Á., pese a que las instalaciones son antiguas y no están tienen toda la limpieza que desearía, quiero que sepan que tanto yo como otras compañeras, venimos gracias a la profesionalidad de los profesores (en mi caso, J., L., J. que son las personas que me dan clase)".*

- *"La ciudadana esta apuntada a clases de zumba los lunes y los miércoles de 5,30 a 6,30 y la profesora llego muy tarde los dos primeros trimestres, este trimestre la profesora sustituta de la anterior el primer día no se presentó, han continuado llegando nuevas profesoras y a fecha de hoy mandan un correo para comunicarles que la nueva profesora se dio de baja con lo cual llevan dos días sin clase y no tienen más información para los demás días y han pagado el trimestre completo con muchísima antelación".*

- *"Quería expresar mi agradecimiento más sincero por una profesora de natación y clases de spinning en el polideportivo de Aluche turno de tarde la que demuestra una gran profesionalidad como un trato increíble y sensible con sus alumnos. Se llama N. G. Muchas gracias".*

21. Mobiliario urbano

La submateria mobiliario urbano recibió durante el año 2017 un total de 1.214 SyR, representando dentro de la materia "*Vías y Espacios Públicos*" el 20% del total.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Vías y Espacios Públicos	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Mobiliario urbano	1.214	19,94%	2,02%

Dentro de esta submateria están recogidas todas aquellas sugerencias y reclamaciones 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, aparcabicicletas, aparcamotos, bolardos, horquillas, baños públicos, Mupis, etc.

Debe indicarse que en el análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria se ha detectado que un número importante de ellas se corresponden más que con reclamaciones sobre una determinada actuación municipal con solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o con reparación de ya existente. Recordemos que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISA para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de solicitudes e incidencias. Sin perjuicio de esto, todas las entradas que se han producido a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas a las unidades gestoras para que procediesen a su tramitación.

El estudio individualizado de las SyR permite establecer una relación de los diferentes motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones:

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales, fundamentalmente.
- Solicitudes de instalación de aparcabicicletas, aparcamotos.
- Molestias por existencia excesiva de bolardos, bancos, etc.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones por deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas por la presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.
- Reclamaciones por cambios de ubicación del mobiliario, fundamentalmente bolardos y bancos.
- Reclamaciones por no la demora o no atención de los AVISAS.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Sugiero que en el Parque de Roma construyan servicios (baños)".*

- *"Estimados Señores, Les escribimos desde la Asociación Punto y Coma cuya sede se encuentra en la Plaza Luca de Tena 13. En esta asociación trabajamos 15 personas de las cuales 10 nos desplazamos en bicicleta. Nos gustaría poder tener un aparcabicis en la plaza delante del portal. Un saludo…".*

- *"Han colocado wáteres públicos en varias plazas del centro, pero no en la plaza de San Ildefonso, lugar de afluencia de jóvenes que hacen botellón y dejan su rastro de orines en las calles aledañas. Sugiero que monten en ella uno de esos servicios, así como una campaña de información sobre la necesidad y la forma de usarlos".*

- *"Hola. Os escribo porque vivo en un bajo en la calle playa de Riazor, en el distrito de Barajas y me están poniendo un baño público a escasos metros de mi vivienda. Ruego que modifiquen el lugar ya que al otro lado de la vía no hay viviendas o pegado al metro hay hueco. Por otro lado veo que hay un gran peligro para los conductores que salen de la calle Arroyomolinos ya que tapa toda la visibilidad para incorporarse a la otra vía. Sugiero que vaya un perito y lo vea antes que haya un accidente,…".*

- *"Para evitar más atropellos de peatones en la Avenida de los Poblados, debido a que cruzan por zonas indebidas los accidentados, podrían colocar una valla a lo largo de la mediana de la Avenida, que obligue a los ciudadanos a cruzar por los pasos de peatones".*

- *"Hola, me gustaría q hubiera más bancos en el parque "el paraíso" en San Blas. Han quitado muchos*

en los últimos 2 años. Por favor espero q mi sugerencia se tenga en cuenta".

- *"Buenas tardes, Sirva esta nota como recordatorio de la nota que les envié hace más de un mes y de al que no he obtenido respuesta La referencia es 502/2017/2***. El tema era que les solicitamos la instalación de bolardos delante de nuestro portal ya que diferentes vehículos estacionan y nos dificultan la entrada y salida del portal. Aguardo sus noticias. Un saludo…".*

- *"Buenos días, Es necesario colocar bolardos para evitar que los coches aparquen sobre la acera en la esquina de la calle Clara Campoamor (a la altura del número xx) con la calle oropéndola de Madrid (Carabanchel), a ambos lados del paso de peatones, ya que no dejan pasar sillas de ruedas, carritos de niños, etc. Gracias".*

- *"En la Plaza de Isabel ll, Opera, han quitado el 70% de los bancos de madera. Solicito que los coloquen de nuevo. Los vecinos que salimos a dar un paseo, no tenemos que estar obligados a tomar algo en un bar si queremos descansar".*

- *"Retirada de bancos, relacionado con el SyR 502/2016/7XXX y avisa 25****".*

- *"Se ha reclamado sucesivas veces la reposición del banco que estaba en este número, y que es usado por muchas personas mayores, pero no se ha realizado. Nº de aviso: 28****, 28****, 29****".*

- *"Hola, gracias por la oportunidad de hacer esta petición. Escribo para pedir por favor que pongan vallas protectoras para los peatones por el tramo de la Avenida del Camino de Santiago que pasa por debajo del puente de la M40 justo antes de llegar al Distrito Telefónica (desde Las Tablas). Es un auténtico peligro porque pasan los coches bastante rápido y muy cerca de los peatones... pasan tanto trabajadores de Telefónica que han tenido que aparcar al otro lado del túnel como padres con hijos…".*

- *"Realizo con fecha 24/08/2017 a través de ww.madrid.es una petición de instalación de mobiliario urbano c/santa Feliciana con nº 30****, no ha recibido ningún tipo de respuesta ni actuación al respecto, solicita comunicación por escrito".*

- *"Gracias por haber instalados bolardos de una altura mayor para que no pasen tan desapercibidos y se puedan localizar tanto a pie como en coche y no dan lugar a golpes lo que ocurría frecuentemente con los anteriores, pues si ibas un poco distraída te golpeabas con ellos".*

- *"Ciudadana quiere dar las gracias al Ayuntamiento por atender la petición de reponer los 4 bancos de la Calle Narváez del xx al xx".*

22. Aparcamientos en vía pública

Dentro de la submateria "*aparcamientos en vía pública*" se han clasificado durante el año 2017 un total de 1.113 SyR, lo que representa el 8% de las recibidas dentro de la materia "*Movilidad, Transporte y Multas*".

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aparcamiento en vía pública	1.113	7,86%	1,85%

Dentro de esta submateria se engloban todas aquellas cuestiones relativas a solicitudes de nuevas plazas de aparcamiento en la vía pública, cambio de ubicación de las mismas, reservas de espacio para instalación de aparcabicis o motocicletas, las gestiones y trámites de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida y, finalmente, solicitudes de creación de aparcamientos disuasorios.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Quejas por demora en la expedición o renovación de la tarjeta de movilidad reducida.
- Quejas por tardanza en dar cita previa para gestionar la expedición o renovación de la tarjeta de movilidad reducida.
- Reclamaciones por falta de actuación municipal ante situaciones de utilización indebida de la tarjeta de movilidad.
- Sugerencias de solicitudes de aparcabicis y motocicletas.
- Sugerencias de creación de aparcamientos.
- Sugerencias sobre rediseño de los aparcamientos.

En los informes anuales emitidos por diferentes unidades gestoras que tienen competencias sobre los asuntos incluidos dentro de esta materia se relacionan diferentes consideraciones y actuaciones realizadas durante el año 2017 tras el análisis de las SyR recibidas:

- Aplicación de diversas medidas para mejorar la demora existente en la tramitación y expedición de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

- Medidas para impulsar el conocimiento por parte de la ciudadanía de la posibilidad de pedir cita previa para la renovación de la tarjeta de estacionamiento. En este sentido, se ha consolidado el sistema de cita previa como principal medio de tramitación de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

- Actualización de la página web del Ayuntamiento en lo referente a las áreas de información de las tarjetas de movilidad reducida.

- Actualización de la documentación anexa que se entrega a las personas interesadas junto con la tarjeta de estacionamiento.

- Actuaciones para que la ciudadanía tenga un mejor conocimiento de las normas

de uso de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida.

- Modificación del procedimiento de tramitación de las supuestas utilizaciones indebidas de las tarjetas de estacionamiento, de forma que se haga más ágil y permita conocer rápidamente el estado de las tarjetas intervenidas y revocadas.

- En colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, puesta en marcha de una campaña dedicada a la detección y denuncia de posibles usos fraudulentos de las tarjetas de estacionamiento.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 en los informes de las unidades gestoras con competencia en esta materia han señalado que se está en proceso de redacción y aprobación de la Carta de Servicios de Autorizaciones de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"He pedido un certificado del padrón por Internet y me ha llegado en cuatro o cinco días. Sin embargo, pedí la tarjeta de movilidad reducida hace seis meses y aún no me la han entregado. Me indicaron que la enviaban por correo. ¿Por qué discriminan a las personas con movilidad reducida? ".*

- *"Quisiera solicitar un aparcamiento para bicicletas en el barrio Guindalera, C/Alonso Heredia, xx aproximadamente. Es una zona peatonal actualmente y un lugar de encuentro del barrio. Muchas personas van en bici por esa zona".*

- *"A través de la presente solicito un "aparca-bicis" para la calle Rafael Salgado x. Muchas gracias".*

- *"Hola. ¿Podrían crear un estacionamiento para motos en Avenida de Valladolid xx? Mucha moto aparcada en la acera entorpeciendo el tránsito de los peatones y se podría transformar un par de plazas de coche de este número de la Avenida y ser un estacionamiento para motos. Gracias".*

- *"Con fecha de Julio del año 2016 presentamos todos los documentos necesarios para la renovación de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida que caducaba en septiembre. A fecha de hoy 3 de enero de 2017 no hemos recibido la susodicha tarjeta. Además, nos hemos pasado en dos ocasiones por la calle Albarracín y en el departamento de autorizaciones especiales nos dijeron que llevaban retraso y que todos los datos estaban bien. ¿Retraso de cinco meses? Y sin darnos ningún tipo de…".*

- *"Referencia 502/2017/0xxx de 19/01/2017 A pesar que indican que el plazo de contestación no deberá exceder 30 días llevo casi 60 sin tener contestación. Mi solicitud es de primeros de octubre de 2016 Solicité entonces tarjeta de aparcamiento de persona de movilidad reducida para mi madre L.C.C. DNI 0XXXX Me parece una vergüenza no tener contestación en 6 meses por su parte".*

- *"Reclamación en contra del negociado de autorizaciones, el ciudadano ha solicitado un duplicado por extravío de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida, la cita para obtenerla es para el día 19 de junio y ya le han sancionado tres veces, solicita que la cita se le adelante para evitar las molestias de tener que presentar después recurso en contra de las multas".*

- *"Buenos días, Os escribo por una situación que creo que podría mejorarse y que es realmente injusta. Mi madre va en silla de ruedas y pronto mi hermana también. En multitud de ocasiones hemos necesitado una plaza de aparcamiento de minusválido y la hemos visto ocupar por gente joven, con niños…es cierto que la discapacidad es algo que no es visible en ocasiones. Pero también sé que mucha gente utiliza las tarjetas de familiares discapacitados o abuelos con movilidad reducida, para aparcar…".*

- *"Ciudadana quiere reclamar que lleva más de dos días llamando al número de la Subdirección General de Aparcamientos, pero no le han cogido el teléfono en momento alguno, pese a llamar dentro del horario indicado".*

- *"En la calle Cadarso xx 28008 hay dos plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida juntas que no cumplen con el ancho establecido para este tipo de plaza de aparcamiento. Ruego hagan estas plazas de aparcamiento para PMR con el ancho que les corresponde y pinten en el suelo 2 plazas como le corresponde en vez de 3 y así evitar confusiones futuras a la hora de aparcar".*

- *"Indica: Habiéndome sustraído la tarjeta de movilidad reducida volví a solicitarla en el mes de marzo con la copia de la denuncia y no he recibido respuesta todavía, me gustaría saber si tengo que seguir esperando. Un saludo, gracias".*

- *"Me gustaría felicitarles por la gran cantidad de plazas para motocicletas que se encuentran en Madrid centro. Bienes planificados. Un saludo".*

- *"Agradecer al Ayuntamiento de Madrid, en este caso la junta de distrito de La Latina, la reserva de espacio para personas con discapacidad y acceso de movilidad reducida. Muchas Gracias en nombre del titular de la discapacidad, PMB".*

23. Actividades en Centros Culturales de los Distritos

Dentro de la submateria "*actividades en centros culturales de los Distritos*" quedan clasificadas todas aquellas SyR que aluden a cuestiones relacionadas con el tipo de actividades, el profesorado, el trato de personal, los medios materiales con los que cuentan, el acondicionamiento y confort de los centros y el sistema de inscripción en las clases y talleres.

Durante el año 2017 se ha recibido un total de 1.088 SyR de esta submateria, situándose en primer lugar de todas las submaterias que incluye la materia "*Cultura*", con un valor porcentual del 48% en ella.

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Aparcamiento en vía pública	1.088	47,95%	1,81%

Dentro de esta submateria se engloban todas aquellas cuestiones relativas a solicitudes de nuevas plazas de aparcamiento en la vía pública, cambio de ubicación de las mismas, reservas de espacio para instalación de aparcabicis o motocicletas, las

gestiones y trámites de la tarjeta especial de estacionamiento para personas con movilidad reducida y, finalmente, solicitudes de creación de aparcamientos disuasorios.

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por la propia unidad gestora en el informe anual, se pueden indicar que los principales motivos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido:

- Solicitudes de ampliación de horarios.
- Quejas por confort de las salas donde se realizan las actividades y cursos. Principalmente relacionadas con la temperatura/climatización.
- Sugerencias de instalación de wifi.
- Solicitudes de ampliación del catálogo de actividades y cursos ofertados.
- Quejas por el funcionamiento de la aplicación telemática de solicitud de plazas.
- Reclamaciones por información insuficiente en la web de las actividades de determinados Distritos.
- Quejas por el contenido/programación de cursos y actividades.
- Reclamaciones por el inadecuado estado del material para la realización de las actividades.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria "*actividades en Centros Culturales de los Distritos*" han recibido un número superior a 50.

Los datos de SyR recibidas dentro de esta submateria por cada uno de los Distritos se incluyen en la tabla siguiente:

Distritos	2017	%
Hortaleza	145	13,88%
Latina	144	13,78%
Arganzuela	117	11,20%
Carabanchel	101	9,67%
Moncloa-Aravaca	70	6,70%
Barajas	58	5,55%
Centro	44	4,21%
Fuencarral-El Pardo	43	4,11%
Tetuán	40	3,83%
Puente de Vallecas	40	3,83%
Chamartín	34	3,25%
Ciudad-Lineal	32	3,06%
Retiro	29	2,78%
Vicálvaro	29	2,78%

Distritos	2017	%
San Blas-Canillejas	28	2,68%
Chamberí	23	2,20%
Villaverde	22	2,11%
Salamanca	20	1,91%
Moratalaz	19	1,82%
Usera	7	0,67%

El estudio por Distritos, principales gestores de estas SyR, permite señalar las siguientes conclusiones más relevantes[69]:

Hortaleza

El informe emitido desde la Coordinación del Distrito de Hortaleza nos muestra que "*actividades en Centros Culturales en los Distritos*" es la segunda submateria sobre la que se han recibido más SyR en este Distrito. El análisis de detalle de las SyR recibida nos indica que los motivos de presentación han sido: la falta de equipamiento y acondicionamiento de las instalaciones, sugerencia de instalación de wifi, solicitudes de ampliación de horarios en las salas de estudio y temperatura de las salas donde se realizan actividades. En este Distrito destaca la presentación numerosa por diferentes ciudadanos y ciudadanas de reclamaciones en las que se hace alusión a la no renovación a un Grupo Concertante (Talía) que ha provocado la finalización de las clases de música.

Latina

Al igual que en el Distrito analizado anteriormente, en el caso de Latina, la segunda submateria que más SyR ha recibido durante el año 2017 se encuadran dentro de la submateria "*actividades en Centros Culturales de los Distritos*", representando el 17% de todas las recibidas en el Distrito.

El análisis de detalle nos indica que los motivos de presentación han sido: sugerencias de ampliación de las actividades realizas, solicitudes de mejora del sistema de climatización de las salas, quejas por eliminación de actividades y quejas sobre la programación cultural ofertada en general.

Arganzuela

El 17% de las SyR recibidas en este Distrito hacen alusión a asuntos relacionados con las actividades y cursos que se programan, ofertan y se realizan en los Centros

[69] Solo se incluyen aquellos Distritos que presentan un número significativo de SyR (más de 50). En la documentación que contiene los informes anuales emitidos por las unidades gestoras se relacionan también, en su caso, tanto las medidas correctoras como aquellas planificadas para el 2017.

Culturales del Distrito.

En el informe anual emitido desde la Coordinación del Distrito se señala que los principales motivos de presentación de las SyR sobre esta submateria son:

- Idoneidad de las dependencias y aulas para el desarrollo de las actividades: capacidad/espacio, confort, acústica, climatización).
- Información de las actividades programadas
- Necesidad de ajuste de la climatización según estación para lograr una mejora en el confort de las personas usuarias.

Carabanchel

El análisis de las SyR recibidas en Carabanchel nos indica que la gran mayoría de las reclamaciones de este Distrito relativas a Centros Culturales se refieren a escasez en la dotación presupuestaria para realizar obras y adquirir material y equipamiento y al funcionamiento de la Plataforma de Pago de los talleres.

En concreto, el informe anual del Distrito nos informa sobre los siguientes motivos:

- Obras de mejora y acondicionamiento llevadas a cabo en el Centro Cultural Oporto y en el Centro Cultural Blasco Ibáñez durante la celebración de los cursos y no en período estival. Según informa el Distrito esto se ha producido porque las obras acometidas han tenido que llevarse a acabo con crédito de las inversiones financieramente sostenibles que solo pueden gestionarse a partir de septiembre y deben finalizar antes del ejercicio presupuestario.

- El siguiente gran bloque de reclamaciones ha sido consecuencia de la remunicipalización de dos Centros Culturales de gestión indirecta que al pasar a ser municipales han sufrido un grave detrimento de su equipamiento, sin que existiera crédito disponible en el Distrito para realizar su reposición.

- Por último, se han recibido numerosas reclamaciones sobre errores en el cobro de los precios públicos de talleres.

Respecto a esta submateria, durante el 2017 el Distrito ha realizado las siguientes actuaciones: ofrecer información disponible al alumnado de talleres a fin de explicar correctamente la situación tanto de obras como del equipamiento; tramitación de un contrato de dotación de material para los Centros Culturales por un importe de más de 15.000 Euros y tramitación de las reclamaciones de devolución de ingresos indebidos.

Estas actuaciones se verán complementadas en el año 2018 con la tramitación de más contratos de suministro para dotar a los Centros Culturales de la infraestructura necesaria para una mejora en el aprovechamiento de las actividades; y la necesidad de dotar a la aplicación que gestiona los pagos de los precios públicos de talleres de un mejor funcionamiento.

Moncloa-Aravaca

En el informe anual del Distrito se señalan como áreas necesarias de mejora relacionadas con los Centros Culturales que tienen adscritos las siguientes:

- Mantenimiento y obras en los Centros Culturales adscritos, en especial, lo referido a la mejora del sistema de climatización/calefacción.
- Incidencias en los talleres y actividades de los Centros Culturales
- Necesidad de mayor dotación de espacios de sala de estudios.
- Solicitudes de ampliación de horarios.

Barajas

El informe anual emitido desde el Distrito de Barajas informa como área de mejora la organización y la oferta de los Cursos y Talleres programados en los diferentes Centros Socio Culturales.

En este sentido, durante el año 2017, la Coordinación del Distrito ha tenido en cuenta para la celebración del nuevo contrato de impartición de talleres los siguientes aspectos: demandas de los vecinos, ocupación media de los cursos impartidos y los espacios disponibles para cubrir dichas necesidades. A su vez, la oferta de talleres ha estado sujeta a diferentes variables como ha sido el crédito presupuestario disponible, los espacios libres aptos para cada una de las disciplinas a impartir y el horario de las actividades que obliga a contratar monitores en exclusiva y para ese día y grupo. Se ha tratado de mantener la coexistencia de talleres con la misma disciplina o de similares características con el fin de permitir a las personas usuarias tener otras alternativas formativas para aquellos casos en los que se hayan tenido que suprimir o sustituir.

Entre las actuaciones concretas llevadas a cabo destacan las realizadas en el Centro Cultural Teresa de Calcuta, en el que se han adecuado los puestos de trabajo de la sala de lectura, se han adaptado los aseos para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, se han dispuesto vinilos en las salas y se han colocados carteles identificativos del Centro.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"En la sala de lectura del Centro cultural Sanchinarro debería haber wifi y no lo hay, es un problema teniendo en cuenta que la cobertura en los móviles tampoco es óptima".*

- *"Buenos días, Soy vecino de Valdebernardo, y queriendo saber las actividades de los centros culturales de mi barrio/distrito a través de la web, me he encontrado con que esta no me ofrecía ninguna información. Por curiosidad he buscado la información de un barrio con mayor nivel socioeconómico, como podría ser Sanchinarro, y me he encontrado con que este ofrece una web con toda la información de sus actividades. También he podido comprobar que este está gestionado por una empresa privada…".*

- *"Solucionar problema con la calefacción de la biblioteca pública de centro cultural Julio Cortázar".*

- *"La programación cultural en el distrito de latina, es cada mes más penoso, hasta el formato informativo es triste. La cultura en los barrios merece más calidad y cantidad. ¿Quién hace la programación? ¿Qué lugar merecen nuestras niñas y niños? Al parecer ninguno…; lástima".*

- *"Buenos días, Asisto a la clase de restauración de muebles del centro cultural municipal Casa del Reloj de Arganzuela. Me gustaría, por favor, que mejoraran la climatización del aula en la que se imparten las clases, puesto que no hay calefacción. Sólo disponemos de dos calefactores eléctricos que resultan completamente insuficientes. Estos días hemos tenido que hacer el tratamiento de los muebles con los abrigos, bufandas y guantes puestos, por lo que, además de la incomodidad a lo que esto da lugar".*

- *"En la biblioteca del centro cultural carril del conde no se puede estudiar. Durante los fines de semana y las tardes se llena de adolescentes que no paran de hablar y poner música alta con los cascos, aunque les llames la atención siguen a lo suyo, un cachondeo de biblioteca. Hablé con los bedeles del centro y no me dieron ninguna otra opción que la de yo acusar directamente a quien molesté, y los cuidadores del centro actuar en consecuencia (en ningún momento me dijeron que iban a controlar la…".*

- *"Reclama porque está insatisfecho con el contenido del curso y la forma de impartirlo (curso de cerámica en el centro cultural Clara del Rey) falta de conocimientos sobre la materia por parte del docente y una desorganización del contenido impartido y la metodología".*

- *"Reclamación alumnas clases de zumba cdi Arganzuela por excesivo calor en la clase".*

- *"La ciudadana quiere expresar su queja por la supresión del curso de RESTAURACIÓN DE MUEBLES los jueves de 18:00 a 20:30 h en el Centro Cultural San José de Calasanz ya que ese turno estaba completo y es el único en el que ella puede acudir. Solicita que se vuelva a poner en marcha".*

- *"Buenos días, Les escribo por el siguiente motivo: (Barrio Puerta del Ángel) Está genial que exista y hayan reformado el Centro Cultural San José de Calasanz. Pero estaría mucho mejor si se programaran actividades culturales para los más pequeños. Nunca hay actividades para niños, y los padres y madres, que somos muchos, lo echamos en falta. Queremos que al menos los viernes por la tarde y los fines de semana se programen actividades para bebés y niños pequeños. Teatro para bebés, música,".*

- *"La ciudadana reclama que todos los talleres del Centro Cultural Lázaro Carreter han comenzado sin el debido acondicionamiento en cuartos de baño, colchonetas, ordenadores: material para comenzar las actividades en todos ellos….Han tenido tiempo suficiente para prepararlo antes de comenzar las clases que empiezan el primer día hábil de octubre".*

- *"Centro cultural Lázaro Carreter Las clases de pilates comenzaron el día 1 y a día 9 no disponemos ni*

de material para su realización ni de bancos ni perchas para sentarnos a desplazarnos y dejar nuestras pertenencias y nuestra chaqueta".

- *"Mi reclamación está relacionada con la Actividad de "Bailes Latinos" los martes y jueves de 19 a 20H. en el Centro Sociocultural sito en la C/. Fuente Carrantona, 10 (Madrid). Quiero quejarme por la forma de dar las clases por parte del monitor llamado Jorge y su método de enseñanza, que no es tal. Desde mi punto de vista y de la mayoría de los alumnos este señor se dedica a bailar en vez de enseñar. Pretende que los alumnos, independientemente del nivel de cada uno le siga con sus pasos de baile".*

- *"Mi reclamación es referente al Centro Cultural San Francisco La Prensa. Es una vergüenza que ya empezado el curso hace mes y medio, sigamos sin percheros para los abrigos, unos bancos para descalzarse, un reloj en las aulas, unos zapateros. Hemos pagado rigurosamente, creo que tenemos derecho a ello…"*

- *"Desearía felicitar al Centro Casa del Reloj por la gestión de los talleres culturales y demás. Mi principal felicitación es para la profesora de PHOTOSOP JGO".*

- *"Quiero expresar mis felicitaciones al ayuntamiento de Madrid por la labor profesional que se ha llevado a cabo en el centro cultural de la casa del reloj del distrito de Arganzuela, situado en el paseo de la Chopera, Como alumno de dicho centro en los cursos de informática e internet, impartidos ambos dos por la profesora JG. Siento que su labor docente ha sido excelente, volcándose con los alumnos más allá de lo que su trabajo le exigía. No esperaba yo recibir en un centro cultural…"*

- *"Hola, nos gustaría felicitaros por la programación cultural en el distrito de Latina. También el año pasado asistimos a varios eventos culturales en el C.C. Paco de Lucia en los meses de noviembre y diciembre. Todos los conciertos, fueron, el año pasado y han sido este año de una calidad insuperable. Gracias por ofrecernos estos espacios de alegría, plenitud y satisfacción".*

24. Tratamiento y eliminación de residuos

Esta submateria presenta para el año 2017 unos datos de entrada en el Sistema de 1.014 SyR, representado el 5% dentro de la materia "*Medio Ambiente*".

	Número SyR	Valor porcentual respecto al total de la materia Deportes	Valor porcentual respecto al total de SyR Generales año 2017
Tratamiento y eliminación de residuos	1.014	5,20%	1,68%

El análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2017 en la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez, principal gestora de esta submateria, nos indican los siguientes aspectos relevantes:

- El número de reclamaciones recibidas en el año 2017, en comparación con el 2016, ha supuesto un incremento del 76%
- El número de personas que han presentado una SyR durante el año 2017 ha sido de 200, lo que supone un incremento del 27% con respecto al año 2016.

El análisis detallado nos muestra que del total de las 200 personas, 25 concentran el 33% de las SyR, 38 el 40%, 37 han presentado 5 o más y 163 han presentado 4 o menos.

En el informe emitido por la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez nos muestra que la práctica totalidad de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos se refieren a malos olores con diferente frecuencia e intensidad. Para paliar esta situación, desde esa Dirección General se han adoptado las siguientes actuaciones en el año 2017:

- Redacción de los proyectos básicos de los sistemas de dosodorización de las plantas de tratamiento de residuos urbanos del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Reducción del contenido de ácido sulfhídrico en el biogás generado en las plantes de biometanización.
- Mejoras en el proceso de desodorización de la Planta de Tratamiento de Biogás: biofiltro y antorcha.

Por último, indicar que durante los próximos años está previsto la ejecución de las actuaciones en las instalaciones del Parque Tecnológico para minimizar la emisión de olores (Proyecto de inversión 2018/000039, con importe de 25,6 millones de euros con carácter plurianual) y actuaciones en el tratamiento de la materia orgánica que conllevará la reducción en la emisión de olor y que se desarrollará de la siguiente forma: adecuación del Parque Tecnológico a la valorización de la fracción orgánica, reducción de la materia orgánica vertida sin tratar y adaptación a la recogida separada de biorresiduos.

A continuación, se relaciona una muestra de las SyR que fueron presentadas sobre esta submateria:

- *"Buenos días, Huele, ahora, mucho. A putrefacto. Afecta a todo Valdecarros desde hace horas. Porque siempre que llueve aprovechan. Pensamos que podemos abrir la ventana cuando llueve y disfrutar de un aire limpio y hace años que se cumple la norma y lo hacen. Sea de día o de noche si llueve sabes que tienes pestazo garantizado. Se nota, lo noto en los pulmones, la nariz y la garganta. Antes eran síntomas pasajeros cuando olía fuerte y en los últimos dos meses son perpetuos…".*

- *"Buenos y apestosos días, De nuevo nos hemos levantado con la prohibición de poder abrir las ventanas por el olor nauseabundo que provoca la planta de incineración, además de seguir respirando este aire con tanta calidad. ¿No van a hacer nada?, ¿Van a seguir provocando estos gases y olores a diario? Un saludo".*

- *"Otro día más de mal olor. Estoy todas las ventanas cerradas y me pica la garganta. No se puede respirar dentro de las propias casas".*

- *"Fuera incineradora ya. Nos están envenenando".*

- *"Buenos días, hoy jueves 26 de octubre el hedor a gas es insoportable2.*

- *"Asqueroso el olor el día 3 de noviembre a las 10h00. No es la primera vez que ocurre…".*

- *"Olor y contaminación por la incineradora de Valdemingomez".*

- *"Hola, buenas tardes: Tenemos un olor espantoso a basura, en el Ensanche de Vallecas, y no se puede ni hacer deporte. ¿Nos va a proporcionar el Ayuntamiento mascarillas para poder hacer vida al aire libre? El olor se filtra de forma perceptible hasta mi vivienda.... Gracias".*

- *"Buenos días, el amanecer del hoy (10/11/2017) es horrible, el olor que llega al ensanche de Vallecas es insoportable, no podemos sufrir los vecinos esto todos los días".*

- *"Buenos días, Es insoportable el olor que soportamos en el Ensanche de Vallecas producido por Valdemingomez, esta mañana no he podido abrir para ventilar es un olor pestilente e insoportable día sí y día también excepto cuando la semana pasada estuvieron midiendo el impacto con unas furgonetas oficiales esa semana se guardaron mucho de expulsar esta peste. ¿Llevamos años reclamando y protestando por lo mismo Cuando se va a tomar una medida? Porque tenemos que aguantar estos olores…".*

- *"Qué ASCO, a las 4:30 de la mañana que me voy a trabajar no se podía respirar de la peste que nos llegaba con dolor de garganta he llegado a trabajar y mis hijos se han quejado de lo mismo cuando he hablado con ellos, les dolía la garganta y tenían mucha sequedad, y no están acatarrados eh... y eso que yo vivo en el pueblo y no en el ensanche. De verdad tienen que poner de su parte porque así vamos a enfermar todos. Con la cantidad de campo libre que hay a las afueras que no tengan viviendas…".*

- *"De nuevo me pongo en contacto con ustedes para hacerles llegar el malestar tan grande que nos hace sentir a todos los vecinos del ensanche de Vallecas con los terribles olores de la incineradora. No me valen más palabras, ni a mí ni a ninguno, queremos soluciones. El olor es insoportable y tóxico y el día 10 de noviembre sobre las 7 de la mañana, no solo olía en la calle una barbaridad, olía en mi casa y no estoy dispuesta a ello. Espero tomen una solución…".*

- *"Buenos días Esta mañana del día 24/11/2017, en torno a las 06:00 horas, al igual que la tarde del día 22/11/2017 sobre las 18:30 horas, el olor de la planta de tratamiento de residuos de Valdemingomez es nauseabundo. Tal y como se ha indicado en anteriores correos, se procede a informar de la intensidad y grado de insalubridad a la que se nos somete a los vecinos del Ensanche de Vallecas. Tipo de Olor: Gas Intensidad: Muy alta Grado de molestia: Muy molesto…".*

25. Recomendaciones Tributarias

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es competente para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información que se produzcan por la aplicación del sistema tributario local. En el caso concreto de las reclamaciones y sugerencias, a través de su estudio, se pueden ir detectando los problemas que, de forma más frecuente se pudieran estar produciendo y, a la vista de estos, poder determinar las causas que inciden en que las quejas se reproduzcan. Con este análisis es posible precisar si ello se debe a que los instrumentos normativos recogidos en la Ley General Tributaria o en la Ordenanza Fiscal General del

Ayuntamiento de Madrid no están adecuadamente regulados o a que la práctica administrativa es la causante de obstaculizar el adecuado desarrollo de dichos instrumentos. De esta forma se podrán determinar qué aspectos concretos o qué práctica administrativa específica pueden ser los causantes de esas situaciones.

Corresponde a la Dirección General presentar las recomendaciones de carácter tributario para una más correcta aplicación de la norma por parte de la Administración tributaria madrileña, proponer medidas, normativas o de otro tipo, que incidan en una mejora efectiva de los derechos de los contribuyentes y, sin duda, en la consecución de la reducción del número de reclamaciones tributarias, así como la aceptación voluntaria del sistema tributario local.

Siguiendo la misma línea de años anteriores, en la memoria del año 2017 se ha realizado de nuevo el análisis de todas las SyR de carácter tributario que habían entrado en el Sistema SyR y se han elaborado una serie de recomendaciones para los diferentes órganos gestores que pudieran estar afectados por las mismas (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, etc.) con objeto de que puedan ser valoradas por las unidades responsables en la materia.

El estudio cualitativo de las SyR de carácter tributario permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Actuaciones dirigidas a solventar la situación derivada de la declaración, por parte del Tribunal Constitucional, de inconstitucionalidad y nulidad de los art. 107.1, 107.2.a) y 110.4 del TRLRHL

  Se han presentado un número significativo de Reclamaciones, Sugerencias y Peticiones de Información que traen causa de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del ejercicio 2017, que han determinado la inconstitucionalidad y nulidad de los artículos 107.1, 107.2 a) y 110.4 del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), referidos, dichos preceptos, al impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTN).

  Si bien las resoluciones del TC no suponen la expulsión directa del ordenamiento jurídico de los preceptos afectados, ya que solo se declaran su inconstitucionalidad en los supuestos de hecho en los que se verifique que no existe incremento real y efectivo de valor de los terrenos de naturaleza urbana, la señaladas declaraciones han generado una notoria inseguridad jurídica, que se traduce en un crecimiento de la demanda de información por parte de la ciudadanía.

  Toda vez que el TC se remite al legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, el Ayuntamiento de Madrid queda vinculado

a la reforma de la normativa actualmente en vigor para resolver de forma definitiva las cuestiones planteadas, circunstancia ésta que crea graves problemas de gestión, trasladados por la ciudadanía a la Agencia Tributaria Madrid (ATM), a través de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Desde esta Subdirección General somos conocedores de las medidas que está impulsando la ATM destinadas a dar respuesta a la problemática expuesta, y a tales efectos, a solicitud de la misma, se emitió un informe en el que se reflejaba lo manifestado por la ciudadanía a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en relación con la gestión municipal del IIVTM.

No obstante lo anterior, dado que el legislador estatal continúa sin dar respuesta al mandato del TC, no podemos dejar de recordar la necesidad de continuar adoptando, dentro de la capacidad de gestión de la ATM, y en el ámbito de lo posible, soluciones que permitan encauzar la actual situación de inseguridad jurídica y vacío legal que está afectando a la ciudadanía.

- Información y asistencia en el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana

Se siguen detectando casos de desinformación por parte de los contribuyentes en relación con la obligación de tributar por el IVTNU.

El artículo 147 del Reglamento Notarial estable, como principio general en la actuación notarial, que el Notario redactará el instrumento público conforme a la voluntad común de los otorgantes, debiendo para ello de indagar y adecuar el ordenamiento jurídico, e informar a aquellos del valor y alcance de su redacción. Junto a esta obligación general de informar, el artículo 194 determina que los Notarios harán de palabra, en el acto de otorgamiento de los instrumentos públicos que autoricen, las reservas y advertencias legales establecidas en el Código Civil, de Comercio, ley Hipotecaria y otras Leyes especiales.

En esta línea, el artículo 52 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados impone la obligación al Notario de consignar, en los documentos sujetos a dicho impuesto, entre las advertencias legales y de forma expresa, el plazo dentro del cual están obligados los interesados a presentarlos a liquidación, así como la afección de los bienes al pago del impuesto correspondiente a transmisiones que de ellos se hubieran realizado y las responsabilidades en que incurran en el caso de no efectuar la presentación.

La Ley de Haciendas Locales, en su artículo 110.7, impone al Notario una obligación expresa de estas características, exigiendo la remisión al Ayuntamiento respectivo, dentro de la primera quincena de cada trimestre, de la relación o índice compresivo de todos los documentos por ellos autorizados en el trimestre

anterior, en los que se contengan hechos, actos o negocios jurídicos que pongan de manifiesto la realización del hecho imponible de este impuesto, con excepción de los actos de última voluntad. Además, advertirán expresamente a los comparecientes en los documentos que autoricen sobre el plazo dentro del cual están obligados los interesados a presentar declaración por el impuesto y, asimismo, sobre las responsabilidades en que incurran por la falta de presentación de declaraciones.

La práctica demuestra que los contribuyentes, en algunos casos, no conocen la obligación de tributar por este Impuesto, sobre todo, en el caso de transmisiones "*mortis causa*". En este sentido, sería recomendable incrementar la información y asistencia que debe ofrecerse a los contribuyentes por este Impuesto, utilizando todos los canales posibles a través de convenios de colaboración con el Colegio de Notarios o con cualquier otra institución pública que pueda informar sobre el particular (Comunidad Autónoma de Madrid, Agencia Estatal de Administración Tributaria, etc.), por tener alguna relación con el contribuyente por este Impuesto.

- Pago del IIVTNU mediante transferencia bancaria

Se han recibido quejas de contribuyentes que hacen referencia a que, en el momento de abonar el IIVTNU y no teniendo cuenta en ninguna de las entidades colaboradoras del Ayuntamiento, les supone una incomodidad desplazarse por la calle con una cantidad elevada.

Actualmente, la Agencia no tiene informatizado el pago de tributos mediante transferencia bancaria cuando no se tiene cuenta en ninguna de las entidades colaboradoras. No obstante, esta situación, de hecho, se realiza hoy en día si existe previa autorización por parte de la Agencia Tributaria (solicitud mediante correo electrónico por parte del contribuyente). Esta posibilidad, para el caso concreto del abono de este impuesto, debería publicitarse y generalizarse dado lo elevado del importe a abonar.

En todo caso somos conocedores de los esfuerzos actuales de la ATM para normalizar esta fórmula para el pago de los tributos.

- Pago del IIVTNU a través de sucursales bancarias.

Se han constatado numerosas quejas relativas a la rigidez de las fórmulas de pago del IIVTNU, en este caso en referencia a los pagos efectuados a través de sucursal bancaria, toda vez que en algunas oficinas se establecen unos horarios determinados para efectuar el trámite de pago de impuestos, pese a estar abiertas, dando lugar a que se generen dificultades para hacer frente a las obligaciones tributarias de la ciudadanía.

Esta cuestión choca frontalmente con lo estipulado en el Contrato de Servicios Financieros y Bancarios entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito colaboradoras que garantiza que los ingresos municipales podrán ser realizados todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera en cada una de dichas oficinas.

Del mismo modo se han remitido reclamaciones en las que ponen de manifiesto que las sucursales bancarias exigen tener cuenta abierta para realizar en pago en sus dependencias. De acuerdo a lo expuesto, sería recomendable revisar los términos de lo convenido entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades bancarias colaboradoras con el fin de facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, insistiendo, además, en el debido cumplimiento de lo ya acordado como en el caso de aquellas oficinas que restringen su horario para el supuesto de pago de tributos municipales.

- Sistema de asignación de citas en las oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC).

El IIVTNU es un tributo gestionado mediante el sistema de autoliquidación, que tiene una peculiar complejidad, y por tanto, con el fin de facilitar su presentación, en las OAIC se confeccionan los denominados "*Proyectos de Autoliquidación*" del Impuesto, en los que a petición de la persona interesada, se calcula el importe de la cuota. De considerarlos correctos, el sujeto pasivo, mediante su pago, los convierte en una autoliquidación, cumpliendo con su obligación tributaria.

Actualmente, el servicio de elaboración los mencionados Proyectos se lleva a cabo, a través de "*Cita previa*", en las Oficinas de Atención al Contribuyente, partiendo de la premisa de que en ningún caso la confección previa del proyecto debe considerarse como obligatoria dando que el contribuyente puede elaborar y abonar directamente su autoliquidación.

Dicho esto, cabe poner de manifiesto que son muchas las quejas derivadas de la atención, en relación a lo expuesto, en las OAIC, ya que las mismas tienen establecidos diversos sistemas para reducir al máximo el tiempo de espera de las personas que acceden a sus dependencias, siendo, precisamente uno de esos sistemas, la ya indicada "*cita previa*".

El problema se deriva de aquellas personas que acuden a las OAIC sin cita previa y son atendidas en atención a las circunstancias de las oficinas en cada momento, siempre y cuando dicha atención no vaya en detrimento del tiempo de espera del resto de los usuarios del servicio. En todo caso la atención en estos supuestos es para casos excepcionales, y sólo por motivos de urgencia, por lo que no es inmediata, sino cuando el responsable puede hacerse cargo de la misma.

Sucede en estas ocasiones que la persona interesada acude a la OAIC el último día de periodo voluntario de pago, sin que finalmente pueda ser atendido, formulando inmediatamente una queja al respecto. Si bien conviene tener presente lo anteriormente señalado, fundamentalmente en lo que respecta tanto a las medidas articuladas (el sistema de cita previa); como la circunstancia de que el interesado no tiene obligatoriamente que acudir a las oficinas para elaborar el proyecto, pudiendo autoliquidar directamente el impuesto, sería recomendable una actualización más frecuente de las agendas de citas, que gestionan las oficinas, con el fin de ofertar rápidamente el máximo de citas posibles.

Además podrían articularse medios, en atención a las circunstancias de cada OAIC, (personal disponible, trabajo interno a desarrollar, periodo voluntario de pago, etc.), con el objeto de asistir a los contribuyentes que se acerquen a la oficina para cumplir con su obligación el último día del periodo voluntario de pago, sin cita previa.

- Plazos de ejecución de las resoluciones del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid

Durante el primer semestre del año 2017 se han recibido quejas de los contribuyentes referentes a los tiempos de ejecución de las resoluciones adoptadas por el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.

Independientemente de los plazos de resolución existentes en la tramitación de las reclamaciones económico-administrativas por parte del Tribunal, hemos verificado que, una vez recaída resolución, existe una demora en la comunicación de la misma a los servicios de la Agencia Tributaria Madrid, lo que origina retrasos en la adopción de las pautas que conlleva la ejecución de la resolución.

Tras el análisis de las SyR, sería recomendable que el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid estableciera cauces de comunicación o puesta en conocimiento de las resoluciones a los servicios, de modo que éstos puedan adelantar medidas para la ejecución del contenido de la resolución y no demorarlo más, máxime cuando se trata de resoluciones favorables a los contribuyentes que originan derecho a devoluciones.

- La consideración de la capacidad económica como elemento condicionador de los tributos

A la vista de las numerosas quejas recibidas de los contribuyentes entendemos que sería conveniente que, cuando técnicamente sea posible y, en especial, en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, se tome en consideración la capacidad económica de la ciudadanía, sobre todo de determinados sectores como pensionistas o parados en los que es de sobra conocida las difíciles circunstancias

económicas que atraviesan. Dado el diseño estatal del sistema local tributario recomendamos que, desde el Ayuntamiento de Madrid, se impulse la acción del Estado para que se establezca una bonificación en dichos supuestos.

- Ayuda social a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual relacionados con el pago del impuesto de bienes inmuebles (IBI)"

Desde la Dirección General de Familia e Infancia, dependiente del AG Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se pone el foco en el notorio incremento de reclamaciones con respecto al ejercicio anterior (que fueron solamente 3), debido, dicho aumento, en parte, a que en la convocatoria pública 2016 para la concesión de las Ayudas, se presentaron 1.434 solicitudes, de las cuales 798 fueron excluidas. Sin embargo, en la convocatoria de 2017, fueron 2.466 las solicitudes excluidas del total de las 4.327 que se presentaron.

Así, a partir de la desaparición de la Tasa de Residuos Urbanos, cambiaron los requisitos para la concesión de la Ayuda incrementándose la referencia mínima del valor catastral de la vivienda, haciendo, la mayor parte de las reclamaciones referencia a tal cuestión. De hecho, las reclamaciones recibidas en relación a estas ayudas, están relacionadas con los siguientes motivos:

- El desacuerdo en los requisitos fijados en la convocatoria, generalmente el referido al valor catastral.

- Los problemas relacionados con la recepción de la carta informativa, que llegó fuera de plazo en algunos casos y en otros por no haber llegado a su destino. Interesa tener en cuenta, no obstante, que esta carta sólo tenía valor informativo, pues la convocatoria siempre se publica en los Boletines Oficiales correspondientes.

Ambas cuestiones, tanto el establecimiento del valor catastral de referencia como el envío de la carta informativa corresponden a la Agencia Tributaria, encargándose la Dirección General de Familia e Infancia exclusivamente de la tramitación de la convocatoria y resolución de la misma.

- Precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños

Una cuestión de gran relevancia ha sido el gran número de Sugerencias y reclamaciones surgidas a consecuencia de la modificación, publicada en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid de fecha 17 de noviembre de 2017, operada en el apartado 9 del anexo del Acuerdo de establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños, referida a la

gestión de los precios, concretamente a la obligatoriedad de la domiciliación bancaria tanto de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid, como de las clases dirigidas, que al tener un carácter periódico, son susceptibles de poder ser domiciliados.

La imposición de la domiciliación en estos casos ha generado muchas quejas, durante el último mes del año 2017, que se están manteniendo en el ejercicio 2018. Dichas reclamaciones aluden especialmente al malestar derivado de la domiciliación obligatoria de los Abonos Deporte Madrid de los centros deportivos municipales, al entender que la domiciliación genera numerosos inconvenientes fundamentalmente en lo referido a la obligación de comunicar cualquier cambio en la misma. De acuerdo a lo previsto en el citado apartado 9 del anexo, las modificaciones referentes a las domiciliaciones surtirán efectos a partir del mes siguiente a aquel en que se proceda a la comunicación de los datos correspondientes, si se realiza entre los días 1 y 15 de cada mes; y a partir del segundo mes posterior, si dicha comunicación tiene lugar entre los días 16 y último del mes.

Si bien la modificación del acuerdo plenario fue impulsada por parte de la Dirección General competente, lo cierto es que desde la ATM podría tomarse en consideración el malestar generado entre los usuarios del servicio, y llamados a abonar el precio público, derivado por la obligatoriedad de su domiciliación.

- Denegación de fraccionamientos en vía ejecutiva

Se viene observando, a partir de los informes que remite la Agencia Tributaria sobre la actuación desarrollada en los casos de fraccionamiento en vía ejecutiva, un criterio, a nuestro juicio, estricto en esta cuestión.

La información a facilitar con la comunicación del calendario provisional de pagos debiera ser mucho más clara y taxativa, en el sentido de que las cantidades y fechas de pago fijados en el mismo se establecen con un carácter de mínimos a cumplir, de manera que cualquier incumplimiento en plazos o cantidades, por leve que sea, y por cualquier margen por debajo de los determinados, dará lugar automáticamente a la denegación del fraccionamiento solicitado.

Ha de añadirse, además, que, en ocasiones, se ha observado que se ha entendido denegado el aplazamiento o fraccionamiento por incumplimiento del calendario provisional de pagos, cuando no se ha cubierto el pago por intereses, recargos y costas, que eran desconocidos para el contribuyente. En estos casos, en tanto que no se haya informado al contribuyente del importe por dichos conceptos, no debería entenderse incumplido el calendario provisional de pagos.

Podría incluso barajarse, en casos muy cualificados y excepcionales, y en función de la capacidad de pago del obligado y del importe adeudado, incluir previsiones que contemplen la no denegación automática y directa del aplazamiento si no se cumplen los plazos, ya sean los propuestos por el interesado o los fijados por la Administración en el correspondiente calendario, cuando sea fehaciente la intención del deudor de cumplir con los pagos.

- Subsanación de aplazamientos

El artículo 40 de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección establece un plazo de 10 días para que los contribuyentes puedan, una vez presentada la solicitud de aplazamiento, subsanar los defectos de la misma o de la documentación aportada, con el apercibimiento de que, en caso contrario, se procederá a su archivo, se tendrá por no presentada, y continuará el procedimiento recaudatorio. Dado el conjunto de datos que, de acuerdo con el artículo 38.2 del mismo texto, han de aportarse, se dan casos de contribuyentes que plantean su queja por la dificultad de realizar la subsanación en el plazo citado cuando concurren varios defectos.

Por todo lo indicado, se cree conveniente que, al amparo de la posibilidad que concede el artículo 68.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se estudiase por la Agencia Tributaria la ampliación del citado plazo.

- Quejas referentes a centros culturales municipales

Se han recibido a lo largo de este año 2017 numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales.

Estas abarcan una casuística muy variada que, en la totalidad de los casos, desemboca en la presentación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos de las cantidades abonadas en concepto de precios públicos. Así, las quejas van desde la falta de profesores en las fechas en las que ha de impartirse el curso correspondiente, la ausencia de idoneidad de las instalaciones en las que se imparten los cursos, la modificación una vez iniciado el curso del nivel del mismo ante el hecho de que la mayoría de los alumnos no están capacitados para ese nivel etc.

Con independencia de que se informe desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones de que la devolución de cantidades solo procede cuando el curso no se imparte por causas que sean responsabilidad del Ayuntamiento, creemos que debería, por parte del Área o Distrito responsable, efectuarse una mejor planificación y control de los cursos al objeto de disminuir la presentación de solicitudes de devolución de cantidades.

Por último, en relación con este asunto se debe indicar también que, en los casos en los que se reconoce el derecho a la devolución de cantidades, también se origina un buen número de quejas por el retraso en el abono de las cantidades, por lo que debería adoptarse un procedimiento de devolución más ágil y breve.

ANEXOS

Anexo 1

Ficheros de carácter personal asociados al Sistema SyR

Fichero: Sugerencias y Reclamaciones

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CÓDIGO	2061650294
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	ATENDER LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS, LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR ESTADÍSTICAS
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	AUTOMATIZADO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y SOLICITAN INFORMACIÓN
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	INTERNET; INTERNET MÓVIL; TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID; OFICINAS DE REGISTRO, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES; DEPENDENCIAS MUNICIPALES
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	• DNI/NIF • NOMBRE Y APELLIDOS • DIRECCIÓN • TELÉFONO • FIRMA • FIRMA ELECTRÓNICA
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA 28014 – MADRID ESPAÑA

Fichero: Defensor del Contribuyente

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL FICHERO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
NOMBRE DEL FICHERO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
CÓDIGO	2060730006
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	MIXTO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE FORMULAN QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN ANTE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	FORMULARIOS O CUPONES TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DATOS INTERNET FAX
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	SOPORTE PAPEL SOPORTE INFORMÁTICO/MAGNÉTICO Y VÍA TELEMÁTICA: APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA "PLATEA" (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN (postal, electrónica) TELÉFONO FIRMA/HUELLA NÚMERO REGISTRO PERSONAL FAX
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA 28014 – MADRID ESPAÑA

Anexo 2

Relación de unidades gestoras –año 2017

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDÍA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO
	SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO
	DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES
	DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA [70]
	DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACION Y JUVENTUD
	DIRECCIÓN GENERAL DE INTEGRACION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACION TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL[71]
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL
AG PORTAVOZ, COORDINACION DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA PORTAVOZ COORDINACION DE LA J. G. Y RELACIONES PLENO
	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SECRETARÍA GENERAL TECNICA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA
	DIRECCIÓN GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO
	DIRECCIÓN GENERAL DE HACIENDA
	DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMIA Y SECTOR PUBLICO
ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCIÓN GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA A. G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO

70 Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, se suprime la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud y se crea la Dirección General de Familia e Infancia y la Dirección General de Educación y Juventud.

71 Mediante Acuerdo de 6 de abril de 2017 de Junta de Gobierno por el que se modifica Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones, se modifican los nombres del Área de Gobierno y de las dos Direcciones Generales que dependen de esta área. El Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones pasa a denominarse Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público Social. Se modifican las denominaciones de la Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones y la Dirección General de Planificación y Desarrollo de la Descentralización Municipal, y pasan a denominarse Dirección General de Relaciones con los Distritos y Cooperación Público Social y Dirección General de Descentralización y Acción territorial, respectivamente.

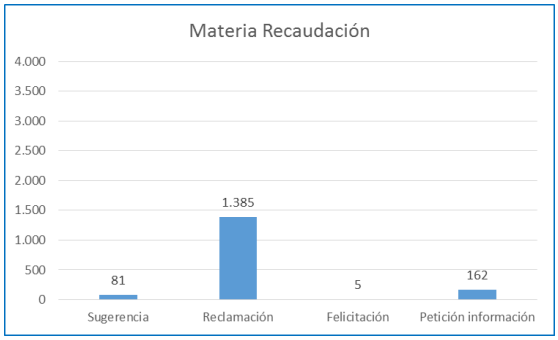
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ÁREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACION CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE LA EDIFICACION
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS
	SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO Y GESTION URBANISTICA
	DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DE REGENERACION URBANA
	DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION
	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
	SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD
	DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
	DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
	SECRETARÍA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
	COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO
	DIRECCION GENERAL DE INTERVENCION EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL
	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
ÁREA DE GOBIERNO DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN[72]
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
GERENCIA DE LA CIUDAD	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD
	DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION
	DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN INTERNA
	ASESORÍA JURÍDICA
DISTRITOS	ARGANZUELA
	BARAJAS

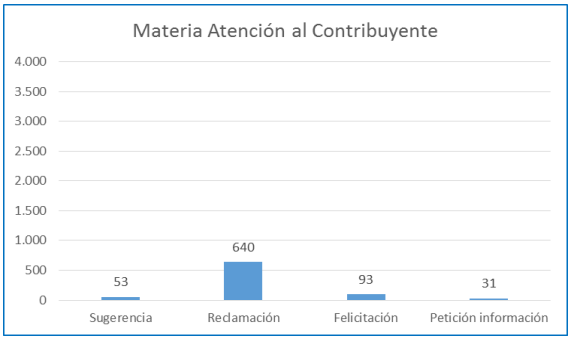
72 Mediante Acuerdo de 30 de marzo de 2017 de Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, se crean dos Direcciones Generales que dependen de esta área: la Dirección General de Promoción de la Igualdad y No Discriminación y la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.

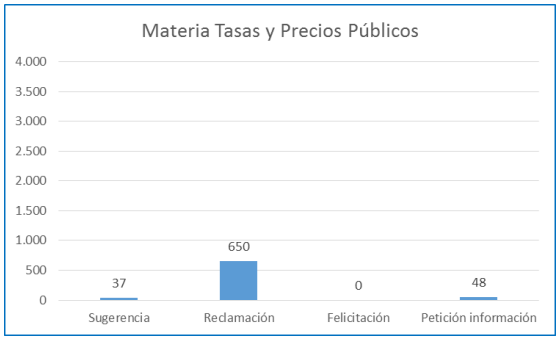
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
	CARABANCHEL
	CENTRO
	CHAMARTÍN
	CHAMBERÍ
	CIUDAD LINEAL
	FUENCARRAL-EL PARDO
	HORTALEZA
	LATINA
	MONCLOA-ARAVACA
	MORATALAZ
	PUENTE DE VALLECAS
	RETIRO
	SALAMANCA
	SAN BLAS-CANILLEJAS
	TETUÁN
	USERA
	VICÁLVARO
	VILLA DE VALLECAS
	VILLAVERDE
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
	AGENCIA PARA EL EMPLEO
	AGENCIA DE ACTIVIDADES

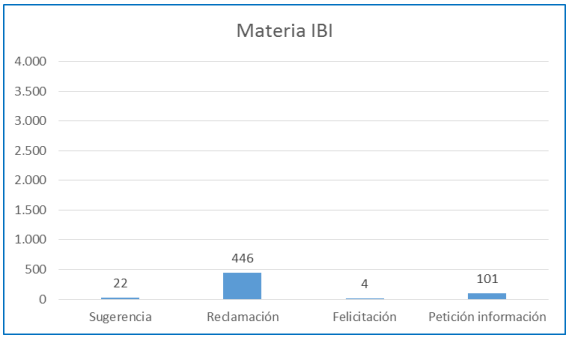
Anexo 3

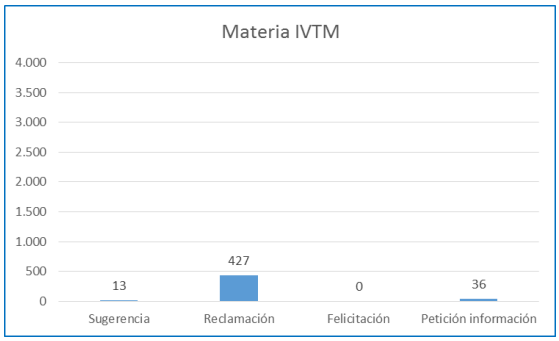
Tipos de expediente de las materias de SyR Tributarias

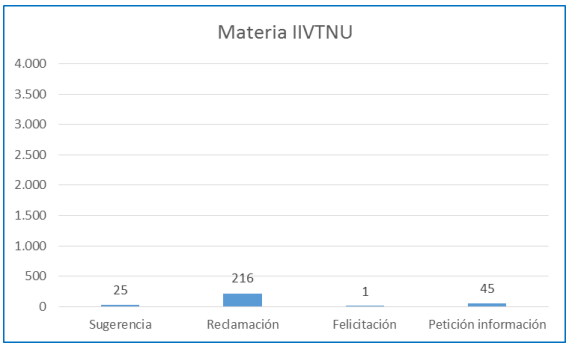


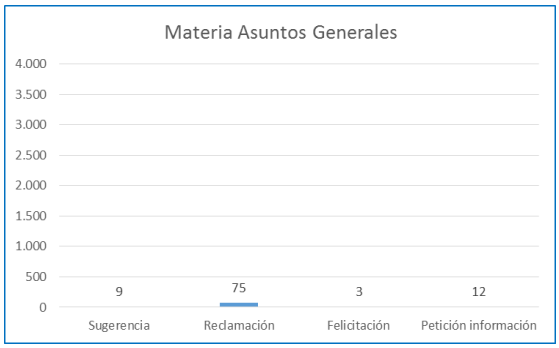


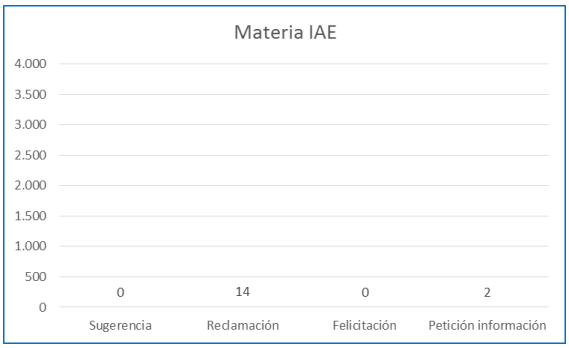








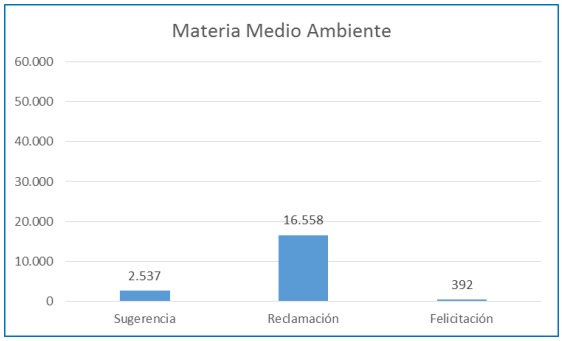


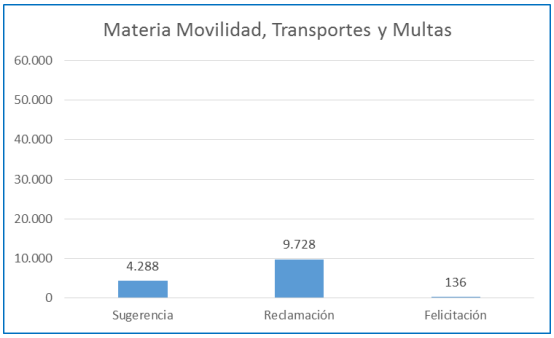


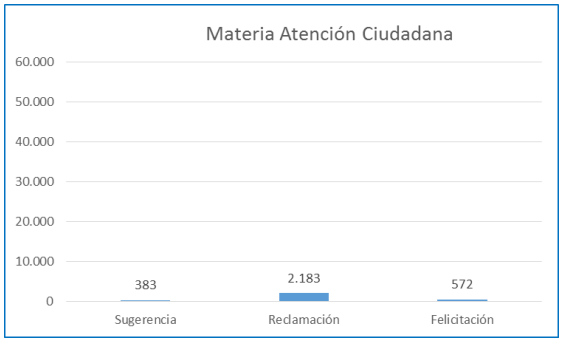
Materia ICIO
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
1
14
0
0
Sugerencia
Reclamación
Felicitación
Petición información

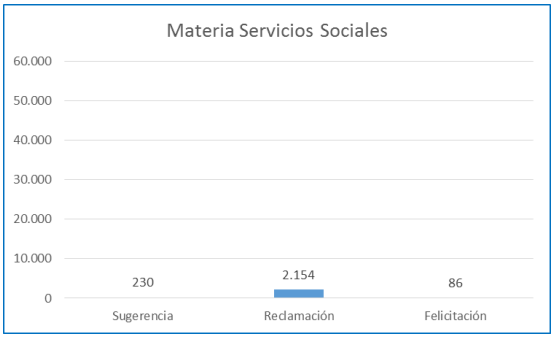
Anexo 4

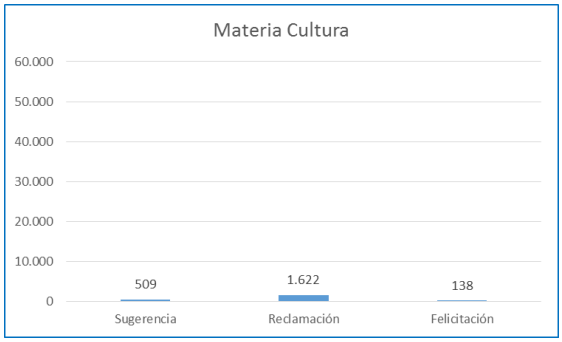
Tipos de expedientes de las materias de SyR General

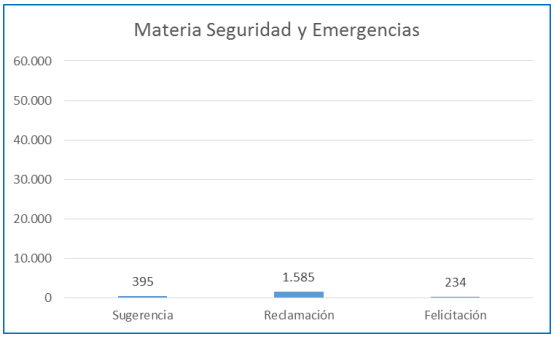


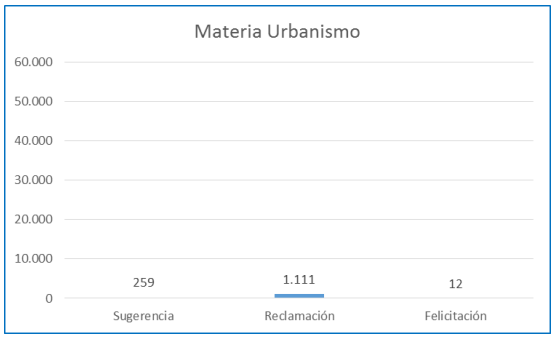


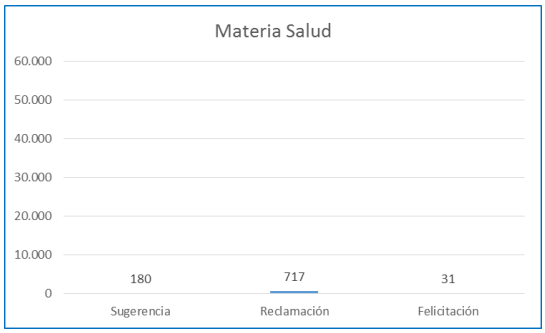


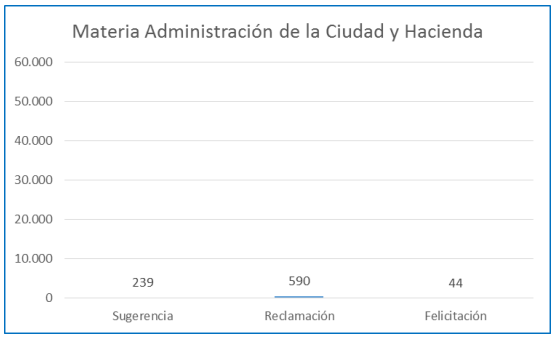


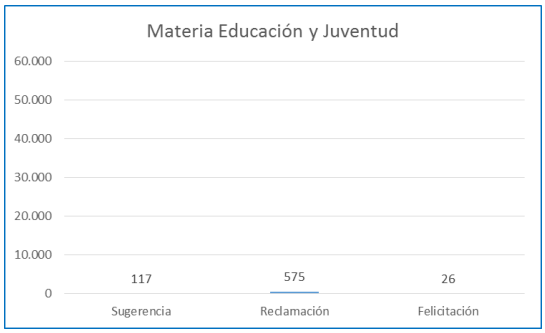


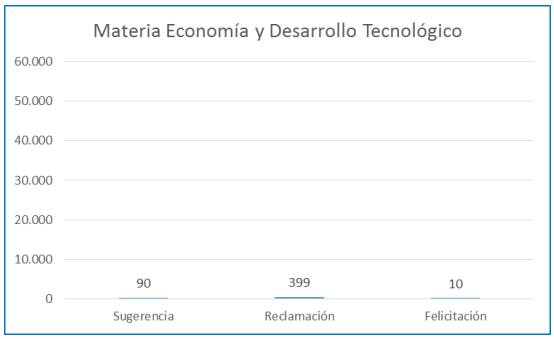


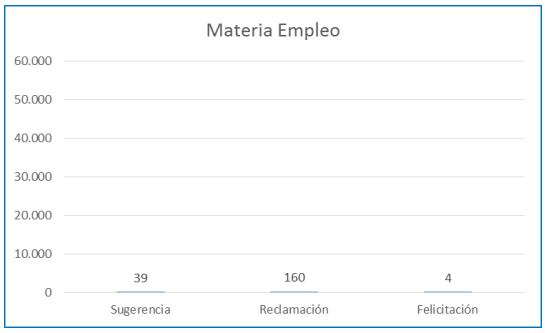

Materia Urbanismo
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
259
1.111
12
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

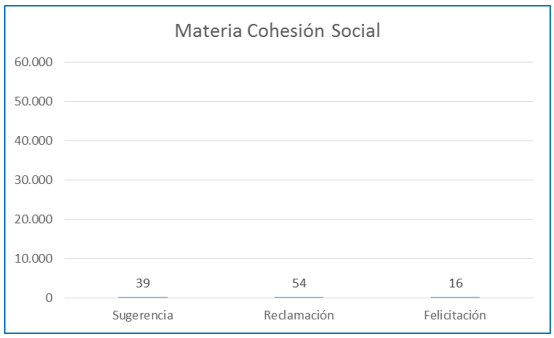

Materia Salud
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
180
717
31
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

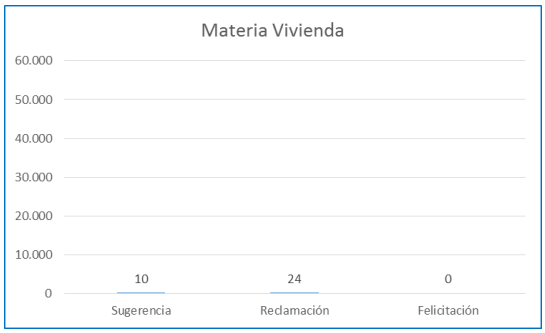

Materia Administración de la Ciudad y Hacienda
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
239
590
44
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

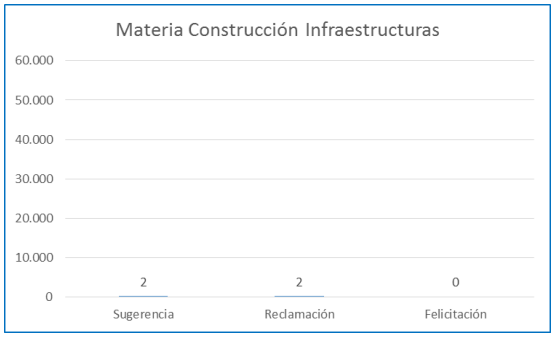

Materia Educación y Juventud
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
117
575
26
Sugerencia
Reclamación
Felicitación


Materia Economía y Desarrollo Tecnológico
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
90
399
10
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

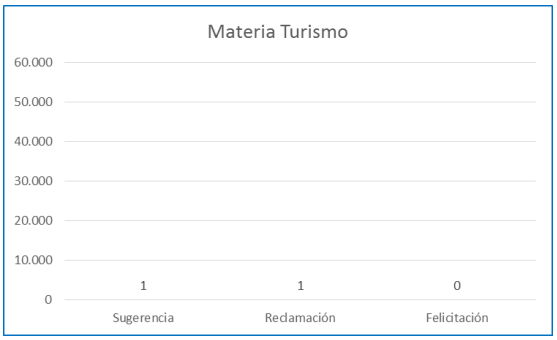

Materia Empleo
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
39
160
4
Sugerencia
Reclamación
Felicitación


Materia Cohesión Social
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
39
54
16
Sugerencia
Reclamación
Felicitación


Materia Vivienda
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
10
24
0
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

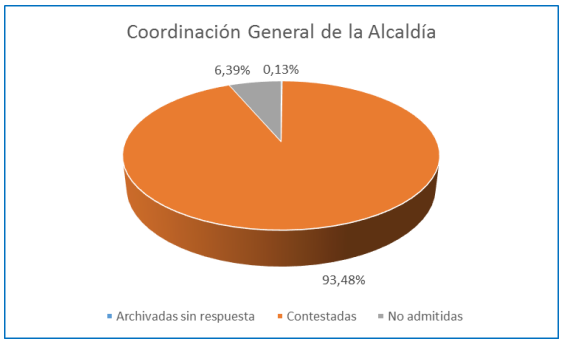

Materia Construcción Infraestructuras
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
2
2
0
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

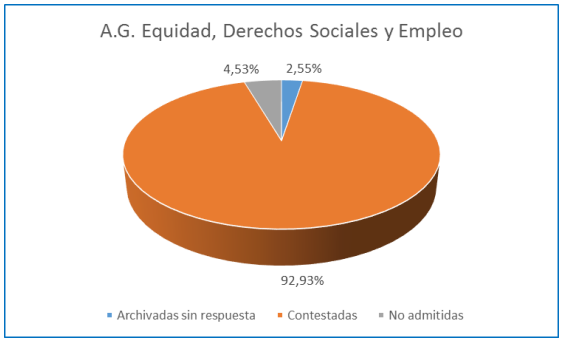
Materia Relaciones Internacionales
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
2
1
0
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

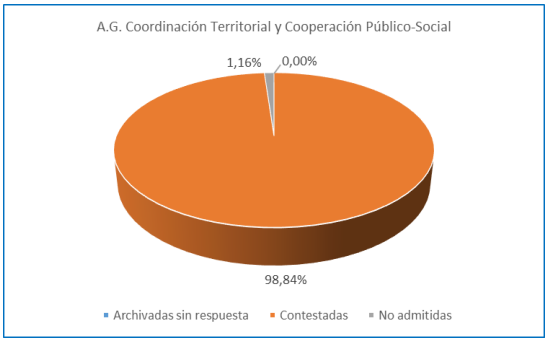

Materia Turismo
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
1
1
0
Sugerencia
Reclamación
Felicitación

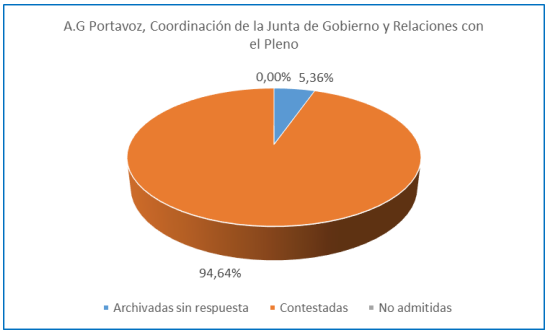
Anexo 5

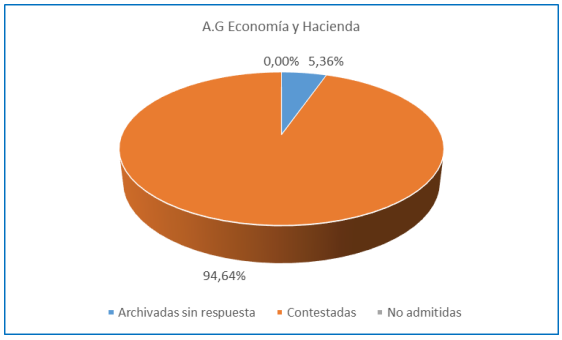
Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Alcaldía, Presidencia del Pleno, Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos

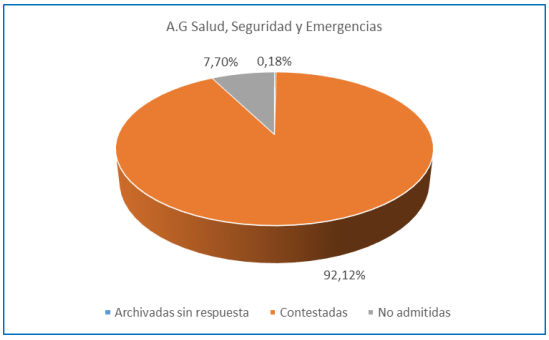


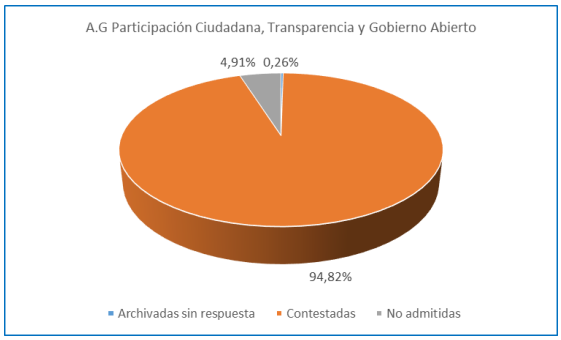


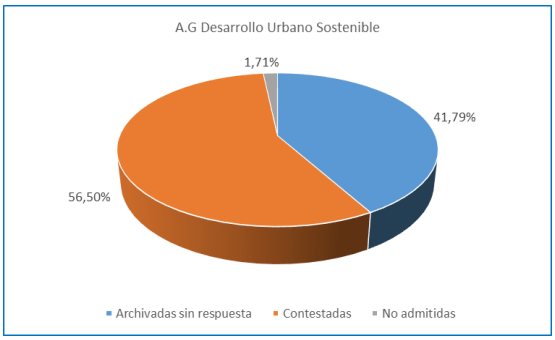


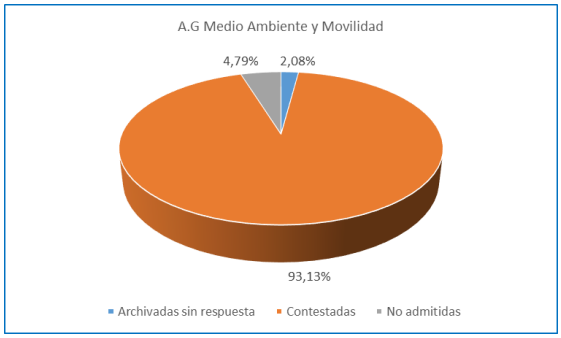


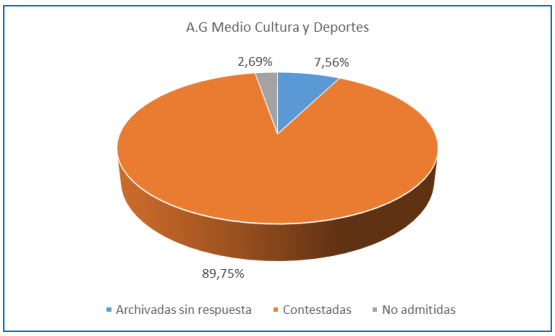


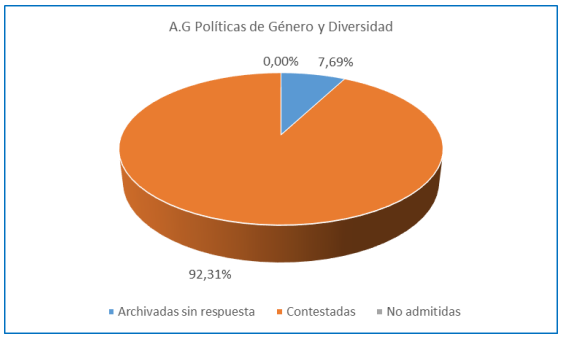


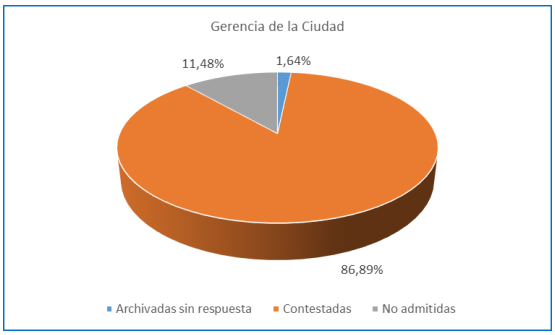

A.G Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
4,91%
0,26%
94,82%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

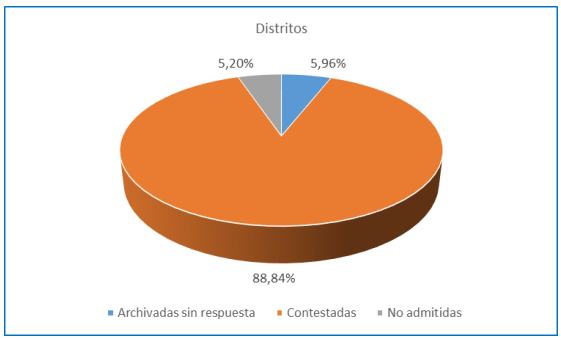

A.G Desarrollo Urbano Sostenible
1,71%
41,79%
56,50%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

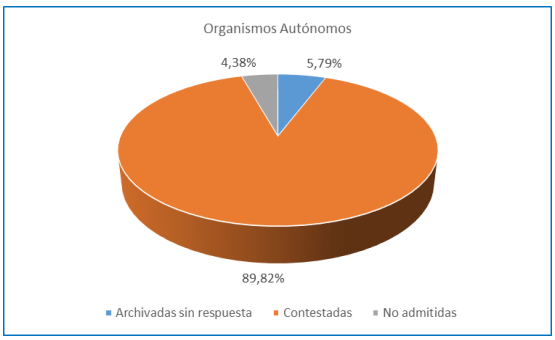

A.G Medio Ambiente y Movilidad
4,79%
2,08%
93,13%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


A.G Medio Cultura y Deportes
2,69%
7,56%
89,75%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


A.G Políticas de Género y Diversidad
0,00%
7,69%
92,31%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

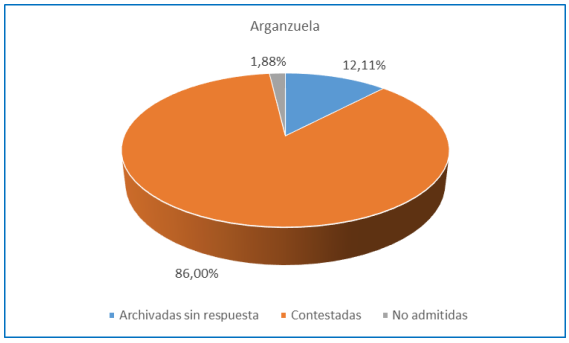

Gerencia de la Ciudad
11,48%
1,64%
86,89%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

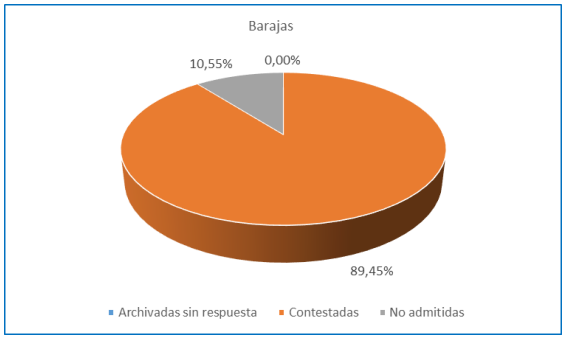

Distritos
5,20%
5,96%
88,84%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

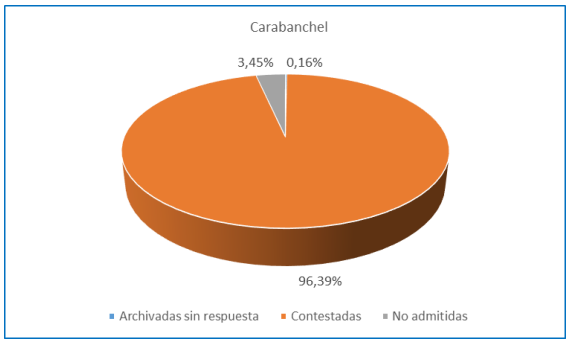

Organismos Autónomos
4,38%
5,79%
89,82%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

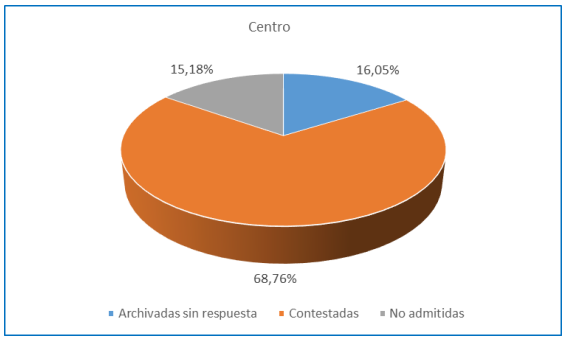
Anexo 6

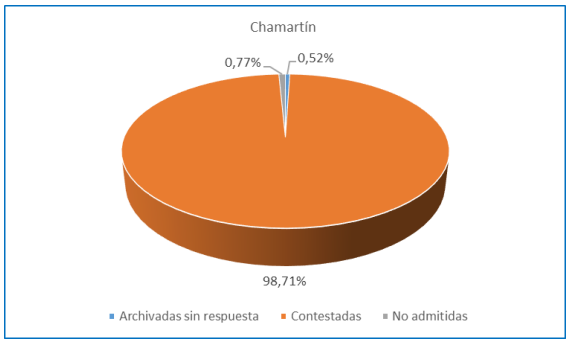
Gráficos con distribución porcentual de los diferentes estados de finalización de las SyR asignadas a Distritos

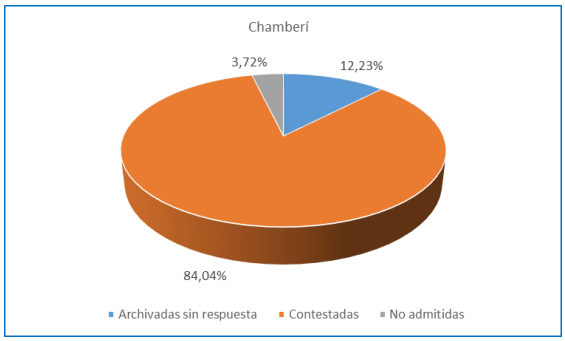


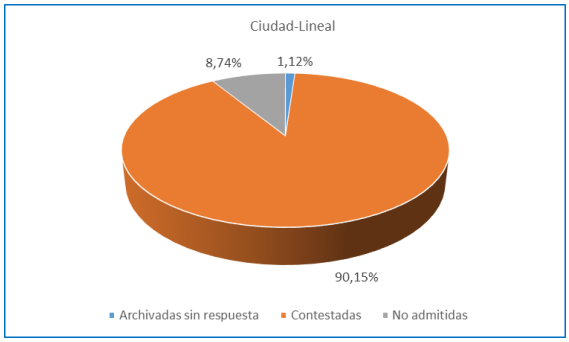


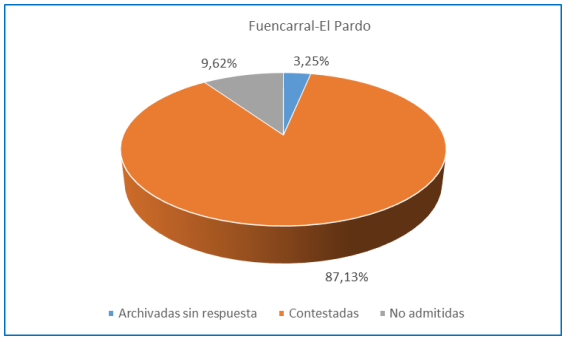


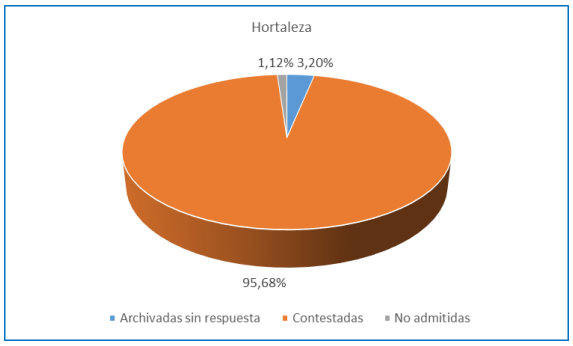


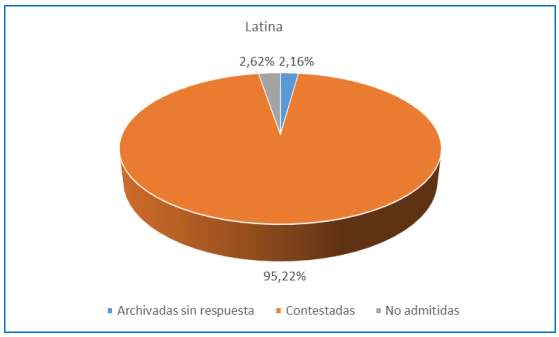


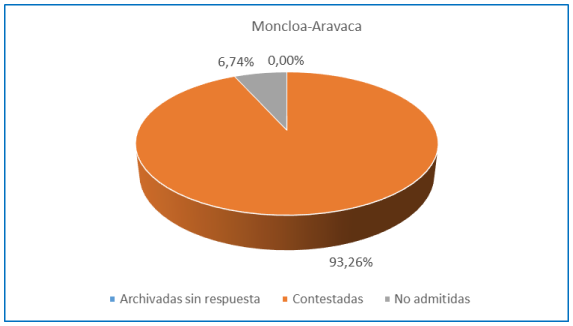


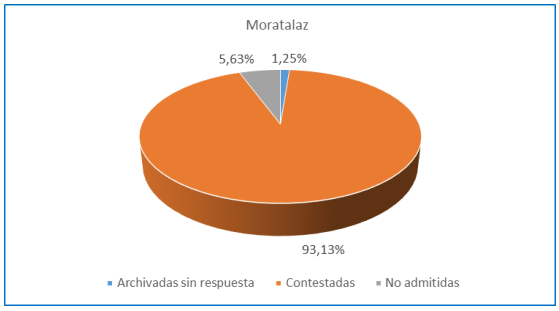


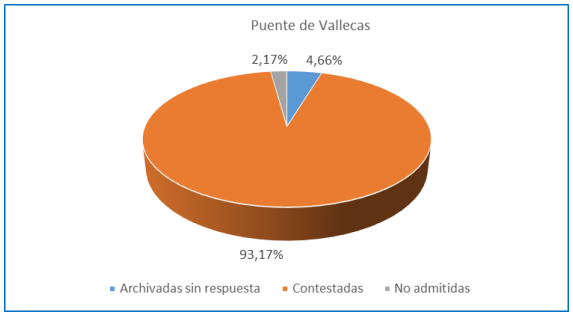


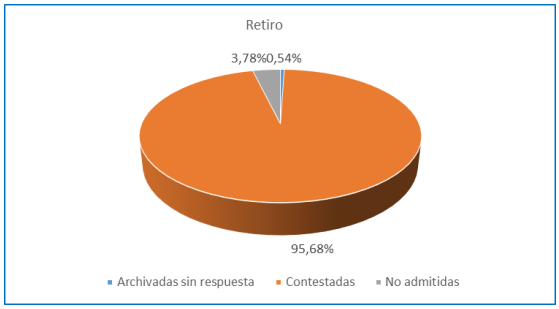

Hortaleza
1,12%
3,20%
95,68%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

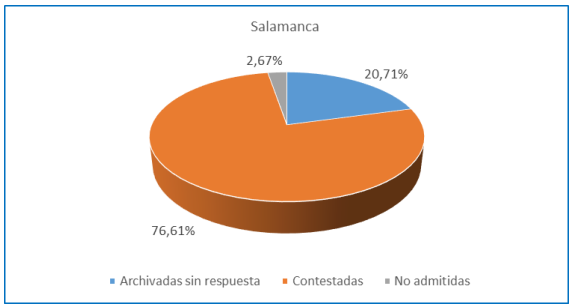

Latina
2,62%
2,16%
95,22%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

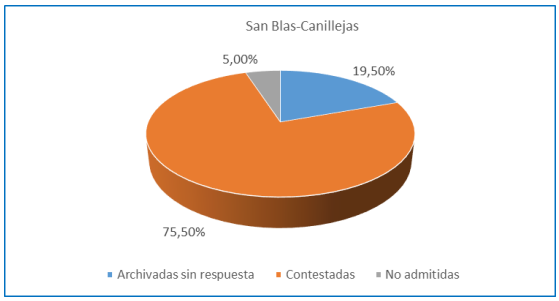

Moncloa-Aravaca
6,74%
0,00%
93,26%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

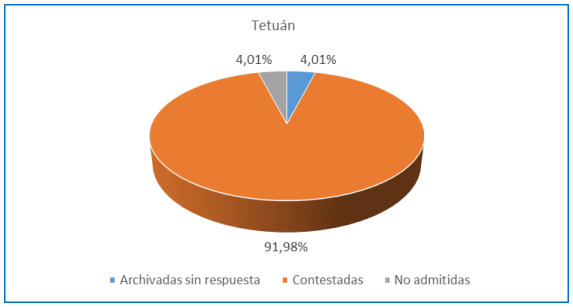

Moratalaz
5,63%
1,25%
93,13%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

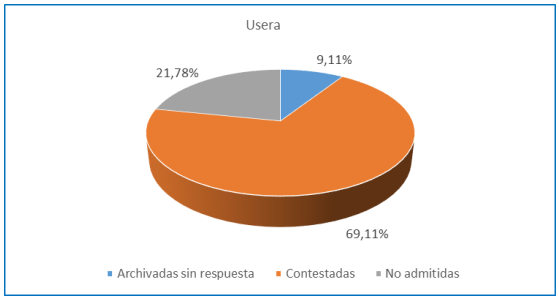

Puente de Vallecas
2,17%
4,66%
93,17%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


Retiro
3,78%
0,54%
95,68%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


Salamanca
2,67%
20,71%
76,61%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

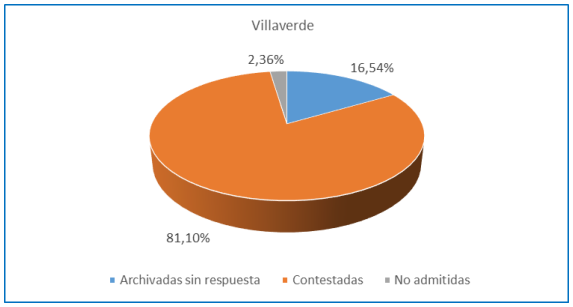

San Blas-Canillejas
5,00%
19,50%
75,50%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

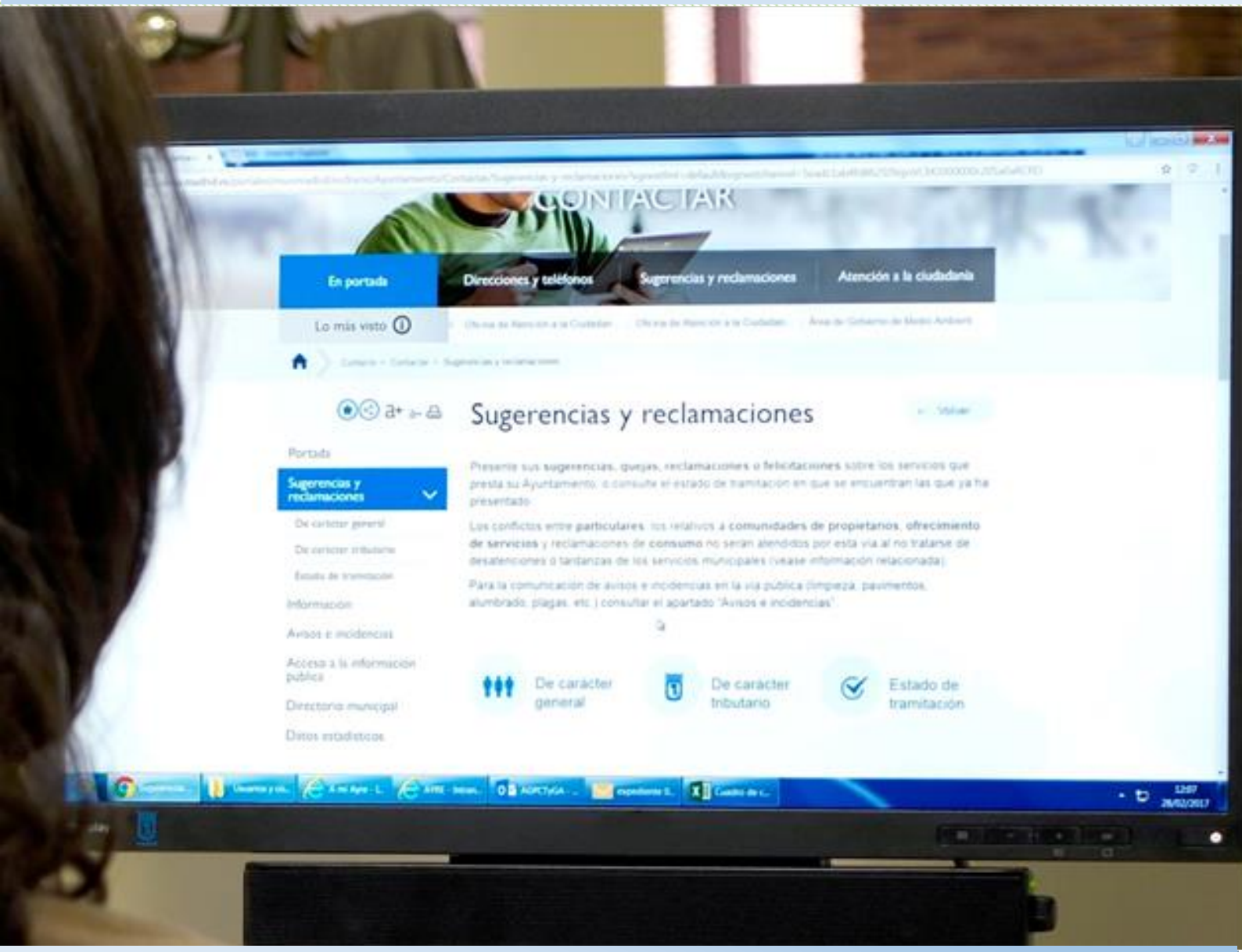

Tetuán
4,01%
4,01%
91,98%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


Usera
21,78%
9,11%
69,11%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

Vicálvaro
0,19%
3,10%
96,71%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas

Villa de Vallecas
0,36%
0,36%
99,28%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas


Villaverde
2,36%
16,54%
81,10%
Archivadas sin respuesta
Contestadas
No admitidas



Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Memoria Anual 2017